

*Proper Groep wast al 10 jaar ramen Tergooi*

# ‘Heb respect voor middelen, materialen en mensen’

In Tergooiziekenhuizen heeft de Proper Groep uit Lelystad een positief kritische klant. Lineke Bouscholte, teammanager contractbeheer en projecten en verantwoordelijk voor het contract met Proper, is er dé exponent van. Zij verwacht van glazenwassers niet alleen schone ramen. “Doe je werk correct en netjes.” **RONALD BRUINS**

**T**eammanger contractbeheer en projecten Lineke Bouscholte van Tergooiziekenhuizen onderhoudt de contracten met het algemeen schoonmaakbedrijf ISS en het contract met de Proper Groep, die de glasbewassing doet. Ze is ook volop betrokken bij de projectgroep voor de nieuwbouw van het ziekenhuis dat er in 2018 moet staan. “Ook daarbij is het handig om na te denken hoe glazenwassers het beste hun werk kunnen doen.” Vaak wordt dergelijke inbreng bij de bouwphase vergeten, constateert Paul

Raatgever, directeur-eigenaar van de Proper Groep. “Wij helpen het ziekenhuis daar graag bij. Vaak zie je dat de ontwerper niet goed nadenkt over de bereikbaarheid van zijn object voor onderhoud, waardoor er onbereikbare situaties ontstaan en er bijvoorbeeld veel kosten voor hoogwerkers gemaakt moeten worden om ergens bij te komen. Dat is doodzonde. Van te voren goed nadenken scheelt duizenden euro’s bij het gebruik van het pand in de navolgende jaren.”

Bouscholte waardeert dat soort in-

breng. De facilitaire organisatie bestaat uit ongeveer 350 medewerkers. “Denk aan medewerkers die voeding en service verzorgen, maar ook aan repro, linnenvoorziening, medische archieven, het restaurant, de winkel, de logistiek van goederen, de beveiliging en de postkamer.”

## Specialistisch

ISS werkte al in Blaricum, maar in Hilversum had Tergooiziekenhuizen nog een eigen schoonmaakdienst. Die is vorig jaar in april overgenomen door ISS waardoor dat schoonmaakbedrijf op beide locaties van het ziekenhuis werkzaam is. Dat zijn in totaal ongeveer honderd schoonmakers. De Proper Groep werkt al sinds juni 2003 op locatie Hilversum.

“Via een tender zijn we destijds als le- »



*De glazenwassers van de Proper Groep actief in Tergooiziekenhuizen.*

## In het kort

- » Positief kritische klant
- » Meedenken met nieuwbouw
- » Proper aan de slag sinds juni 2003
- » Branche verder geprofessionaliseerd
- » Weinig instroom nieuwe glazenwassers



verancier toegetreden”, vertelt Raatgever. Sinds 2008 is Blaricum er bij gekomen. “Dat was ook weer door middel van een uitgeschreven tender. Dit jaar werken we dus in totaal tien jaar voor Tergooiziekenhuizen.” Werken voor ziekenhuizen is zeer specialistisch, constateert Raatgever. “De algemene ruimtes

den en zij moeten speciale schoenen en kleren aantrekken. Daar moet verder met schoon, spiksplinter nieuw glazenwasmateriaal worden gewerkt.” Om de verstoring zo min mogelijk te laten zijn, delen de glazenwassers een dag van tevoren briefjes rond om hun komst aan te kondigen. Daarnaast volgt publicatie

### Over Proper Groep Lelystad

Proper Groep uit Lelystad verzorgt al ruim twee decennia voornamelijk glasbewassing en gevelreiniging en is landelijk in geheel Nederland werkzaam. Dit rechtstreeks voor de zakelijke markt, de vastgoedsector, de overheid en de zorgsector alsmede als preferred supplier voor enkele schoonmaakbedrijven en maincontractors. Dat alles met tegenwoordig 42 glazenwassers in dienst en een backoffice van 5 medewerkers. “Zeventig procent van de werkzaamheden zijn periodieke glasbewassing”, aldus Raatgever. 30 procent is dus specialistisch gevelonderhoud. Proper Groep is gecertificeerd volgens VCA, OSB Glas & Gevel en NEN4400.

