



Nummer: 2023_SV_00482

Onderwerp:

Schriftelijke vraag van raadslid Nicolas Vanden Eynden: schoonmaak stadsscholen - bevoegde schepen Hafsa El-Bazioui - 27 oktober 2023

Raadslid(-leden):

Nicolas Vanden Eynden - Open Vld

Bevoegd: Hafsa El-Bazioui

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

De Gentse stadsscholen worden, voor een groot deel, schoongemaakt door twee externe schoonmaakfirma's. Zij leveren in totaal zo'n 250 schoonmakers voor een 50-tal stadsscholen.

Sinds september 2023 werden nieuwe afspraken gemaakt met de poetsfirma's. Sindsdien is er een groot ongenoegen onder het personeel. Grondig poetsen als voordien is, volgens hen, niet meer mogelijk. De vuilnisbakken puilen uit en er worden vragen gesteld bij de hygiëne zoals bijvoorbeeld in de toiletten. Er zouden reacties komen van kinderen, leerkrachten, directie en ouders, wat uiteraard niet fijn is.

Vraag:

Kan er een benchmark opgemaakt worden over verschillende scholengroepen? Wordt er, voor het bepalen van het aantal schoonmakers, rekening gehouden met het aantal leerlingen, personeelsleden, oppervlakte van de school?

27 oktober 2023

De termijn voor het beantwoorden van de vraag loopt tot en met dinsdag 14 november 2023

30 oktober 2023

De termijn voor het beantwoorden van deze vraag wordt verlengd tot en met maandag 27 november 2023

Antwoord

Beste raadslid,

De schoonmaak bij de groep Gent wordt ingepland in samenwerking tussen onze centrale dienst Service & Logistiek van het departement Facility Management in overleg met de gebouw-gebruikers en de externe firma's die de opdrachten via openbare aanbesteding krijgen toegewezen.

Hiervoor wordt rekening gehouden met verschillende, objectieve parameters, zoals aantal m², bestemming van een ruimte, type gebruikers, aantal gebruikers, objecten in de ruimte, enzovoort. Aan de hand van deze gegevens worden calculaties gemaakt, die ons vervolgens in staat stellen om de nodige aantal uren schoonmaak te bepalen. Daarbovenop wordt een redelijkheidsfactor toegevoegd, zoals een normale werksnelheid, loopafstanden, al dan niet een lift aanwezig, enzovoort.

Er zijn 27 schoonmaakprogramma's die telkens voor specifieke soortruimtes en gebruikers dienen. Dit heeft invloed op de soort schoonmaak alsook op de frequentie.

Programmacode	Onderverdeling	Hoofdfrequentie
1	Toiletten, douches, kleedruimten, EHBO-lokaal, wasruimte, verzorgingslokaal, sanitaire ruimte	dagelijks
2.1	Front-officekantoren, cockpits, flexplekken, vergaderzalen	dagelijks
2.2	Back-officekantoren	om de 2 weken
2.3	Lokalen directie, secretariaten en verantwoordelijken KDV	wekelijks
2.4	Lerarenkamer	wekelijks grondig + 1 nazichtbeurten
2.5	KDV (alle lokalen voor kindjes van 0 tot 3 jaar)	dagelijks
2.6	KDV slaapzalen (voor kindjes van 0 tot 3 jaar)	wekelijks grondig + 2 nazichtbeurten
2.7	Kleuterklassen met eetzone (omvat alle lokalen voor kindjes van 3 tot 6 jaar waar onder de middag gegeten wordt)	dagelijks
2.8	Kleuterklassen (omvat alle lokalen voor kindjes van 3 tot 6 jaar)	wekelijks grondig + 2 nazichtbeurten
2.9	Klaslokaal lager onderwijs met eetzone (omvat alle lokalen voor kinderen van 6 tot 12 jaar waar onder de middag gegeten wordt)	dagelijks
2.10	Klaslokaal lager onderwijs (omvat alle lokalen voor kinderen van 6 tot 12 jaar)	wekelijks
2.11	Klaslokaal secundair onderwijs (omvat alle lokalen voor leerlingen van 12 tot 18 jaar)	wekelijks
2.12	Klaslokaal bijzonder onderwijs basis en secundair (omvat alle lokalen voor leerlingen tussen 6 en 18 jaar)	wekelijks grondig + 2 nazichtbeurten
2.13	BO-lokalen (alle lokalen die exclusief worden gebruikt voor buitenschoolse opvang (voor/tijdens/na): 3-6 jaar (schooljaar) en 6-12 jaar (vakantie))	dagelijks
2.14	BO slaapzalen (buitenschoolse opvang)	wekelijks

