

Een nieuwe kijk op uw openbare sanitaire ruimte: een praktische handleiding



73%

komt niet terug na
een slechte
ervaring in de
sanitaire ruimte.¹



Waarde creëren voor uw bedrijf

Sanitaire ruimtes zijn essentieel, maar hun impact op het bedrijf en de bedrijfsresultaten wordt vaak onderschat. Betere hygiënegewoonten leiden niet alleen tot een betere gebruikerservaring, ze zijn ook bepalend voor uw reputatie, bevorderen de duurzaamheid en kunnen de bedrijfsprestaties verbeteren. En net zoals deze voordelen verborgen zijn, zijn er ook verborgen barrières die de tevredenheid van gebruikers beïnvloeden. Sanitaire ruimtes zijn er voor iedereen, dus inclusieve hygiëne in die ruimte is van vitaal belang. Wij noemen dit hygiëne voor iedereen.



Wat zijn de gevolgen als bezoekers ervoor kiezen om niet terug te komen vanwege een negatieve ervaring met de sanitaire ruimte van een bedrijf? Hoe kan de schoonmaakefficiëntie worden verbeterd? Op welke manier kan uw bedrijf profiteren van investeringen in duurzame producten? Dit zijn voorbeelden van vragen die we in deze handleiding behandelen. Ook delen we praktische tips en inzichten om u te helpen uw sanitaire ruimtes te verduurzamen, de efficiëntie te vergroten en de toegankelijkheid te garanderen voor de meeste bezoekers, ongeacht hun hulpwensen of omstandigheden.



Als verantwoordelijke voor de sanitaire ruimtes van uw bedrijf heeft u een unieke mogelijkheid om de reputatie en winstgevendheid van het bedrijf te verbeteren en ervoor te zorgen dat mensen graag terugkomen.

Dit onderstreept het cruciale belang van sanitaire hygiëne en efficiënt schoonmaken, omdat kleine hobbels snel kunnen uitgroeien tot grote problemen. En als uw sanitaire ruimtes niet voldoen aan een hoge standaard, kan het uw bedrijf schaden.

Slechte ervaringen met openbare sanitaire ruimtes hebben invloed op de reputatie en inkomsten van bedrijven.²





Wat zijn de gevolgen van een slechte ervaring in de sanitaire ruimte?

Uit een recent onderzoek van Tork blijkt dat de helft van alle bezoekers van een locatie het gebruik van sanitaire ruimtes actief vermijdt.² De drie belangrijkste veranderingen in hun gedrag, kunnen de klantuitgaven aanzienlijk verlagen.

23% besteedt minder tijd

13% vermijdt eten en drinken

10% ging niet terug naar die locatie



Een slechte ervaring in de sanitaire ruimte zorgt ervoor dat mensen minder tijd doorbrengen op de locatie. Bovendien heeft het voor **73%** van de mensen ook invloed op de bereidheid om terug te komen.¹ Meer dan **60%** heeft een negatievere mening over bedrijven of locaties die handhygiënevoorzieningen aanbieden die niet eenvoudig te gebruiken zijn.³

