



# Beleving Facilitair Dienstverlening 2009/2010 “Facility services at work”

kwantitatief onderzoek  
Onderdeel beveiliging



## Onderzoekskader

Ondanks de crisis is het in Nederland voor het overgrote deel van de ondernemingen “business as usual” en blijft de bedrijvigheid in stand. Bij bedrijvigheid horen sinds jaar en dag facilitaire diensten. Waar gewerkt wordt, moet schoongemaakt worden, van werken krijgt men trek, werknemers verwachten een veilige werkomgeving en gasten en klanten moeten op een correcte wijze worden ontvangen in het bedrijfspand. Kortom: schoonmaak, catering, beveiliging en receptiediensten zijn belangrijke aspecten binnen een organisatie.

Veel onderzoek is in de loop van de jaren ontwikkeld op het gebied van facilitaire dienstverlening. Deze onderzoeken zijn veelal gericht op de wijze waarop de facilitaire markt in Nederland is ingericht en de samenwerking tussen ondernemingen en de facilitaire dienstverleners. Of richten zich op het optimaliseren van het interne facilitair bedrijf.

Minder vaak is er gekeken naar de wensen van de eindgebruiker, de werknemers van Nederland. Wat is de beleving van facilitaire diensten bij deze groep? En hoe kijken zij aan tegen diensten als schoonmaak, beveiliging, catering en receptiediensten?

Deze vragen staan centraal in het onderzoek: ‘Facility services at work, de beleving van facilitaire diensten in Nederland’. Het onderzoek is een samenwerking tussen facilitair dienstverlener Eurest Services en onderwijsinstelling NHTV. Het is het startschot voor van een tweejaarlijks onderzoek naar de beleving van facilitaire diensten bij de eindgebruiker.

## Onderzoeksmethodiek

### Samenwerking met MWM2 onderzoeksbureau

De respondenten zijn onderworpen aan een online vragenlijst waarbij gebruik gemaakt van de diensten van onderzoeksbureau MWM2. MWM2 is een Nederlands onderzoeksbureau gevestigd in Amsterdam dat gespecialiseerd is in online onderzoek en datacollectie. MWM2 biedt opdrachtgevers hoogwaardige onderzoekstechnologie, praktische adviezen en analyses van senior onderzoekers en daarnaast toegang tot een groot aantal nationale en internationale panelleden.

### Doelgroepspecificatie

1104 werknemers in Nederland bij bedrijfspanden met meer dan 100 pandbewoners (aanwezig in het bedrijfspand of de instelling) hebben een online vragenlijst over de beleving van facilitaire diensten ingevuld. Het is een bewuste keuze om bedrijfspanden met minder dan 100 bewoners uit te sluiten. Dit omdat bij een kleiner aantal de mogelijkheid bestaat dat facilitaire diensten niet worden uitgevoerd of de beleving ervan te beperkt is om uitspraken te kunnen doen.

Bij de ontwikkeling van het onderzoek is rekening gehouden met een goede verdeling van de respondenten. Daardoor kunnen uitspraken gedaan worden op basis van landsregio's, werkomgeving, gezinssituatie, leeftijd en geslacht. Ook is inzicht verkregen in de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd (in eigen beheer of uitbesteed).

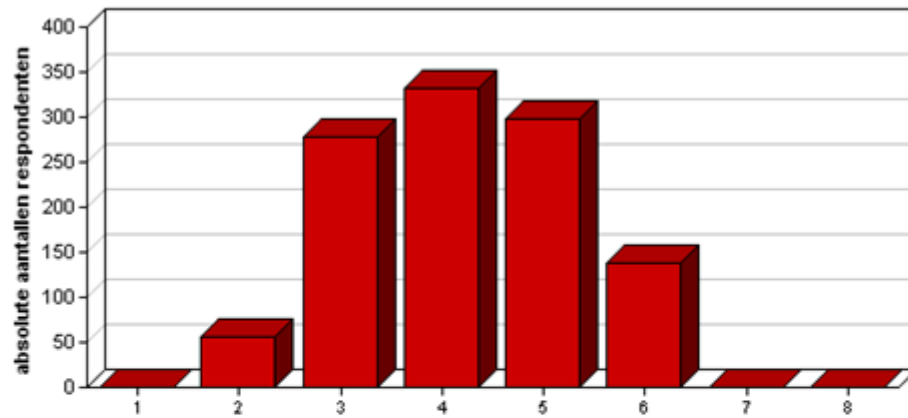
Op de volgende pagina is een weergave van de demografische kenmerken van de respondentengroep weergegeven.

