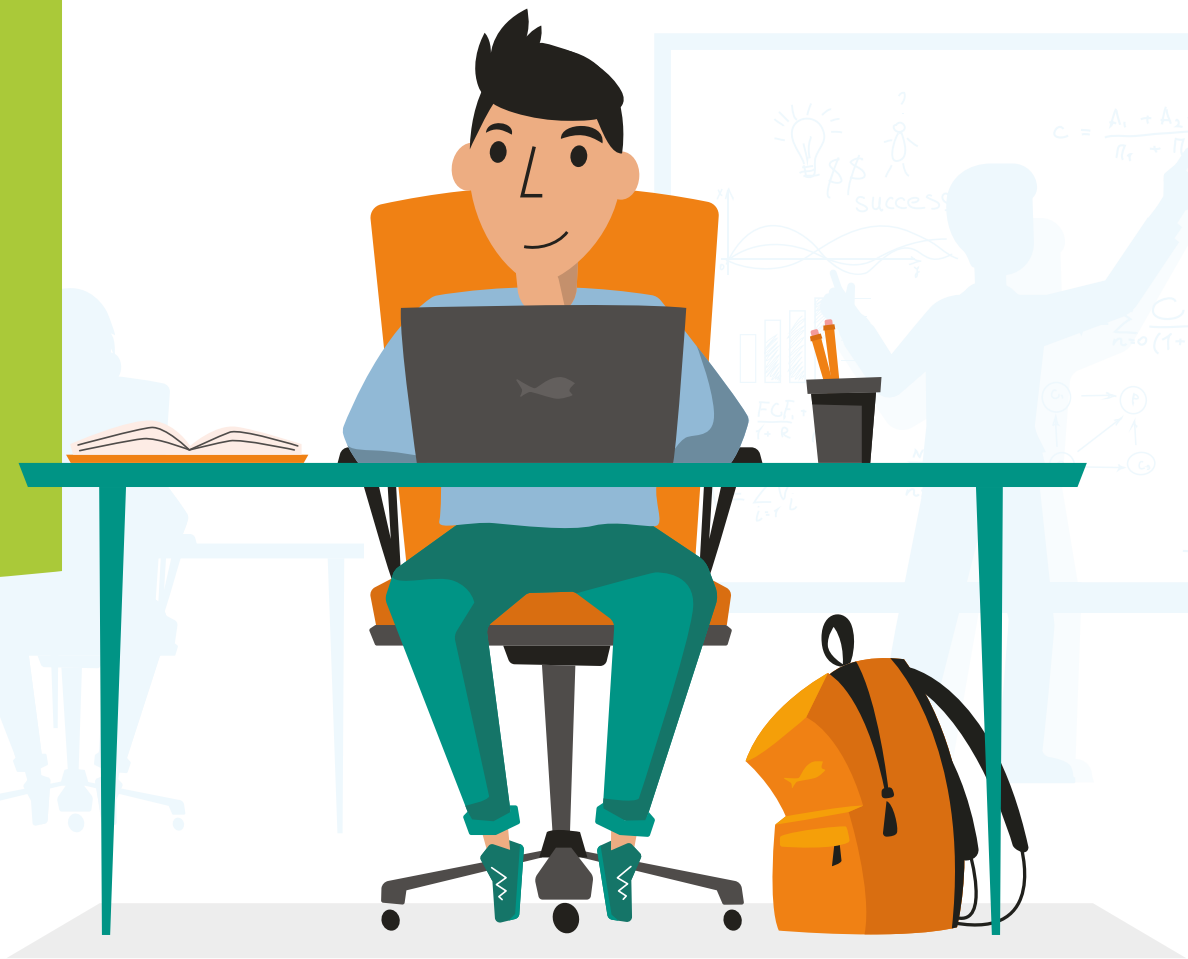
Word wijzer van kleine en grote behoeften

6 waardevolle inzichten over de kracht van een schoon toilet



Zesjescultuur op het toilet? Daar kom je vandaag de dag niet meer mee weg. Studenten en medewerkers worden steeds kritischer op de faciliteiten in hun studie- en werkomgeving. Niet gevreesd: al met een paar kleine ingrepen zorg je voor een stralend sanitair. In nog geen 10 minuten heb je dit whitepaper van voor tot achter uit en weet je precies hoe je van ieder toiletbezoek een 'happy moment' maakt.

vendor
PART OF THE CWS GROUP

CWS

Je richten op de klantbehoefte? Ja, zelfs die op het toilet!

De nieuwe generatie studenten is mondiger en heeft andere verwachtingen van de ondersteunende dienstverlening. Je hebt het vast al ondervonden in de praktijk. Die kritische houding, ook van medewerkers, legt meer druk op de facilitaire afdeling. Je als facilitair professional richten op de behoeften van studenten en medewerkers lijkt het antwoord. Ja, ook de behoeften op en om het toilet.

Opgeruimd toilet, opgeruimd hoofd

Studenten en medewerkers hechten steeds meer waarde aan een **hoogwaardige studie- en werkomgeving**. Schone toiletruimtes spelen daar een belangrijke rol in, zo blijkt uit **onderzoek** dat Vendor liet uitvoeren **onder 445 mbo-**, **hbo- en wo-studenten en -medewerkers** met 24 verschillende nationaliteiten.