De gevolgen voor uw bedrijf



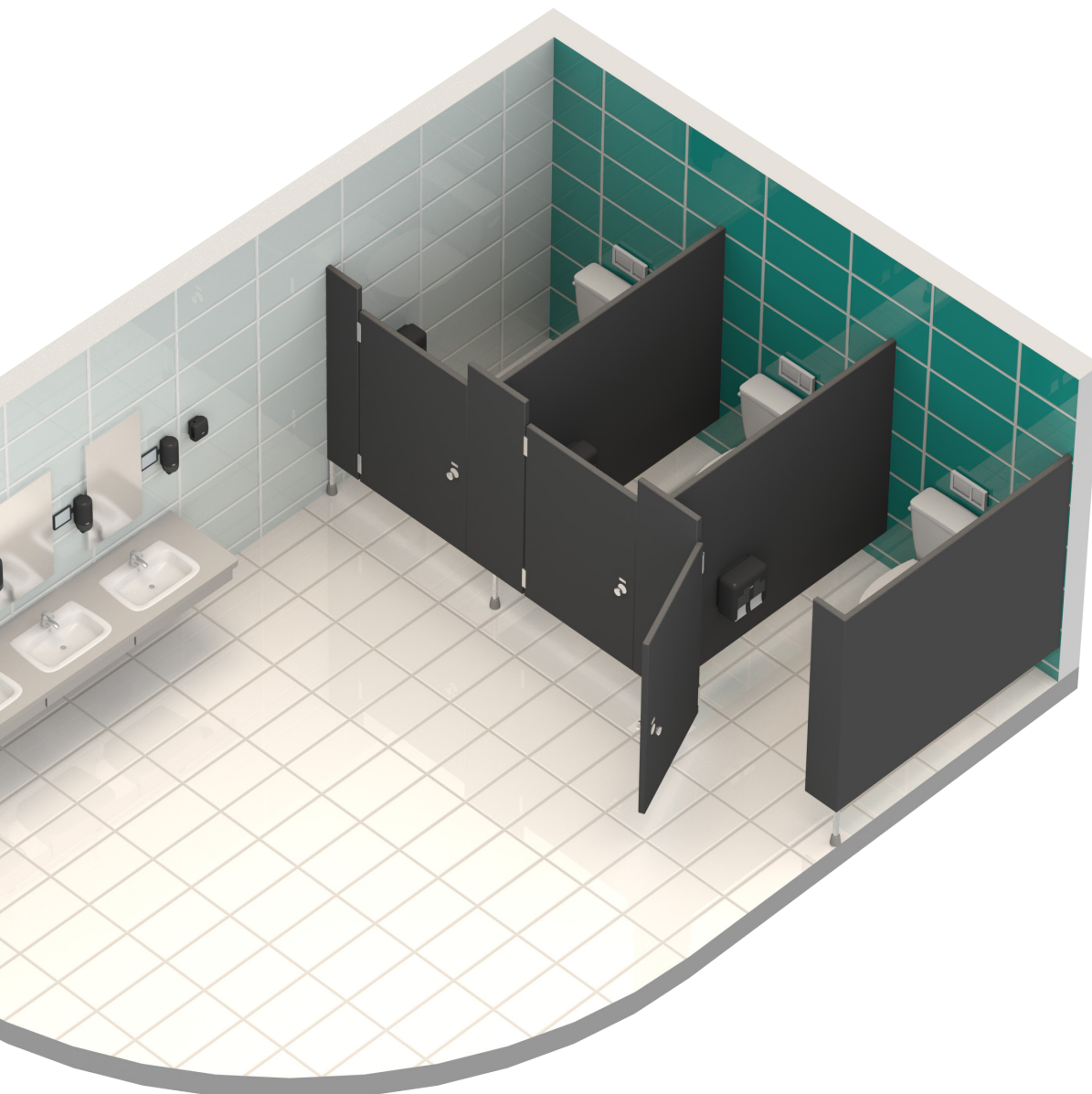
Voor restaurants en commerciële gelegenheden zijn de belangrijkste gevolgen dat klanten tijdens korte bezoeken minder uitgeven en dat klanten niet terugkomen.



Op de werkplek kunnen slechte ervaringen met sanitaire ruimtes leiden tot een lagere productiviteit en een hoger personeelsverloop.



Schoonmaken is veeleisend werk. Personeel loopt het risico op verschillende fysieke blessures, zoals rugpijn en spiervermoeidheid, en op mentale gezondheidsproblemen zoals stress, die hun prestaties beïnvloeden (vermoeidheid, verminderde motivatie, lagere kwaliteit van het werk, vermijden van bepaalde taken, trager tempo) en uiteindelijk ook de kwaliteit van de schoonmaak.



1 op de 5

ondervindt moeilijkheden bij het gebruik van zeep- of handdoekdispensers vanwege een blessure, de gezondheidsprobleem, fysieke beperkingen of als ouder met een kind³

Verborgen barrières voor hygiëne: redenen waarom mensen sanitaire ruimtes vermijden

Verborgen hygiënebarrières in sanitaire ruimtes hebben regelmatig een negatieve invloed op de gebruikerservaring. Daar hebben meer mensen last van dan u zou denken: 1 op de 2 mensen in openbare sanitaire ruimtes krijgt ermee te maken.⁴