### Resultaten

De resultaten die worden vrijgegeven zijn een selectie van de meest interessante en relevante resultaten van het onderzoek. Indien bij u de behoefte bestaat aan de kwalitatieve verdieping van het onderzoek, specifieke deelanalyses of het verkrijgen van overige uitkomsten dan kan uiteraard contact worden opgenomen met Matthijs Rutten, LVB Networks: [m.rutten@lvbnetworks.nl](mailto:m.rutten@lvbnetworks.nl) of telefoon 033-4220080.

**Demografische kenmerken tabellenoverzicht**

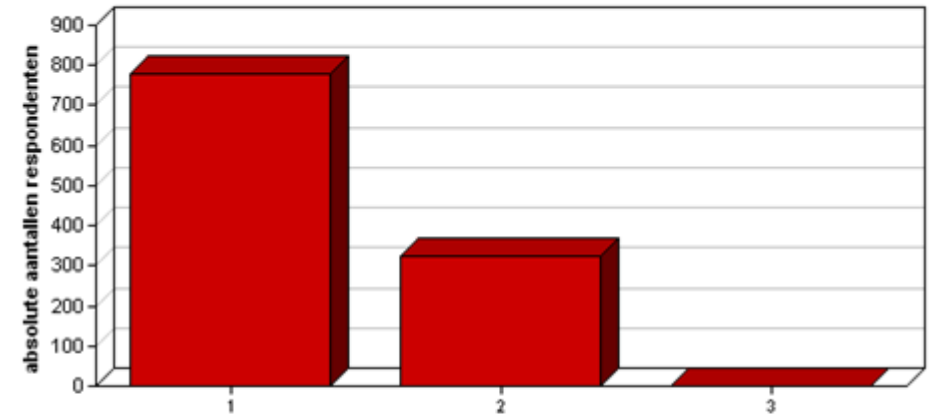
**In welke leeftijdscategorie valt u?**



**Aantal respondenten bij deze vraag: 1104**

Legenda			
1	jonger dan 16 jaar	0%	0
2	16 tot 24 jaar	5.2%	57
3	25 tot 34 jaar	25.2%	278
4	35 tot 44 jaar	30.1%	332
5	45 tot 54 jaar	27%	298
6	55 tot 64 jaar	12.5%	138
7	65 tot 69 jaar	0.1%	1
8	ouder dan 70 jaar	0%	0

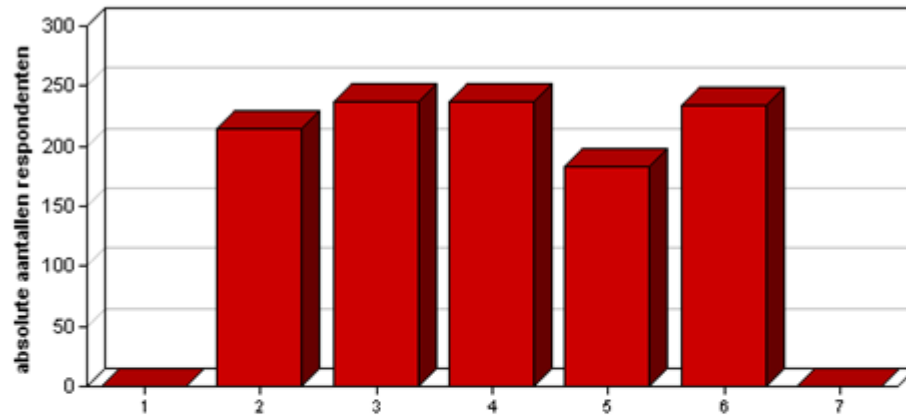
**Bent u werkzaam in Nederland?**



**Aantal respondenten bij deze vraag: 1104**

Legenda			
1	ja, full-time (gelijk of méér dan 32 uren per week)	70.5%	778
2	ja, part-time (minder dan 32 uren per week)	29.5%	328
3	Nee	0%	0