Beste jongetje van de klas

Op verzoek kreeg de sanitaire ruimte een rapportcijfer. Het sanitair **stemde studenten positief**: gemiddeld een 7,11, waarbij de mbo-student het meest kritisch bleek met een 6,7. Medewerkers waren een stuk **kritischer** en deelden een krappe voldoende uit: 5,74. Kortom, de plek die je dagelijks zo'n vijf keer bezoekt, is nog geen uitblinker. Gelukkig bieden de achterliggende **onderzoeksresultaten** (grote) **mogelijkheden tot verbetering**.

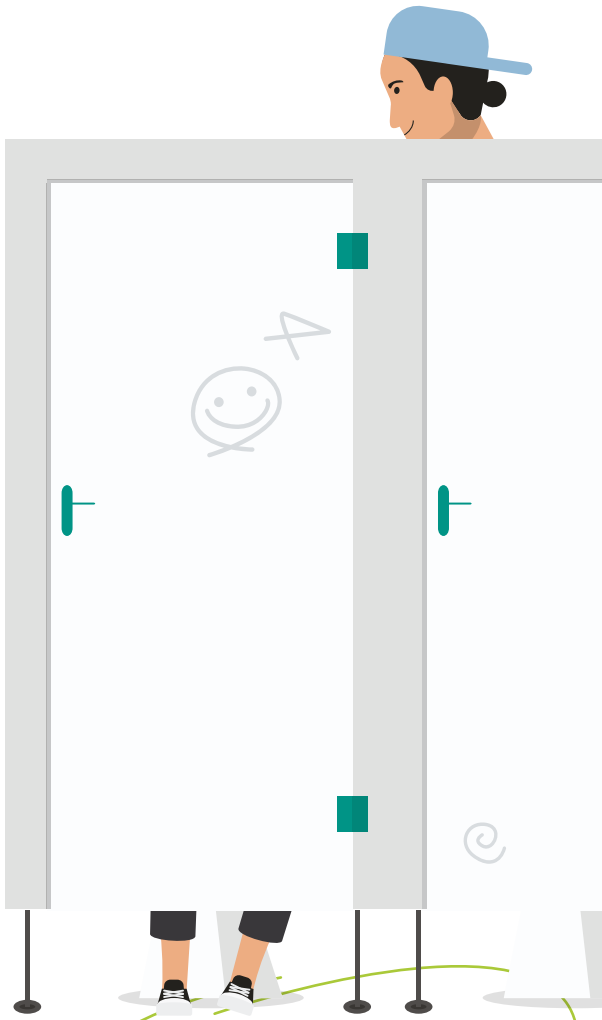
'Met klantgerichtheid bind je studenten en medewerkers aan je onderwijsinstelling'

De toiletbezoeker centraal

Eerst een opvallende uitkomst van het FM Marktonderzoek 2019, verricht onder meer dan 500 facilitair professionals: **klantgerichtheid** nestelt zich als nieuwkomer met een tweede plek meteen in de **trend top 3**. Er is meer aandacht voor de gebruiker en de kwaliteit van dienstverlening dan ooit tevoren. Klantgerichtheid is een manier om toegevoegde waarde te leveren en studenten en medewerkers nog meer **aan je onderwijsinstelling te binden**. Niet het aanbod, maar klantbehoefte wordt het uitgangspunt.

Betrek ons, we care!

Het onderzoeken van de klantwens is niet de natuurlijke habitat van de facilitair manager. Debbie van Doorn, Facilitair coördinator MBO Utrecht: "Ik hoor nooit klachten vanuit de eindgebruiker, maar we hebben ook nooit onderzocht of alles naar tevredenheid is." Het Vendor-onderzoek bevestigt dit. Twee derde van de studenten en medewerkers wordt niet gevraagd naar hun wensen en mening over de toiletruimtes, maar **wil wel graag betrokken worden**. In gesprek gaan vormt dus een **mooie kans** om erachter te komen wat je doelgroep nu **precies bezighoudt**.



Lees snel verder voor de 6 opvallendste eye-openers uit het Vendor-onderzoek.

De Grootste Boodschappen

6 key insights: wat willen studenten en medewerkers op het toilet?

De grote, kleine missers

vendor

Bij hoeveel toiletbezoeken grijp je mis ...

1 op 5 toiletpapier

1 op 3 handdroging

1 op 5 zeep

1 Voorkeur handdroging

60% papier

Slechts in 35% van de toiletruimtes aangeboden!