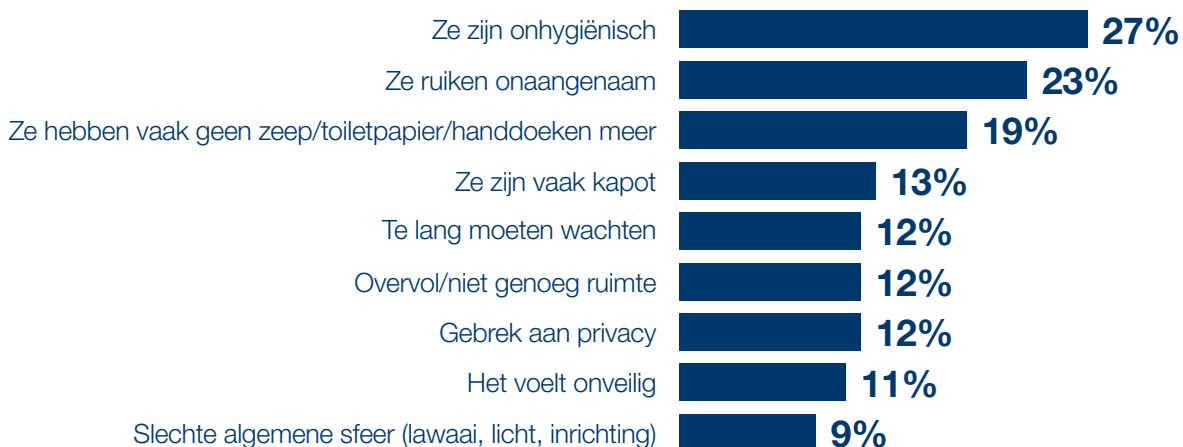
Het aanbieden van sanitaire ruimtes die toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers is vaak een wettelijke verplichting. Maar daarbij moeten we ons bedenken dat ongeveer 95% van de mensen met cognitieve of fysieke beperkingen geen rolstoel gebruikt. Deze groep omvat bijvoorbeeld mensen met een verminderd gezichtsvermogen, gehoorproblemen, gevoeligheid voor harde geluiden, incontinentieproblemen en huidaandoeningen.²

Daarnaast kunnen mensen met minder kracht in hun handen of ouders die kinderen dragen moeite hebben met voorzieningen zoals zeepdispensers en handdoeken. Door aan deze verschillende hulpwensen tegemoet te komen, kan de toegankelijkheid van sanitaire ruimtes en de gebruikerstevredenheid aanzienlijk worden verbeterd.



1 op de 2 mensen loopt mogelijk aan tegen barrières in openbare sanitaire ruimtes.⁴

Wat zijn de belangrijkste redenen om sanitaire ruimtes te vermijden?²



Voorbeelden van aandoeningen, hulpwensen en omstandigheden



Leeftijdsgelateerde aandoeningen

Naarmate we ouder worden, veranderen onze vaardigheden. Dit heeft invloed op mobiliteit, reikwijdte en kracht.



Gevoeligheid voor geluid

Sommige mensen zijn gevoeliger voor harde geluiden dan anderen, vooral mensen met neurodiversiteit of autisme en jonge kinderen.



Zorgen op het gebied van hygiëne

Veel mensen vermijden openbare sanitaire ruimtes en handen wassen vanwege de slechte hygiënische omgeving.



Huidgevoeligheden

Sommige zepen bevatten ingrediënten die huidirritatie kunnen veroorzaken.

5 praktische stappen om hygiëne in de sanitaire ruimte inclusiever te maken voor de meeste gebruikers:

1

Weinig duw- en trekkracht: kies voor gebruiksvriendelijke of contactloze dispensers voor mensen met weinig kracht in de handen.

2

Kleurcontrast: besteed voor slechtzienden extra aandacht aan de kleur van de dispenser versus de kleur van de muur.

3

Lawaai: zorg voor een rustige omgeving om overbelasting van de zintuigen te voorkomen voor mensen met neurodivergentie (bijv. autisme).

4

Kies milde zeep: zorg voor dermatologisch geteste handzeepen die geschikt zijn voor mensen met eczeem en andere huidgevoeligheden.

5

Zorg dat de basis in orde is: zorg ervoor dat er altijd toiletpapier op voorraad is en dat de wc-bril en de wc-pot schoon zijn. Geef aan wanneer de sanitaire ruimte voor het laatst is schoongemaakt. Het is belangrijk dat de omgeving veilig is. Bied bezoekers ook de privacy die ze nodig hebben.

"Als je op mijn leeftijd bent en last hebt van je gewrichten, kan het al een hele opgave zijn om de knoppen en kranen in openbare sanitaire ruimtes te gebruiken."