we vier tot zes keer per jaar uitvoeren. Afhankelijk van de werkzaamheden lopen hier twee tot acht glazenwassers rond. De ploeg voor binnenwerk bestaat uit vaste medewerkers die precies weten hoe Tergooiziekenhuizen reilt en zeilt. Met de buitenploeg kunnen we wat flexibeler zijn. Als glazenwassersbedrijf moet je dat alles strak organiseren en begeleiden. Je kunt niet steeds wisseling van de wacht hebben. Dat wil het ziekenhuis ook niet.” Het contract loopt tot en met september. Raatgever: “Er lopen nu overleggen hoe we de samenwerking kunnen voorzetten tot de nieuwbouw er is.”

## ‘Regel over gebruik telewassystemen wordt stelselmatig met voeten getreden’

zoals trappenhuizen en entreepartijen zijn relatief gemakkelijk te bewassen, net als de verpleegafdelingen. Daar kun je gemakkelijk bij. Maar we komen ook bij poliklinieken. Wij starten al om half zeven om voor het spreekuur dat om half negen begint, klaar te zijn. Operatiekamers verdienen bijzondere zorg. Daar moeten glazenwassers zich mel-

van de komst in een interne digitale nieuwsbrief van het ziekenhuis. De ramen van het bacteriologisch lab kunnen ook niet zomaar bewassen worden. Bouscholte: “Je moet daar altijd onder begeleiding aan het werk.” Infectiepreventie is een groot goed in het ziekenhuis. “Handen wassen en geen mobieltjes, trouwringen of sieraden mee de operatiekamer in... Hygiëne wordt bij ons heel serieus genomen. We doen er alles aan om te voorkomen dat een patiënt langer in het ziekenhuis moet liggen vanwege een infectie.” Proper maakt een jaarschema waar werkzaamheden op staan. Raatgever: “Dat zijn de locaties zoals hoofdentrees, de normale entrees, personeelsingangen en dergelijke. Tergooiziekenhuizen wil daar een extra net en schoon plaatje hebben. We hebben daarnaast een grote en kleine beurt die we periodiek inplannen. Dat zijn werkzaamheden die

### Van de hoed en de rand

Het runnen van een glazenwassersbedrijf is meer dan alleen maar de ramen wassen, beschouwt Raatgever. “Iedereen heeft het romantische beeld van een emmer, een spons en een wisser. En we gaan de ladder op. Dat geldt al-

(Advertentie)

### Over Tergooiziekenhuizen

Tergooiziekenhuizen is het ziekenhuis voor de Gooi en Vechtstreek. Het ziekenhuis kent meer dan 3.000 professionele medewerkers en zo’n 200 medisch specialisten. Die staan dag en nacht klaar voor ruim 250.000 inwoners in de regio Gooi en Vechtstreek. Tergooi is gevestigd in Blaricum en Hilversum en heeft een buitenpolikliniek in Weesp.



leen nog voor de glazenwasser in de wijk. Voor ons betekent het veel meer. In 1996 is er een kentering gekomen in de regelgeving voor glazenwassers. Sinds die tijd is de branche steeds verder geprofessionaliseerd en tot een volwassen branche geworden. Destijds is ook Alles Weten Over Glazenwassers ontstaan dat later is opgegaan in OSB. De hele branche is zich dus verder gaan professionaliseren. Als je serieus genomen wilt worden, kun je alleen contracten van het kaliber Tergooi binnenslepen als je gecertificeerd bent. Denk aan VCA, ISO en OSB Glas & Gevel en aan de NEN4400-norm." In de offerte-fase en één keer per twee jaar bekijkt Proper de bereikbaarheid en het maakt na gunning een risico-inventarisatie. "Hoe is de bereikbaarheid? Hoe zit het met de groenvoorziening? Wordt er gebruikgemaakt van hangladders? In welke staat is de gevelinstallatie? Alles wat belemmering of onveilige situaties oplevert, inventariseren we. Eens in de twee à drie jaar moeten we die inventarisatie uitvoeren."