3.1	Gangen publiek, inkom, lift, balie, trap publiek, bibliotheek, wachtruimte, polyvalente zaal, vestiaire, tentoonstellingsruimte	dagelijks
3.2	Gangen medewerkers, trap medewerkers, containerlokaal, linnen/waslokaal	wekelijks
3.3	Gangen KDV, basis onderwijs, bijzonder onderwijs (basis en secundair), polyvalente zaal buurtwerk, buggyruimte	wekelijks grondig + 2 nazichtbeurten
3.4	Gangen secundair onderwijs	wekelijks
3.5	Turnzalen	wekelijks
4	Keuken, refter, restaurant, kitchenette, kooklokaal	dagelijks
5	Berging, archief, atelier, kelder, zolder	4x per jaar (februari-mei-augustus-november)
6	Buitenterrein, voetpad, speelplaats, patio, koer, (ondergrondse)parking, fietsenstalling	maandelijks
7	Noodtrappen	2x per jaar (1x voor ramenschoonmaak en 1x in het najaar)
8	Afvalcontainers IVAGO	1x per jaar
9	Ramenschoonmaak	1x per jaar
10	Onkruidverwijdering	4 x per jaar

Bij deze plannen horen volgende algemene afspraken:

- indien een cleandesk op een feestdag valt, dient deze binnen dezelfde week ingehaald te worden.
- het inhalen van de periodieke taken in de back-office-programma's verloopt als volgt:
 - eerste grondige beurt van de maand = periodieke taken week 1 en 2,
 - tweede grondige beurt van de maand = periodieke taken week 3 en 4
- voor het tellen van de periodieke weken is de regel dat week 1 altijd de eerste volle week van de maand is (cfr. periodieke kalender Stad Gent)
- bureaubladen of andere oppervlaktes die door de gebruiker niet vrijgemaakt zijn, kunnen niet schoongemaakt worden (schoonmaakbelemmerende zaken dienen wel gemeld/genoteerd te worden in het logboek)
- voor categorie 2 (bureau-achtigen) zijn er per jaar 7 weken voorzien met verminderde schoonmaak wegens vakantie/mindere bezetting. Data worden gecommuniceerd.
 - Op die dagen krijgen sanitair, huiskamers, keukens en frontofficebureaus voorrang in de schoonmaak van deze categorie.
- Enkel kleuterklassen en klassen met eetzones vallen nog onder dagelijks. Klassen waarin gegeten wordt dienen expliciet vermeld te worden in de meetstaat.
 - Zonder vermelding vallen ze onder kleuterklassen (3x/ week) of klassen lager/secundair (1x/week).
- voor Bibliotheken is de frequentie 1x/week. Bij die wekelijkse schoonmaakbeurt dienen alle type ruimtes schoongemaakt te worden (sanitair, burelen, bibliotheekzalen, ...) conform de diverse schoonmaakprogramma's.
- voor Open Huizen is de frequentie 2x/week. Bij die wekelijkse schoonmaakbeurten dient het sanitair (geheel) en de vloeren in de andere ruimtes steeds schoongemaakt te worden.

- ledigen afvalbak/afvalstraten onderwijs: dagelijkse lediging in lerarenkamer, KDV, kleuterklassen met eetzone, klaslokalen lager onderwijs met eetzone, BO-lokaal, alle gangen onderwijs en keuken/refter. In alle andere lokalen wordt de afvalbak enkel bij de grondige beurt geledigd.
- bij een VSR-controle wordt er tot maximum 2 dagen terug gecontroleerd.
- toestel warme dranken en waterkoelers: niet van toepassing voor huishoudelijke modellen
- tijdens winterweer activeert het winterplan en dat is prioritair op andere taken. Dit betreft het sneeuwvrij maken (minimaal 1 meter breed voor o.a. rolstoelen, buggy's, ...) van toegangspaden, noodtrappen en andere en het strooien van zout om deze elementen en zones sneeuw- en ijzervrij te houden

Er worden continue kwaliteitscontroles uitgevoerd. Dit gebeurt o.b.v. een objectief meetsysteem dat is ontwikkeld door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR). Bij een VSR-controle wordt op voorhand vastgesteld hoeveel fouten een ruimte mag hebben. Hierbij wordt rekening gehouden met het schoonmaakprogramma. Dit houdt in dat er wordt gekeken wanneer welke taken moesten worden uitgevoerd en wat daar dan de kwaliteit van is. Dit houdt ook in dat er maar tot maximaal 2 dagen terug wordt gecontroleerd.