Ray, 67



Betere business met duurzamere sanitaire ruimtes

Maar liefst 67% van de bezoekers van de sanitaire ruimte wil dat beheerders van sanitaire ruimtes voorrang geven aan duurzaamheid. Bedrijven die verantwoord ondernemen, zoals duurzaamheid, als prioriteit stellen, trekken loyale klanten aan, versterken hun merkreputatie en inspireren en behouden hun werknemers.¹

Een holistische aanpak maakt de werkzaamheden efficiënter, zorgt voor minder afval, verkort de schoonmaaktijd en helpt bedrijven hun duurzaamheidsdoelstellingen te bereiken. De sanitaire ruimte is een plek waar de meeste mensen komen, dus het is een ideale locatie om een goede indruk te maken en uw betrokkenheid bij het milieu over te brengen.

Met communicatie naast dispensers en spiegels kunt u duidelijk maken hoe u aan uw doelen werkt en de impact op het milieu minimaliseert.



67%

wil dat beheerders van openbare
sanitaire ruimtes meer rekening
houden met duurzaamheid.¹



5 praktische stappen om uw sanitaire ruimte te verduurzamen:

1

Verbruik en afval: houd het verbruik onder controle met vel-voor-vel-dosering.

2

Verantwoord einde van de levensduur: voorkom storten van afval met recyclebare verpakkingen en met recyclingdiensten voor papieren handdoeken (waar beschikbaar).

3

Verantwoord inkopen: zorg ervoor dat uw team het belang inziet van verantwoord inkopen en extern gecertificeerde producten.

4

Communicatie: promoot uw duurzaamheidspraktijken met bordjes in de sanitaire ruimte.

5

Kijk naar de volledige levenscyclus: verklein uw CO₂-voetafdruk gedurende de hele levenscyclus. Om te bepalen of een product echt een kleine impact heeft, is het cruciaal om ook te kijken naar het verbruik of de gebruikte hoeveelheid van het product.



Wist u dat?

Minder verbruikende producten kunnen de efficiëntie verbeteren en kosten verlagen.

Verbeter de omzet met investeringen in de sanitaire ruimte en ondersteuning van uw schoonmaakpersoneel

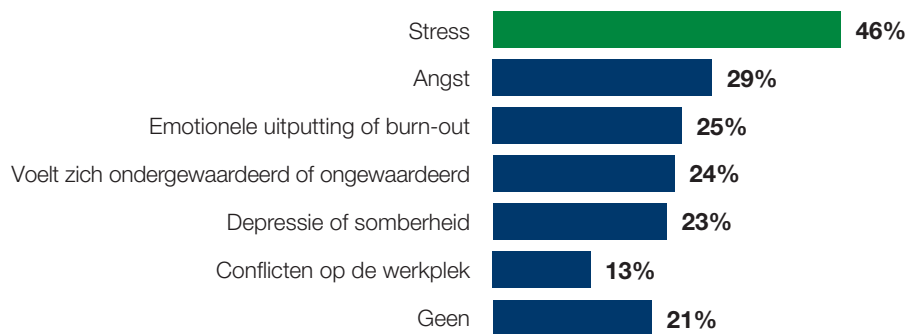


Met de juiste producten verbetert niet alleen de efficiëntie, maar kunnen schoonmakers sanitaire ruimtes ook consistent schoonhouden, met minder inspanning en minder kans op letsel. Innovaties, zoals easy to use en eenvoudig vulbare dispensers, kosten minder tijd in onderhoud, die elders kan worden besteed.

7 op de 10 schoonmakers geven aan dat ongeveer 20% van hun tijd wordt besteed aan dispenser-gerelateerde taken.⁵ Door processen te vereenvoudigen, kunnen bedrijven zowel de hygiënestandaard als de algehele prestaties verbeteren.