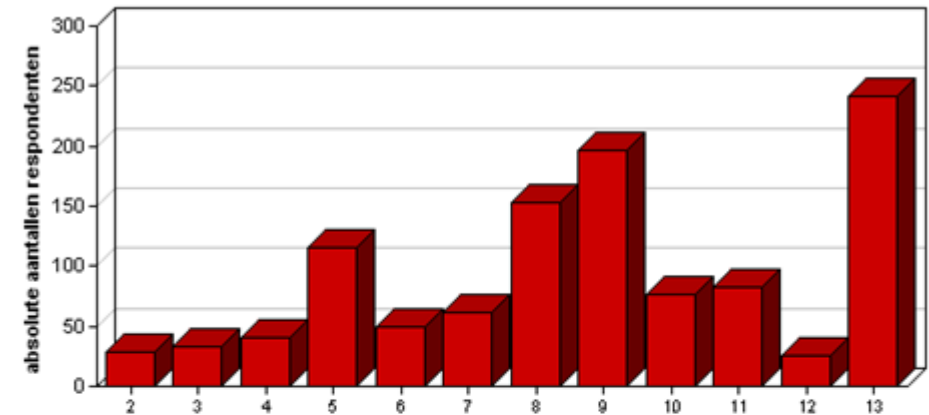
**Hoeveel personen zijn er gemiddeld per dag in uw bedrijfspand aanwezig**  
Denk hierbij aan uw collega's maar ook aan bezoekers.



Aantal respondenten bij deze vraag: 1105

Legenda			
1	Minder dan 100	0%	0
2	100 tot 149	19.4%	214
3	150 tot 249	21.4%	237
4	250 tot 499	21.4%	237
5	500 tot 999	16.6%	183
6	1000 of meer	21.2%	234
7	Ik werk niet in een pand / ik werk buiten	0%	0

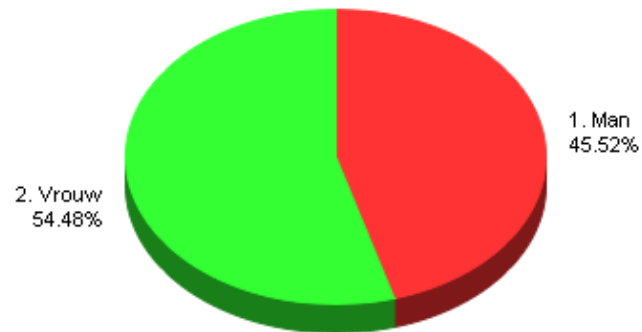
**In welke provincie van Nederland bent u woonachtig?**



Aantal respondenten bij deze vraag: 1104

Legenda			
2	Drenthe	2.5%	28
3	Flevoland	3%	33
4	Friesland	3.7%	41
5	Gelderland	10.4%	115
6	Groningen	4.4%	49
7	Limburg	5.6%	62
8	Noord-Brabant	13.9%	153
9	Noord-Holland	17.8%	198
10	Overijssel	7%	77
11	Utrecht	7.5%	83
12	Zeeland	2.4%	26
13	Zuid-Holland	21.8%	241

### Wat is uw geslacht?

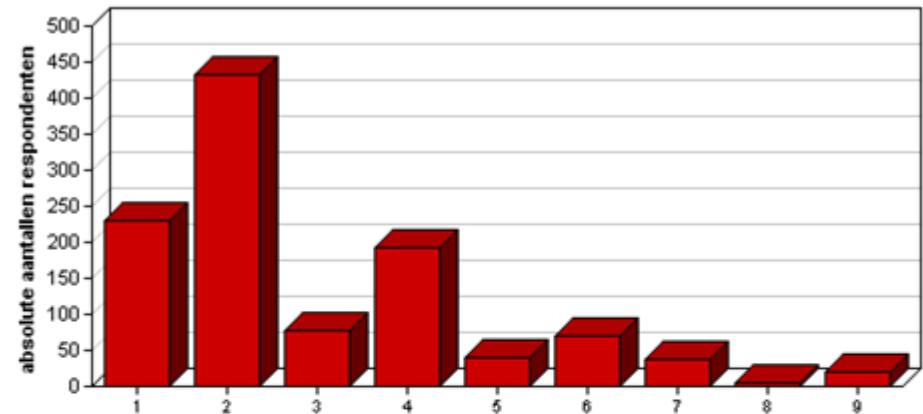


Aantal respondenten bij deze vraag: 1105

Legenda		
1	Man	45.6% 503
2	Vrouw	54.5% 602

**relatieve oververtegenwoordiging van vrouwen in de categorie zorg zorgt voor een relatieve meerderheid van vrouwen in de totale respondentengroep. Bij analyses is met dit feit rekening gehouden**