Deze controles gebeuren door een externe firma als een objectieve derde partij. Dit geeft een indicatie of de schoonmaak wordt uitgevoerd, maar is ook een indicatie, indien een schoonmaakprogramma/uren niet goed zit(ten) om een voldoende resultaat te behalen. Dit kan een signaal zijn waar er dient te worden bijgestuurd. Hieronder het overzicht met daarbij telkens het toegestane percentage afwijkingen. Hoe lager het cijfer, hoe minder fouten er mogen zijn. Om die reden staan ruimten zoals toiletten e.d. op 4% omdat het ruimten zijn die een goede hygiëne graad vergen.

Programmacode	Categorie	A QL	Onderverdeling
1	S	4 %	Toiletten, douches, kleedruimten, EHBO-lokaal, wasruimte, verzorgingslokaal, sanitaire ruimte
2.1	B	7 %	Front-officekantoren, cock-pits, flexplekken, vergaderzalen
2.2	B	7 %	Back-officekantoren
2.3	B	7 %	Lokalen directie, secretariaten en verantwoordelijken KDV
2.4	B	7 %	Lerarenkamer
2.5	D	4 %	KDV (alle lokalen voor kindjes van 0 tot 3 jaar)
2.6	D	4 %	KDV slaapzalen (voor kindjes van 0 tot 3 jaar)
2.7	D	4 %	Kleuterklassen met eetzone (omvat alle lokalen voor kindjes van 3 tot 6 jaar waar onder de middag gegeten wordt)
2.8	D	4 %	Kleuterklassen (omvat alle lokalen voor kindjes van 3 tot 6 jaar)
2.9	L	7 %	Klaslokaal lager onderwijs met eetzone (omvat alle lokalen voor kinderen van 6 tot 12 jaar waar onder de middag gegeten wordt)

2.10	L	7 %	Klaslokaal lager onderwijs (omvat alle lokalen voor kinderen van 6 tot 12 jaar)
2.11	L	7 %	Klaslokaal secundair onderwijs (omvat alle lokalen voor leerlingen van 12 tot 18 jaar)
2.12	L	4 %	Klaslokaal bijzonder onderwijs basis en secundair (omvat alle lokalen voor leerlingen tussen 6 en 18 jaar)
2.13	L	4 %	BO-lokalen (alle lokalen die exclusief worden gebruikt voor buitenschoolse opvang (voor/tijdens/na): 3-6 jaar (schooljaar) en 6-12 jaar (vakantie))
2.14	L	4 %	BO slaapzalen (buitenschoolse opvang)
3.1	V1	7 %	Gangen publiek, inkom, lift, balie, trap publiek, bibliotheek, wachtruimte, polyvalente zaal, vestiaire, tentoonstellingsruimte
3.2	V1	7 %	Gangen medewerkers, trap medewerkers, containerlokaal, linnen/waslokaal
3.3	V1	7 %	Gangen KDV, basis onderwijs, bijzonder onderwijs (basis en secundair), polyvalente zaal buurtwerk, buggyruimte
3.4	V1	7 %	Gangen secundair onderwijs
3.5	V1	7 %	Turnzalen
4	V2	7 %	Keuken, refter, restaurant, kitchenette, kooklokaal
5	P	7 %	Berging, archief, atelier, kelder, zolder
6	V3	7 %	Buitenterrein, voetpad, speelplaats, patio, koer, (ondergrondse)parking, fietsenstalling
7	nota	7 %	Noodtrappen
8	nota	7 %	Afvalcontainers IVAGO
9	nota	7 %	Ramenschoonmaak
10	nota	7 %	Onkruidverwijdering

Een schoonmaakprogramma wordt op die manier uitgewerkt dat de schoonmaakmedewerker weet welke elementen er moeten worden schoongemaakt, wat het verwachte resultaat is en wanneer het dient te worden uitgevoerd. Voorbeeld van programma 1 toiletten, douches enz.:

Departement Facility Management - Dienst Aankoop en Logistiek

Account:

Plaats:

Programma:

Omschrijving:

AQL:

