

# Proper Groep onderhoudt glas en gevel van **The Rock**

*20.000 vierkante meter glas en aluminium en vier werkgangen voor het gevelonderhoud: reinigen, ontetsen, polijsten en conserveren. Proper Groep Lelystad werkt dit jaar aan het onderhoud van het glas en de gevel van The Rock, een kantoortoren van negentig meter hoog met 22 bovengrondse en drie ondergrondse verdiepingen op de Zuidas van Amsterdam.*

Foto: Inga van Uchelen, foto's: AFP Photography - Cor Salverius

*Paul Raatgever: 'We kunnen binnen in de ontvangsthal met de gondel alleen aan de slag als het goed weer is, want het dak moet open'*

**D**e top van het gebouw The Rock op de Zuidas in Amsterdam is uitgevoerd als een rots om een zo statige en solide mogelijke uitdrukking te verkrijgen, zo is te lezen op [dearchitect.nl](http://dearchitect.nl). Proper Groep Lelystad voert er glas- en gevelonderhoud uit. Paul Raatgever begon in 1992 met zijn bedrijf Proper Groep Lelystad (Proper) en richtte zich toen direct al op het specialisme glas- en gevelonderhoud. 'Naast school en in mij studententijd verdiende ik al bij als glazenwasser. Ik vond het steeds leuker en ben in de branche blijven hangen. Ik heb vervolgens bij enkele bedrijven gewerkt en ben doorgegroeid naar leidinggevende posities. Tot ik dacht: "Wat zij kunnen, kan ik beter." Ik ben begonnen met één werknemer. Al snel werd de klantenkring steeds groter. Tegenwoordig heb ik 35 fulltime medewerkers.' Het hoofdkantoor zit in Lelystad, waar ook de standplaats is voor het grotere materiaal zoals hoogwerkers en hoge-drukunits. Het hoofdkantoor wordt bemand door vijf medewerkers. Raatgever: 'Inmiddels werken we landelijk en hebben we in heel Nederland enkele steunpunten voor kleinschalige opslag, van Maastricht tot Groningen en van Enschede tot Scheveningen. Vanuit deze steunpunten zijn ook regionale medewerkers werkzaam.'

Bas Kortland coördineert vanuit zo'n steunpunt de werkzaamheden in regio Rotterdam en is tevens opleidingscoördinator. 'Ik zit al vanaf mijn achttiende in het vak. Na school ben ik erin gerold, van meewerkend voorman tot nu uitvoerder. Het is elke dag anders, je moet anticiperen op wind en regen. Jongens die nog weinig ervaring hebben, weten bijvoorbeeld niet aan welke kant van een gebouw je die dag het beste kunt beginnen en hoe de zon staat. Als je gaat conserveren mag de zon er namelijk niet te sterk op schijnen, dan droogt het te snel. Ik

vind het leuk om daar op in te spelen en die jongens daarin te op te leiden.'

## Adviesbureau

Proper komt op twee manieren aan zijn opdrachten, vertelt Raatgever. 'We zijn preferred supplier op het gebied van glasbewassing en specialistische reiniging voor enkele landelijke en regionale schoonmaakbedrijven en maincontractors, en we krijgen rechtstreeks opdrachten uit de zakelijke markt. De werkzaamheden bij The Rock verrichten wij in samenwerking met EW Facility Services en opdrachtgever.'

EW Facility Services verzorgt sinds 1 september 2009 de facilitaire dienstverle-

## 'Polijsten doen we handmatig'

ning voor de eindgebruikers van het gebouw. Proper werd door de gebouwbeheerder benaderd met een probleem met name aan de gevel: etsing en overige aantastingen op het glas en de aluminiumdelen. Dat is een soort kalk- en cementaanslag dat wordt veroorzaakt door zouten en zuren die na regeninslag in cement en beton vrijkomen, en op het glas uitlekken en schade veroorzaken. In de bouwperiode, toen het gebouw nog niet helemaal wind- en waterdicht was, is ook het glas binnen in het gebouw aangetast.'

De beheerder van het gebouw schakelde vervolgens een adviesbureau in, dat onderzoek heeft gedaan, proeven heeft genomen en een reiniging- en onderhoudadvies heeft geschreven. In de opvolgende offerteronde verkreeg Proper vervolgens de opdracht.