Meerdere keren per jaar houdt Proper een zogeheten toolboxmeeting met al haar collega's. "Daar bespreken we alle incidenten op veiligheidsgebied. We willen niet blind worden voor risico's. Veiligheid vergt continu aandacht." In 2018 gaat Tergooi naar nieuwbouw. "Het huidige gebouw is wat bijzonder. Het zijn veel gebouwen en door het groen ook nog eens lastig te bereiken." Raatgever: "We mogen niet hoger dan tien meter op een lad-

der werken, dus moeten we kiezen voor een telewassysteem of hoogwerkers. En soms is een object onbereikbaar omdat je er arbotechnisch gewoonweg niet bij kunt." De plannen van de nieuwbouw van het ziekenhuis bevinden zich in een pril stadium, maar Bouscholte wil graag een lans breken voor de inbreng van de glazenwasser. Raatgever verwelkomt dat. "Architecten willen graag een esthetische fraai gebouw waar tot na hun dood nog over gesproken wordt. In dat soort plannen is soms geen of weinig rekening met het onderhoud gehouden. Als in de bouwfase meer rekening met ons wordt gehouden, scheelt dat op langere termijn vele duizenden euro's. Bijvoorbeeld in de besparing van huur van hoogwerkers."

### Correct en netjes

Wat verwacht Bouscholte verder van Proper? "Dat ze hun werk correct en netjes doen. Ga met respect met middelen, materialen en mensen om. Als je op een zaal niet welkom bent, moet je daar begrip voor hebben. Dan komt het simpelweg even niet uit. Dat kan gebeuren. Aan de andere kant doen wij ons uiterste best om ons flexibel op te stellen, zodat de glazenwassers hun werk kunnen doen." Het is volgens Raatgever steeds lastiger om goede medewerkers te vinden. "Voor glazenwassers heb je mensen nodig die hard willen werken. Je hebt te maken met hoge productiviteitsnormen en het is werk op hoogte waarbij vaak

valgevaar aanwezig is of zelfs gevaar voor derden. Voordat je een raam goed kan wassen en op hoogte kunt werken, ben je een half tot driekwart jaar verder. De laatste jaren is er zo weinig instroom vanuit de scholen dat de medewerkers in de branche vergrijzen. De leeftijd van bestaande 'oude rotten' varieert van 35 tot en met 45 jaar. Het is fysiek zwaar werk. Via vakantiewerk proberen we jongeren kennis te laten maken met het werk. Via mond-tot-mondreclame, bijvoorbeeld van vader of zoon, willen we hen interesseren."

Raatgever hekelt het oneigenlijk gebruik van telewassystemen. "Daar mag je vanwege de lichamelijke belasting maar 200 meter per beurt en per gebouw mee bewassen, maar die regel wordt stelselmatig met voeten getreden. Als je bij een aanbesteding keurig een berekening laat zien waarin je wel een hoogwerker hebt ingecalculleerd, prijzen ze je uit de markt. Dat is in feite oneerlijke concurrentie op arbeidsomstandigheden." Het lijkt alsof winters strenger worden, constateert Raatgever vervolgens. "Dat maakt het verschrikkelijk moeilijk om het werk te plannen. Vorst, sneeuw en harde wind vormen grote problemen. We hebben momenten gehad dat al onze medewerkers niet aan het werk konden. Dat is een omzetting. En daarna heb je stapels bonnen van opdrachtgevers die alsnog het werk gedaan willen hebben." In zijn jonge jaren stond Raatgever nog zelf op de ladder. "Het is een vrij beroep. Je bent veel in de buitenlucht en iedere dag ben je ergens anders. Het is afwisselend. Daarbij komt dat we een breed klantenbestand hebben. Van een klein kantoorbedrijf achterop een industrieterrein tot aan bankkantoren, casino's, advocatenkantoren en ziekenhuizen. Als glazenwasser kom je overal. Dat maakt het tot een buitengewoon aantrekkelijk en mooi beroep." «



Bouscholte: "Als je op een zaal niet welkom bent, moet je daar begrip voor hebben"

### Digitaal

- » [www.tergooziekenhuizen.nl](http://www.tergooziekenhuizen.nl)
- » [www.glazenwassers.nl](http://www.glazenwassers.nl)
- » Raatgever: [nl.linkedin.com/pub/paul-raatgever/52/418/b50](https://nl.linkedin.com/pub/paul-raatgever/52/418/b50)
- » [www.nl.issworld.com](http://www.nl.issworld.com)
- » [www.nen.nl](http://www.nen.nl)