Hoofdfrequentie

Stad Gent Afdeling Services

Gent

1

Toiletten, douches, kleedruimten, EHBO-lokaal, wasruimte, verzorgingslokaal, sanitaire ruimte

4%

dagelijks

Dagelijks

Element	Onderdeel	Resultaat	ma	di	wo	do	vr	za	zo
aangrenzend tegelwerk rond urinoirs, schaamschotten, toiletputten en borstelhouders	geheel	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
afvalbakken en afvalstraten	geheel	stof-, vlek- en vingertastvrij + plastic zak aangevuld	x	x	x	x	x		
borstel en borstelhouder (te voorzien door de schoonmaakleverancier)	geheel	stof, vlek-, kalk- en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
chromen en douche installatie	geheel	stof, vlek-, kalk- en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
dispensers (zeep-, handdoekdispensers en toilethouders)	raakvlakken	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
dispensers aanvullen (zeep- en handdoekdispenser, hygiënezakhouders en toilethouder)	geheel	aangevuld	x	x	x	x	x		
douchebak, -vloeren en antislipmatten	geheel	stof, vlek-, kalk- en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
harde en zachte vloeren	geheel	stof-, vlek en aanslagvrij	x	x	x	x	x		
lichtschakelaars en stopcontacten	raakvlakken	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
schaamschotten	geheel	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
spiegels en planchet	geheel	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
spoelmechanisme en glimmend metaal	geheel	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
tafels, aanrechtbladen en toonbanken	geheel	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
urinoirs en toiletputten (binnen- en buitenzijde, inclusief bril en deksel)	geheel	stof, vlek-, kalk- en vingertast vrij	x	x	x	x	x		
vloerputjes	geheel	stof, vlek en vingertast vrij + aangevuld	x	x	x	x	x		
wastafels en aangrenzend tegelwerk	geheel	stof, vlek en vingertast vrij	x	x	x	x	x		

Een belangrijke factor is ook het soort gebruikers én het aantal gebruikers van een ruimte. Er wordt bijvoorbeeld anders omgegaan met een leefgroep ruimte in een kinderopvang dan een klaslokaal. Bij de kinderopvang zitten, spelen en kruipen kinderen rond op de vloer en dit vergt een andere schoonmaak dan een klaslokaal dat gebruikt wordt in het secundair onderwijs.

Het aantal gebruikers kennen is geen evidente oefening. Dit gaat verder dan enkel het aantal, maar behelst ook de bewegingen van die gebruikers, de vaste patronen en hun wisselende gedrag. Sommige locaties hebben een sanitair dat uitgerust is met sensoren aan de deur, zodat we zien hoeveel keer de deur naar de sanitaire ruimte wordt geopend. Deze kennis zorgt ervoor dat we het correct aantal uur kunnen inzetten. We beschikken echter niet over de middelen om al onze locaties hiermee uit te rusten.

Iedere school wordt opgevolgd door een operationeel verantwoordelijke, die tevens het contactpunt is voor de directie m.b.t. opmerkingen omtrent schoonmaak en catering. De operationeel verantwoordelijke komt 1 à 2 maal langs per maand en extra op vraag van de directie. Daarnaast is er jaarlijks een formeel overleg met de directie, operationeel verantwoordelijke en de schoonmaakfirma. Dit zijn allemaal momenten waarop de directie de volgens hen nodige extra info kan delen.

Met deze aanpak heeft de Stad Gent een van de meest geprofessionaliseerde schoonmaak binnen de sector van de scholengroepen. Stad Antwerpen is de enige partner die op hetzelfde niveau en dezelfde schaal werkt en met wie we in overleg gaan om van elkaar te leren. Om onze eigen werking continue te evalueren zoeken we vergelijkingspunten, wat bijzonder moeilijk is gezien de omvang van de poetsopdracht binnen de gebouwen van de Stad Gent. Andere scholengroepen werken doorgaans op een andere schaal en/of we hebben er geen gedetailleerde data over hun poetsregime waardoor rechtstreekse vergelijking op basis van data moeilijk is. De meest recente toets die werd uitgevoerd, was bij het St-Blasius ziekenhuis van Dendermonde met de focus op hun manier van omgaan met data.

Ik hoop u met dit uitgebreide antwoord inzicht te geven in de manier waarop omgegaan wordt met de poetsopdrachten en hoe we dit zo efficiënt en effectief mogelijk pogen te organiseren.