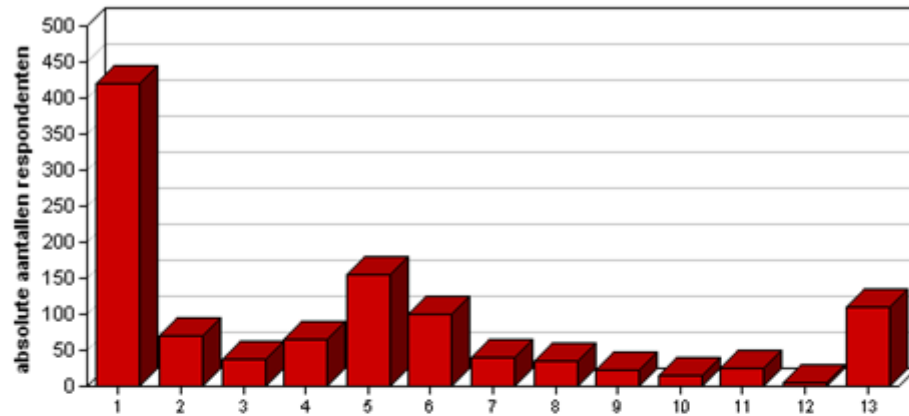
### Welke gezinssamenstelling is op uw huishouding van toepassing?



Aantal respondenten bij deze vraag: 1104

Legenda			
1	Gehuwd / samenwonend zonder kinderen	20.9%	231
2	Gehuwd / samenwonend met thuiswonende kinderen	39.2%	433
3	Gehuwd / samenwonend met uitwonende kinderen	7%	77
4	Alleenstaand zonder kinderen	17.4%	182
5	Alleenstaand met uitwonende kinderen	3.6%	40
6	Alleenstaand met thuiswonende kinderen	6.2%	69
7	Thuiswonend bij (groot)ouder(s) / familie	3.4%	37
8	Studentenhuis / woongroep	0.5%	5
9	Anders	1.8%	20

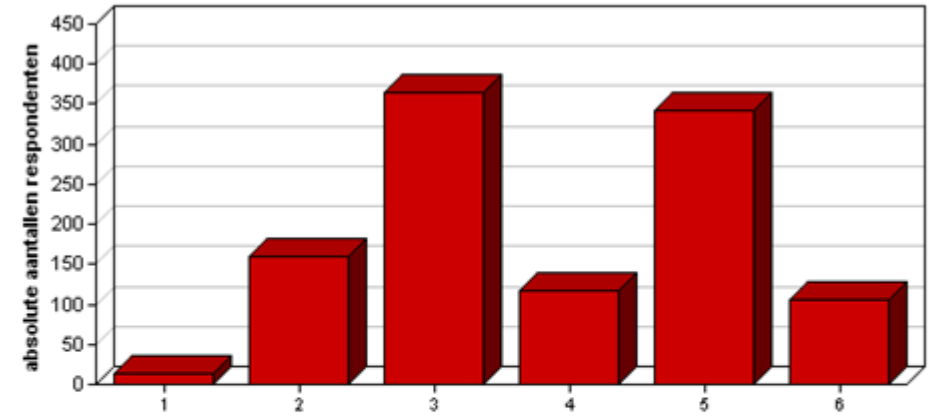
### Welke van de volgende opties beschrijft het beste uw werkomgeving?



Aantal respondenten bij deze vraag: 1104

Legenda			
1	Kantoor	38.1%	421
2	Fabriek	6.3%	70
3	Distributie (magazijn /logistiek)	3.4%	38
4	Retail /winkelomgeving	6%	66
5	Medische omgeving (verpleegkundige, arts)	14%	155
6	Onderwijs (professor, leerkracht)	9%	99
7	Openbare orde (politie, brandweer e.d.)	3.5%	39
8	Horeca (restaurant, hotel, cafe)	3.2%	35
9	Transport /reizend /onderweg	2.1%	23
10	Professional /Adviseur	1.4%	16
11	Call centre	2.4%	26
12	Media	0.5%	6
13	Anders /weet niet	10%	110

### Wat is uw hoogst genoten opleiding?



Aantal respondenten bij deze vraag: 1104

Legenda			
1	Lagere school	1.3%	14
2	VMBO /MAVO /LBO	14.4%	159
3	MBO	33%	364
4	HAVO /VWO	10.7%	118
5	HBO	31.1%	343
6	Universiteit	9.6%	106

# Beveiliging

Werknemers in de zorg voelen zich het meest onveilig  
*Meer dan één op de vijf werknemers uit de zorg voelt zich wel eens onveilig door incidenten*

## Een veilige werkplek

Er kan geen twijfel over bestaan dat je veilig voelen een zeer belangrijk aspect is in het leven. Volgens de theorie van Maslov (vooraanstaand psycholoog) is het na lichamelijke behoeften (o.a. eten en drinken) de meest fundamentele behoefte om als mens een gezonde persoonlijkheid te kunnen ontwikkelen. Je veilig kunnen voelen op je werkplek is van groot belang om je als werknemer te kunnen ontplooiën en beter te kunnen presteren.