Hoe pak je zo iets aan? Raatgever: 'We hebben eerst een plan van aanpak ge-

maakt, een draaiboek. We hebben ons geconformeerd aan het advies, nadat we zelf ook hadden onderzocht wat het probleem met het glas en de gevel is en hoe we dit konden oplossen. Dit alles in nauwe samenwerking met de beheerder van het gebouw. Het bleek dat we het werk grotendeels konden uitvoeren met gebruik van de bestaande gevelinstallaties.'

## Aantasting

Kortland over de aantastingen en vervuilingen: 'Bij dit gebouw is de noordzijde ernstiger aangetast dan de zuidzijde. Dat komt mede door het nabije drukke trein- en tramspoor waardoor koperdeeltjes van de bovenleidingen het gebouw aantasten. Op de zuidgevel staat vaker de zon, dat brengt weer met zich mee dat materiaal verbleekt en poreuzer wordt. Verder ontstaat vervuiling en aantasting door de kerosineneerslag van de aanvliegroute van Schiphol, roetdeeltjes uit uitlaatgassen van het drukke verkeer op de A10 en andere atmosferische vervuilingen.'

Raatgever: 'We hebben gebruikgemaakt van diverse reiniging, ontetsings- en conserveringsmiddelen. Het glas ontetsen we met een polijstcrème, daarna wordt het geconserveerd met een lichte coating. Het aluminium aan de gevel reinigen we met een middel met een PH-waarde van rond de 7, we ontetsen het en spoelen het daarna af onder gepaste hoge druk, waarna het wordt gecoat met een hoogwaardige tefloncoating. Het polijsten doen we hoofdzakelijk handmatig,' vervolgt Raatgever. 'Zo houd je feeling met je ondergrond, bijvoorbeeld het glasoppervlak. Het kan ook machinaal maar dan loop je het risico dat je het glas beschadigt doordat het te warm wordt.'

## Architect

Het aantal vierkante meters dat Proper voor deze klus aan de buitengevel en in

het atrium moet reinigen en onderhouden, is 20.000 vierkante meter. Raatgever: 'Daar komt bij dat er voor een groot deel van die vierkante meters vier werkgangen zijn: reinigen, ontzetsen, polijsten en conserveren, eigenlijk behandelen we dus ruim 70.000 vierkante meter.'

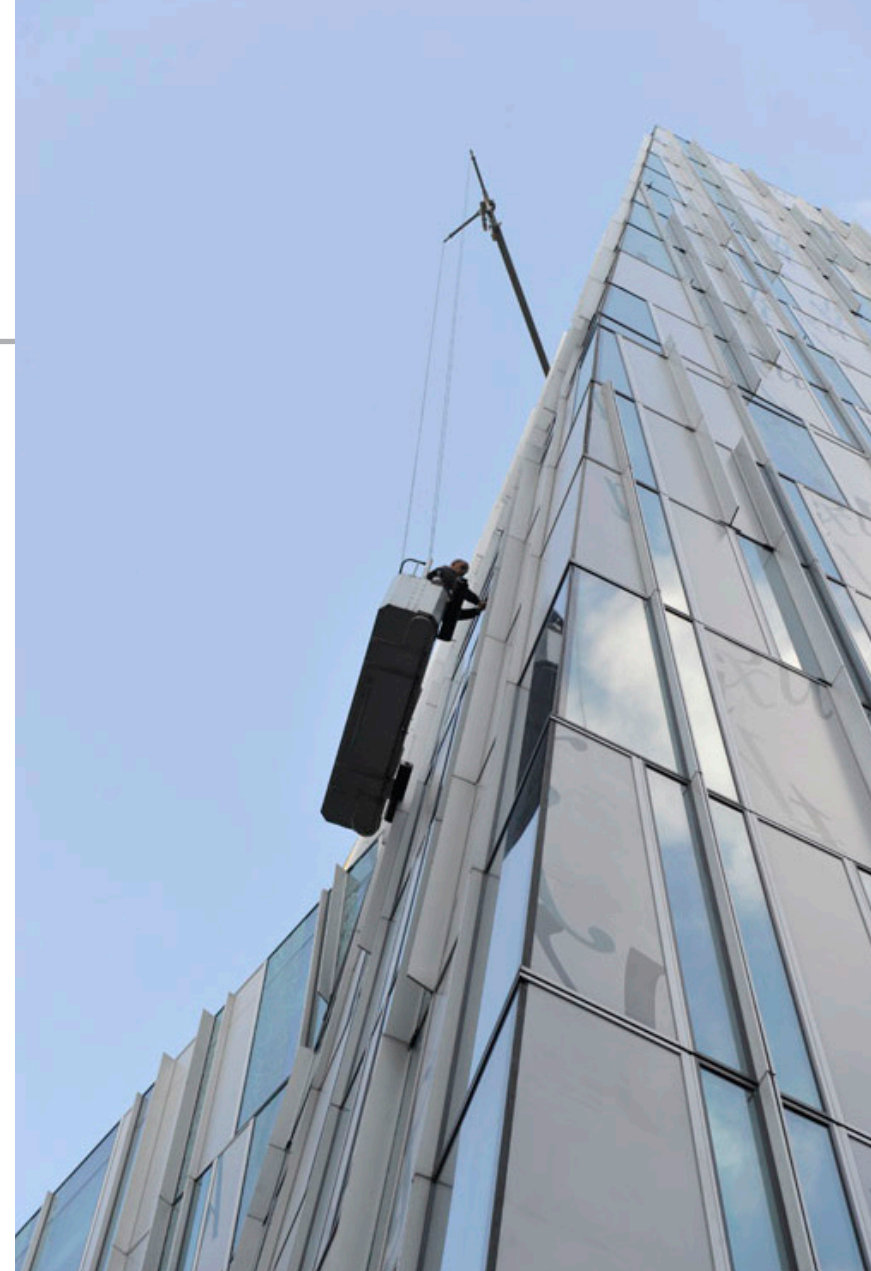
De eerste drie maanden waren er zes medewerkers continu aan het werk. Halverwege het project is dit opgevoerd naar twee ploegen van zes medewerkers. Het werk moet dit kalenderjaar af zijn. De specialistisch reiniger heeft er dan bijna een halfjaar werk aan gehad, naast het periodieke onderhoud.