Veel schoonmakers melden dat ze lichamelijke en geestelijke klachten ervaren die verband houden met hun werk²

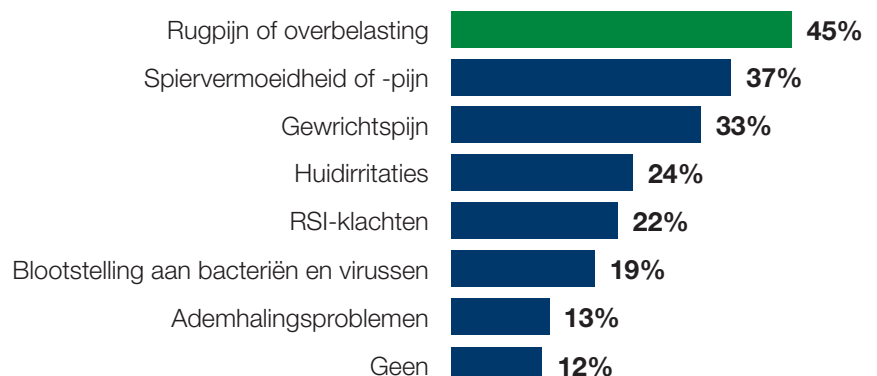
Geestelijke klachten



46%

van het
schoonmaakpersoneel
voelt zich gestrest op
het werk.

Fysieke klachten



5 praktische stappen om hygiëne in uw sanitaire ruimte efficiënter te maken:

- 1 Kies dispensers met een grote capaciteit** om minder vaak te hoeven vullen. Zo kan het schoonmaakpersoneel zich meer richten op schoonmaken dan op vullen.
- 2 Minder vaak vullen** met gecomprimeerde handdoeken die vel-voor-vel worden uitgegeven en het verbruik beheersbaar houden.
- 3 Verbeterd onderhoud** met een gestandaardiseerd systeem op de hele locatie. Eén sleutel, één vulling.
- 4 Kies ergonomische verpakkingen:** gemakkelijk te hanteren en efficiënter op de schoonmaakkar.
- 5 Ontdek datagestueerd schoonmaken:** met realtime gegevens kunt u de schoonmaakbehoeften op uw locatie identificeren. Met deze aanpak kunt u slimmer werken, verwachtingen overtreffen en de efficiëntie maximaliseren.



"We zorgen altijd voor het welzijn van onze werknemers en bezoekers door een werkomgeving van zeer hoge kwaliteit te bieden. Dankzij datagestueerd schoonmaken zijn we proactiever. Het is een win-winsituatie: werknemers zijn zeer tevreden over de hoge servicekwaliteit en ons schoonmaakpersoneel kan efficiënter werken."

Pascale Porée

Regional RUN Manager – West & South Europe bij Uber in Parijs, Frankrijk

Ons aanbod

Wij denken vooruit, zodat uw bedrijf kan blijven floreren.

We bieden een holistische kijk op duurzaamheid, die rekening houdt met mensen en met de planeet. We kijken naar de hele levenscyclus van een product en vertalen deze naar vier hoofdgebieden: materialen en verpakking, verbruik en afval, CO2, en hygiëne voor iedereen.

Door EU Ecolabel en Forest Stewardship Council® gecertificeerde vullingen beschikbaar.⁸



De vel-voor-vel-dosering zorgt voor minder verbruik en minder afval.¹⁰



CO2-neutraal gecertificeerde dispensers beschikbaar.⁹



Als easy-to-use gecertificeerde⁷ Tork dispensers beschikbaar.



Duurzame hygiëne: slim voor uw business, beter voor mens en planeet

Voor de mens

Design for All: we streven ernaar dispensers te ontwerpen voor zoveel mogelijk gebruikers⁶

Easy to Use: producten geschikt voor mensen waarvan de handen minder goed functioneren

Eenvoudig te hanteren en vervoeren: ergonomische verpakking, speciaal ontwikkeld om schoonmaakpersoneel tijd en moeite te besparen

Zacht voor de huid: dermatologisch geteste zeep met een huidvriendelijke pH

Voor de planeet



EU Ecolabel (EU-milieubloem) is het certificeringssysteem van de Europese Unie, dat producten certificeert die voldoen aan strenge milieustandaarden.
www.ecolabel.eu



Forest Stewardship Council® FSC®-certificering garandeert dat producten afkomstig zijn uit verantwoord beheerde bossen die ecologische, sociale en economische voordelen bieden.
www.fsc.org