Er blijkt uit het onderzoek dat werknemers in Nederland zich doorgaans veilig voelen. Slechts 4,7% van de respondenten geeft aan het helemaal of enigszins oneens te zijn met de stelling: "Op mijn werkplek voel ik me veilig". Dit percentage ligt het hoogst bij de respondenten binnen de medische werkomgeving. Hier geeft 7,1% het oneens te zijn met deze stelling. Overigens geeft 78,1% van de werknemers binnen de medische werkomgeving aan zich wel veilig te voelen (14,8% staat hier neutraal in). Dit percentage is iets lager dan het gemiddelde van 82,3%.

## Onveilige incidenten

Toch blijkt uit de resultaten dat er bij bedrijven en instellingen zich incidenten voordoen waardoor de werknemers zich onveilig voelen. 12,5% van de respondenten geeft aan dat er in het voorgaande jaar iets is gebeurd binnen het bedrijfspannend waardoor hij/zij zich onveilig voelde. Opvallend gegeven hierbij is dat met name binnen medische werkomgevingen zich vaker incidenten voordoen. 21,9% van de respondenten uit deze werkomgeving geven aan zich het afgelopen jaar onveilig te hebben gevoeld tijdens werktijd. Dit percentage is aanzienlijk hoger dan bij de overige deelgebieden kantooromgeving (8,2%), onderwijsomgeving (14,1%) en productieomgeving (14,7%).

## Kroonjuwelen op je werkplek

Op de stelling in welke mate je waardevolle spullen op de werkplek laat liggen wanneer je zelf niet aanwezig bent, wordt zeer verschillende geantwoord. Binnen kantooromgevingen vindt 41,1% de werkplek veilig genoeg om spullen als portemonnees, mp3-spelers en andere waardevolle spullen te laten liggen. Een groot verschil met bijvoorbeeld productieomgevingen, waar slechts 15,3% dit vertrouwd vindt. Ook binnen zorgomgevingen en binnen het onderwijs heeft de werknemer hier een minder veilig gevoel bij: respectievelijk 25,1% (medische werkomgeving) en 31,3% (onderwijs) vindt dit vertrouwd. Gemiddeld bekeken vindt 32,0% van de werknemers het vertrouwd zijn of haar spullen onbeheerd achter te laten op de werkplek.

## Na werktijd nog veilig op je werkplek

Ook na officiële openingstijden voelt de Nederlandse werknemer zich doorgaans veilig op de werkplek. 71,0% van de respondenten is het eens tot zeer eens met de stelling: "Ook in de avonden of in de ochtend voor officiële openingstijd voel ik me veilig op mijn werkplek". Deze veiligheid op de werkplek wordt het meest ervaren door werknemers in een kantooromgeving. Van hen geeft 75,8% aan zich ook buiten officiële werktijd veilig te voelen. Binnen het onderwijs en medische en productieomgevingen ligt het percentage dat zich veilig voelt buiten officiële werktijd lager.

Voelt u zich na officiële openingstijd veilig?

- kantooromgeving 75,8% JA 6,2% NEE
- onderwijs 67,7% JA 18,1% NEE
- productieomgeving 65,0% JA 8,6% NEE
- medische omgeving 64,5% JA 12,9% NEE

Met name mannen voelen zich veilig na officiële openingstijden. 78,1% van hen geeft aan in te stemmen met de stelling, tegen 65,1% van de vrouwen. 12,0% van de vrouwen voelt zich niet veilig na openingstijd. Slechts 5,4% van de mannen deelt dit gevoel.

### **Veiligheid regionaal bekeken**

Regionaal gezien is er nauwelijks onderscheid in de mate waarin men zich veilig voelt. De beleving van veiligheid op de werkplek is ongeveer in elke landsregio gelijk. In Noord-Nederland voelt men zich relatief het veiligst. 84,7% van de Noordelingen geeft aan zich veilig te voelen op de werkplek. Respectievelijk 82,2% van de werknemers in Oost-Nederland, 82,2% van de werknemers in West-Nederland en 81,3% van de werknemers in Zuid-Nederland voelt zich op de werkplek veilig.