Raatgever: 'We hebben hier een paar uitdagingen: we kunnen binnen in het atrium (de ontvangsthal die open is tot aan het dak, red.) alleen aan de slag als het goed weer is, want het dak moet open. Dat moet dan ook nog het liefst op zaterdag plaatsvinden om zo min mogelijk overlast te veroorzaken. Bovendien moet er werk uitgevoerd worden op 100 meter hoogte. De weersomstandigheden zijn heel belangrijk en vormen dus een constante uitdaging voor de planning en de voortgang.'

Kortland: 'Het onderhoud is hier niet standaard. Zoals bij veel gebouwen wordt bij het ontwerp van het gebouw en het gebruik van materialen, niet altijd nagedacht over het uiteindelijke onderhoud of het bereik ervan. Ik vind dat juist wel leuk, zo is het iedere keer anders en komen we regelmatig voor uitdagingen te staan.

'Het is wel belangrijk dat je als glas- en gevelreiniger in de offertefase al rekening houdt met deze uitdagingen en er een passende oplossing voor biedt. Dat betekent ook dat we nooit een standaard vierkantemeterprijs kunnen geven. Ieder gebouw is namelijk anders en heeft specifieke bereikbaarheidseisen.'

Raatgever: 'Architecten willen graag dat hun ontwerp er esthetisch mooi uitziet. Maar als er te weinig rekening wordt gehouden met het onderhoud en de bereikbaarheid van een gebouw, kunnen de eigenaar en de beheerder voor hoge



kosten komen te staan om het gebouw schoon te houden. Wat dat betreft zouden zij zich bij de ontwerpfase beter kunnen laten adviseren.'

#### Veiligheid

Kortland: 'Bij dit gebouw hebben we te maken met zes verschillende gevelinstallaties en gondelsystemen. Dat betekent dat we vanwege de veiligheid Manntech bij ons werk moeten betrekken, de technisch beheerder van deze systemen.'

Raatgever: 'Veiligheid gaat boven alles. Gevelinstallaties moeten worden gekeurd en onderhouden. Zit er geen sticker op die de keuring bevestigt, dan hebben onze jongens geen toestemming om de bak in te gaan. Verder moeten ze gebruikmaken van persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals zichzelf zekeren aan de gondel. We zijn als bedrijf VCA-gecertificeerd, en iedere medewerker heeft ook een individueel VCA-diploma. We organiseren tool-

boxmeetings en zitten er bovenop. Dat moet wel, want de aandacht mag niet verslappen bij werken op hoogte.'