ClimatePartner
certified product
climate-id.com/9VIUDN



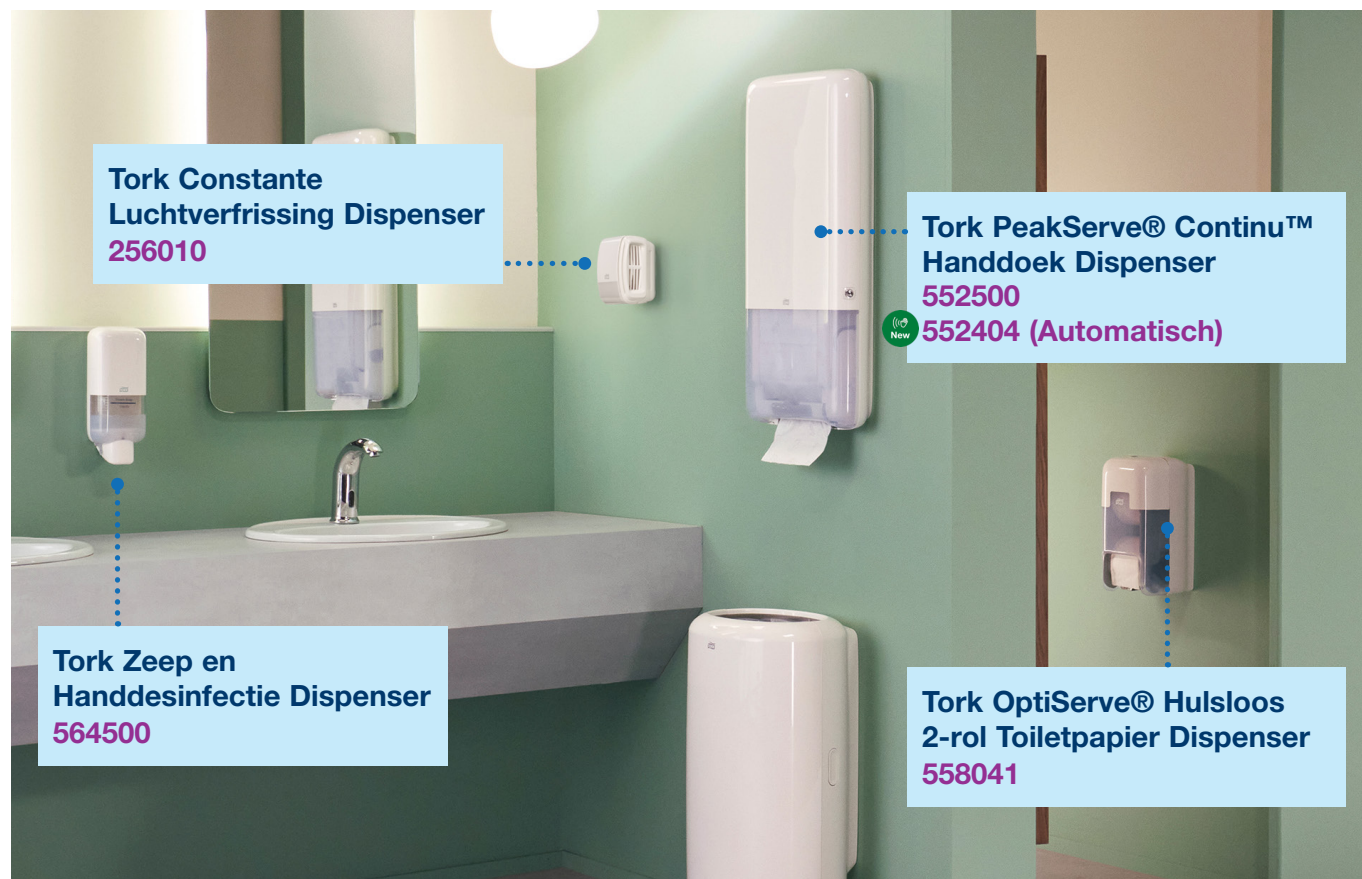
Doe mee

Als onderdeel van onze missie om de hygiëne in openbare sanitaire ruimtes te verbeteren, hebben we de krachten gebundeld met deze organisaties. Bezoek **TorkGlobal.com/nl/nl** voor meer informatie over het laatste nieuws en acties.



American Restroom Association

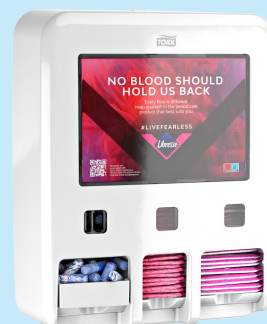
Producten



Tork Afvalbak 5 liter
564000
(geselecteerde landen)



Tork Afvalbak 50 liter
563000
(geselecteerde landen)



Tork Dispenser voor Menstruatieproducten
564050
(geselecteerde landen)

Diensten

Tork Vision Schoonmaken

Datagestuurd schoonmaken

Datagestuurd schoonmaken dat gebruikmaakt van realtime data om te bepalen wanneer en waar er schoonmaakbehoeften zijn binnen uw locatie.