25% katoen

15% lucht

2 Netheid van het toilet

1. Toiletpapier
2. Schoonmaken/ bedekken toiletbril
3.

BELANGRIJK-OP-HET-TOILET-TOP-3

3

7¹ **studenten** beoordelen de toiletruimte op school met een dikke 7

5⁷ **medewerkers** geven het toiletbezoek een krappe voldoende

4 Rapportcijfer toiletruimte

Meest kritisch!

mbo **6⁷** hbo **7⁰** universiteit **7³**

5 Wat als je dan toch moet?*

59% houdt het op tot thuis

87% zoekt een ruimte verderop als het toilet vies is

6

33% vindt een gender-neutraal toilet binnen nu en 5 jaar een must

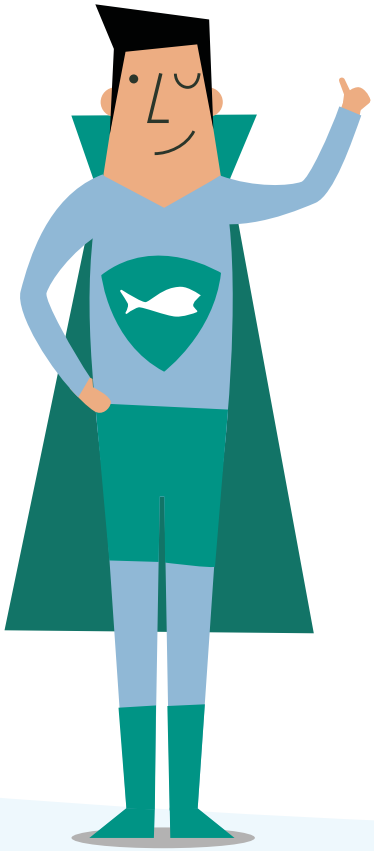
Bronnen

- Marktonderzoek Niels Bijl onder mbo-, hbo- en wo-studenten en medewerkers (2018)
- 9 kwalitatieve interviews met facilitair managers en inkoopmanagers mbo, hbo en universiteiten door Niels Bijl
- FM Marktonderzoek 2019 door Twynstra Gudde
- Rabobank
- Maag Lever Darm Stichting
- Service Management

* Meerdere antwoorden mogelijk

Maak het de student makkelijk, maak het jezelf makkelijk

De heilige drie-eenheid voor iedere toiletruimte: goede hygiëne, continue beschikbaarheid van verbruiksartikelen en voldoende comfort. Het merendeel van de onderwijsinstellingen laat op al deze drie gebieden steken vallen, blijkt uit het onderzoek. Daarom zoomen we verder in: met welke quick wins laat je het rapportcijfer razendsnel stijgen?!



U can't touch this

Studenten en medewerkers zijn zich bovengemiddeld bewust van **besmettingsgevaar** op het toilet. Een **schone en fris ruikende ruimte**, met **non-touch** dispensers en kranen en **(hand)desinfectie** wordt daarom belangrijk gevonden. Daarnaast wordt in meer dan de helft van de toiletruimtes de wc-bril of het kunnen reinigen/afdekken met een onvoldoende beoordeeld. Met een toiletbrilreiniger of afdekvellen kun je hier direct actie op ondernemen.

Gebrek aan 'eerste behoeften'

Een opmerkelijk resultaat uit het onderzoek is dat je bij **een op de drie toiletbezoeken je handen niet kunt drogen**. Met goede handhygiëne voorkom je de verspreiding van ziektekiemen. Alleen je handen met zeep wassen is niet voldoende. Bij het afdrogen verwijder je door de wrijving het vuil namelijk pas. Rob van Gerven, contractmanager bij **Universiteit Utrecht**: "We hebben gekozen voor papier vanwege de hygiëne. Het is hygiënischer dan bijvoorbeeld luchtdrogers en het maakt geen geluid."

Sfeertje hoor

Zowel aan comfort als aan sfeer op het toilet wordt door de ondervraagden grote waarde gehecht. **Aanbevelingen voor meer comfort**: haakje voor jas en tas, grote spiegel, plek om je waterflesje makkelijk te kunnen vullen en een vendingmachine met tandpasta, tampons en condooms. Wat betreft de sfeer valt er nog een hoop winst te behalen. Dat kan volgens studenten door **muziek** te draaien en de **toiletruimtes wat meer aan te kleden**.

Vies? Volgende hokje!

Doordat er op onderwijsinstellingen meestal meerdere toiletgroepen zijn, wordt er niet vaak melding gemaakt van een vies toilet. **Slechts 1,25% zou er melding van maken** en in de meeste gevallen stappen ze, door het aanbod van meerdere toiletten, 'gewoon' het volgende hokje binnen.

Trendalert: sensoring

"De laatste tijd gaat het veel over het verzamelen van data in toiletruimtes", zegt Lydia Boone, adviseur inkoop- en contractmanagement bij Avans Hogeschool. "**Slimme dispensers** in de toiletruimte die zélf aangeven dat bijvulling gewenst is. En een deur die bijhoudt hoeveel studenten de toiletruimte betreden en aan de hand daarvan bepaalt **welk toilet wanneer schoongemaakt moet worden**."

Maak van ieder bezoek een happy moment

Geconcludeerd mag worden dat wat **extra aandacht voor de toiletten loont**. Met een aantal **quick wins** valt veel winst te behalen. Benieuwd naar de mogelijkheden? We vertellen je graag hoe je van ieder toiletbezoek een 'happy moment' maakt.

vendor
PART OF THE CWS GROUP

(0)800 0448 welkom@vendor.nl www.vendor.nl