Voordat Proper aan het onderhoud van een gebouw begint, wordt dan ook de veiligheidssituatie al in kaart gebracht: 'In de offerteronde maak je al een gebouwinventarisatie, een belangrijk onderdeel daarvan is de bereikbaarheid van – in dit geval – het glas en de gevel, maar ook van de gevelinstallatie. Bereikbaarheid is net zo belangrijk als hoe we het gaan schoonmaken.'

Een voordeel bij het onderhoud van The Rock is volgens Raatgever dat het veiligheidsbeleid wordt ondersteund en gefaciliteerd door de beheerder van het gebouw. 'Dat maakt het een stuk eenvoudiger om aan alle eisen te voldoen', vertelt hij. 'Er zijn protocollen. Bovendien is bij The Rock alles optimaal in orde en in goede staat. Eerlijk gezegd maken we dat niet altijd zo netjes mee.' 🚧

# Houston, we have a/no\* problem!

**Na een training maken schoonmakers beter en hygiënischer schoon. Helaas volstaat een papieren instructie niet. Klein probleempje: de schoonmaak door getrainde mensen duurt langer. Dit alles geldt direct na de training. Hoe lang het effect duurt, heeft de Amerikaanse onderzoeker Jack Neal helaas niet bekeken.**

Soms weet je dat de resultaten van een onderzoek bepaalde mensen blij gaan maken. En vandaag is het soms. Hierbij een boodschap voor de SVS-en en vakbonden van deze wereld. Jack Neal, onderzoeker bij een hotelschool in het Amerikaanse Houston, toonde namelijk recent aan<sup>1</sup> dat schoonmakers hygiënischer werk afleveren als ze goed getraind worden. 'Goed' is niet alleen op papier, of alleen met een verbale instructie, maar de combinatie ervan. Kennelijk moeten de schoonmakers het eerst zien – en dan nog eens kunnen nalezen. Ach, dat heb ik zelf ook graag.

Die training maakt flink uit op de hygiëne. Die wordt een factor vier à vijf beter door de schoonmakers, in dit geval jonge mensen die vaak nog nooit eerder hadden gewerkt, ofwel een geschreven instructie te geven ofwel een uitleg en demonstratie. Combineer je die beide lesmethoden, dan wordt het onderzochte oppervlak, in dit geval een snijmachine voor vleeswaren, nog eens een factor vier à vijf schoner.

Zulke 'dubbel' getrainde mensen zijn veel beter in staat om de schoonmaakstappen van een uitgeschreven instructie op de goede volgorde te leggen. En ze doen aanmerkelijk langer over de schoonmaak: ruim tien minuten tegen ongeveer zes minuten voor ongetrainde studenten. Soms weet je dat de resultaten van een onderzoek mensen *niet* blij gaan maken. En vandaag is het soms.

Of. Of, moeten we niet te haastig zijn met deze conclusies. Want hoe lang duurt dit sprookje? De meting vond direct na de instructie plaats. Wat gebeurt er als deze mensen in een winkel worden gezet om klanten te bedienen? Hoe veel onthouden ze er van? En hoe veel voeren medewerkers nog uit onder tijdsdruk en bij matige betaling en afleiding door collega's? Neal kan het niet zeggen, want hij heeft het niet onderzocht.

En nog iets: is een groep van jonge studenten (aan de hotelschool, lijkt me, al vertelt Neal dat niet), wel representatief voor een groep schoonmakers? Al te veel daarvan kunnen niet eens (Nederlands) lezen. Soms weet je dat een onderzoek niemand blij maakt – en vandaag is het soms.

En toch. Eén ding leren we wel: als je de moeite neemt om te trainen, combineer dan een uitleg en demonstratie met een geschreven instructie. En zonder onderzoek durf ik daar aan toe te voegen: herhaal die demonstratie met enige regelmaat. Al was het maar om te laten zien dat het je menens is.

\* doorstrepen wat u wel/niet van toepassing vindt. Dat is, indien u dit onderzoek van toepassing vindt.

<sup>1</sup> Jack A Neal, Food Control 29 (2013) 149-155