Regionaal is er echter wel een verschil zichtbaar in de mate waarin men waardevolle spullen laat liggen op zijn of haar werkplek. Zoals eerder gesteld, vindt ongeveer één op de drie werknemers in Nederland dit vertrouwd. Het hoogst scoren hier de werknemers uit het oosten van ons land. Hier laat 37,7% van de respondenten zijn of haar waardevolle spullen op de werkplek liggen. In het westen van Nederland wordt hier door 29,3% van de respondenten instemmend op geantwoord. Landsregio's zuid en noord scoren 33,4% en 30,5%. Over het algemeen worden spullen dus niet onbeheerd achter gelaten. Bijna de helft (49,5%) van de werknemers in Nederland bij ondernemingen met meer dan 100 pandbewoners laat zijn of haar spullen niet achter op de werkplek zonder zelf aanwezig te zijn. 32% doet dit wel.

### **Oost-Nederland na werktijd het veiligst?**

71,0% van Nederland voelt zich veilig na werktijd. Met name werknemers in het oosten van Nederland hebben dit gevoel. Hier geeft 81,2% van de respondenten aan het eens tot zeer eens te zijn met de stelling. Oost-Nederland wordt gevolgd door de noordelijke provincies met 74,6%. In Zuid- en West-Nederland voelt respectievelijk 70,7% en 70,4% zich veilig na officiële openingstijden.







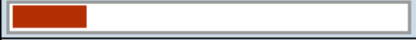








Gemiddeld geeft 9,0% van de Nederlandse werknemers aan zich niet veilig te voelen na officiële openingstijden. Dit percentage ligt het hoogst in het zuiden van het land: 12,1% geeft aan zich dan onveilig te voelen. Noord-Nederland voelt zich relatief het minst vaak onveilig na de officiële openingstijden van het pand waarin gewerkt wordt: 5,9% voelt zich hier na openingstijd onveilig.

82,3 % van de Nederlandse werknemers voelt zich veilig op de werkplek

- Regio noord 84,7%
- Regio oost 82,2%
- Regio zuid 81,3%
- Regio west 82,2%

## Resultaten Beveiliging tabellenoverzicht

In dit tabellenoverzicht staan enkel de resultaten voor de gehele respondentengroep weergegeven en betreffen enkel de resultaten voor beleving van veiligheid uit het onderzoek. Mocht andere informatie benodigd zijn dan kan deze op aanvraag worden verstrekt.

23. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen? Subvraag: op mijn werkplek voel ik me veilig			
<i>Aantal respondenten bij deze vraag: 1104</i>			
Helemaal mee oneens		1.6	18
Enigszins mee oneens		3.1	34
Niet eens/niet oneens		13.0	143
Enigszins mee eens		33.6	371
Helemaal mee eens		48.7	538
23. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen? Subvraag: ik laat waardevolle spullen op mijn werkplek liggen wanneer ik hier zelf niet ben			
<i>Aantal respondenten bij deze vraag: 1104</i>			
Helemaal mee oneens		30.9	341
Enigszins mee oneens		18.6	205
Niet eens/niet oneens		18.6	205
Enigszins mee eens		22.6	249
Helemaal mee eens		9.4	104
23. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen? Subvraag: ook in de avonduren of in de ochtend voor officiële openingstijd voel ik me veilig op mijn werkplek			
<i>Aantal respondenten bij deze vraag: 1104</i>			
Helemaal mee oneens		2.2	24
Enigszins mee oneens		6.8	75
Niet eens/niet oneens		20.0	221
Enigszins mee eens		31.8	351
Helemaal mee eens		39.2	433

23. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen?			
Subvraag: nu het economisch minder gaat heb ik het gevoel dat mijn werkgever is gaan bezuinigen op de beveiliging binnen het pand waar ik werk			
<i>Aantal respondenten bij deze vraag: 1104</i>			
Helemaal mee oneens		37.3	412
Enigszins mee oneens		22.6	249
Niet eens/niet oneens		30.4	336
Enigszins mee eens		6.4	71
Helemaal mee eens		3.3	36
23. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen?			
Subvraag: ik zie het beveiligingspersoneel in het pand waar ik werk als mijn collega's			
<i>Aantal respondenten bij deze vraag: 940</i>			
Helemaal mee oneens		12.4	117
Enigszins mee oneens		12.8	120
Niet eens/niet oneens		27.6	259
Enigszins mee eens		23.6	222
Helemaal mee eens		23.6	222