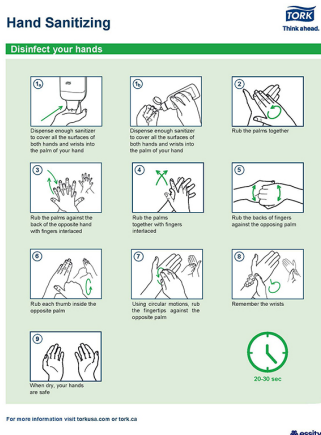
Tork PaperCircle®

Recyclingservice voor papieren handdoeken

De Tork PaperCircle® service maakt het recyclen van gebruikte papieren handdoeken eenvoudig. Zo werkt u aan uw milieudoelstellingen en handhaaft u tegelijkertijd de hoogste hygiëneniveaus. Maak van afval een grondstof.



Trainingen en informatiemateriaal



Tork Schoonmaakquiz: ontdek hoe u de efficiëntie van schoonmaken kunt verbeteren en klachten kunt verminderen
www.torkglobal.com/nl/nl/voor-uw-bedrijf/industrie/kantoor

Gratis hygiënetrainingen en -posters

<https://www.torkglobal.com/nl/nl/voor-uw-bedrijf/tools-training-handleidingen/training-en-handleidingen/clean-care-programma>

Gratis duurzaamheidstrainingen en -posters

<https://www.torkglobal.com/nl/nl/duurzaamheid>

1. Tork Insight Survey 2024, uitgevoerd in de VS, het VK, Duitsland, Frankrijk en Mexico onder 6000 eindgebruikers en 900 bedrijven.
2. Tork Insight Survey 2025, uitgevoerd in de VS, het VK, Duitsland, Frankrijk, Mexico, Canada, Australië, Spanje, Zweden, Nederland en Polen onder 11.500 leden van de bevolking en 1000 schoonmakers.
3. Tork Survey 2024, uitgevoerd in de VS onder een nationaal representatieve groep, belemmeringen die men persoonlijk ondervindt of bij het helpen van anderen.
4. Gebaseerd op Tork Insight Survey 2025 uitgevoerd onder 11.500 respondenten in de VS, het VK, Duitsland, Frankrijk, Mexico, Canada, Australië, Spanje, Zweden, Nederland en Polen. 54% van de respondenten gaf aan belemmeringen te ervaren, zonder beperking, lichamelijke aandoeningen, zelf-gediagnosticeerde aandoeningen, bijv. eczeem, chronische pijn, algemene angst, claustrofobie.
5. Behaviorally - Kwalitatief en kwantitatief onderzoek van het kantoorsegment onder 600+ respondenten in Noord-Amerika en Europa.
6. Norm EN17161. Design for All is een ontwikkelingsproces dat rekening houdt met uiteenlopende gebruikerswensen om de toegankelijkheid van producten en diensten voor zoveel mogelijk mensen te stimuleren en te bevorderen.
7. Gecertificeerd door het Zweedse Reumafonds (SRA), gebaseerd op interne paneltest naar de vultijd van zeep.
8. FSC®-label: product gemaakt van verantwoord gewonnen vezels.
9. Geproduceerd met ingekochte gecertificeerde hernieuwbare elektriciteit. De resterende CO2-uitstoot wordt gecompenseerd via punten van klimaatprojecten. Geldig voor dispensers uit de Elevation-lijn verkocht of geleased in Europa (behalve Frankrijk) vanaf mei 2023. Product gecertificeerd door ClimatePartner: www.climate-id.com/nl/9VIUDN
10. Op basis van de gegevens van de veldtest, waaruit bleek dat bij meer dan 10.000 handdoeken er in 98% van de gevallen geen dubbele uitgifte was.



Hoe kunnen we u verder helpen?
Neem contact met ons op om
over uw bedrijf te praten.

torkglobal.com/nl/nl

Tork is een internationaal merk van
Essity, een toonaangevend bedrijf op
het gebied van hygiëne en gezondheid.

Meer informatie is te vinden op
www.essity.com.

