

A photograph of a white toilet in a bathroom with colorful diamond-shaped tiles in shades of blue, green, yellow, and orange. The toilet seat is up, and the bowl is visible. The text is overlaid on the upper part of the toilet.

Nationaal Toiletonderzoek 2018: Horeca wint van gezondheidszorg

Uit de jaarlijkse test van openbare toiletten blijkt wat hygiëne betreft de horeca dit keer met 49% goed te winnen van de gezondheidszorg met 42% goed. Het totale resultaat in vier onderzochte sectoren (zorg, horeca, warenhuizen en openbare gebouwen) komt uit op 41% schoon. Dat is hoger dan de 39% schoon van vorig jaar. En weer wonnen de dames.

Nationaal Toiletonderzoek 2018:

Van de **150 openbare toiletten** was **41%** schoon, een stijging van **2%** ten opzichte van 2017.

Verdeling als schoon beoordeelde toiletten:

Horeca	49%
Gezondheidszorg	42%
Openbare gebouwen	36%
Warenhuizen, tuincenta, bouwmarkten	29%

Welk toilet was het meest hygiënisch?

Dames	42%
Heren	40%

De hygiëne in openbare toiletten bereikt dit jaar met 42% goed de hoogste score van de afgelopen jaren

2013	29%
2014	36%
2015	38%
2016	27%
2017	39%
2018	42%



Zes toppers

- Vier toppers vinden we in de horeca. Drie daarvan, in Duiven, Oostzaan en Veghel, behoren tot Van der Valk Hotels, waar men echt werk maakt van modern en schoon sanitair. De vierde uitblinker in de horeca vormt eetcafé Het Oude Rechthuis in Aarlanderveen, in het Groene Hart van Zuid-Holland.
- Ook in de gezondheidszorg twee toppers: het Reinier de Graaf Gasthuis in Delft en zorgcomplex Catharinahof in het Brabantse Grave.

TANKSTATIONS WAREN ALTIJD BERUCHT OM DE SMERIGE EN VERWAARLOOSDE TOILETTEN MAAR TEGENWOORDIG MOET JE BINNENDOOR OF DE SLEUTEL VRAGEN EN DAT HEEFT GEHOLPEN.

WELK CONTACTVLAK WAS HET MEEST BEVUID?

- Eén op de drie van de **zittingen** is verontreinigd, **33%**, liever niet aanraken dus.
- De **knop** van de kraan is ook danig verontreinigd; op **24%**, dus 1 op 4, werden verontreinigingen aangetroffen.
- De **spoelknop** bleek bij **16%** bleek verontreinigd.
- De **handgrepen** van de deur waren in **9%** van de gevallen het minst vies.

Contactloze kraan stijgt spectaculair

Van alle sectoren investeren restaurants en hotels het meest in sanitair en het aantal no-touch ofwel contactloze kranen stijgt daar spectaculair.

In **14%** van de horecatoiletten troffen we dit jaar al een contactloze kraan aan, terwijl dat in de gezondheidszorg slechts bij **3%** het geval was.

Onaangekondigd In alle gevallen kwamen de leden van het toiletteam zonder toestemming te vragen en onaangekondigd, om te vermijden dat de beheerder het sanitair eerst nog even onder handen nam.

De uitkomsten per sector op een rijtje: horeca 49% goed, gevolgd door de gezondheidszorg met 42%. Derde de openbare gebouwen met 36% en tenslotte de warenhuizen met 29% goed. Wat hygiëne betreft wonnen de dames het nipt met 42% goed (weer) van de herentoiletten, die bleven steken op 40%.

Die hoge klassering van de horeca – vorig jaar ook op een gedeelde eerste plaats – vind je ook terug in het rijtje met schoonste toiletten. Zes toiletten springen er uit als toppers,



waaronder vier in de horeca. Drie daarvan, in Duiven, Oostzaan en Veghel, behoren tot Van der Valk Hotels, waar men echt werk maakt van modern en schoon sanitair. De vierde uitblinker in de horeca vormt eetcafé Het Oude Rechthuis in Aarlanderveen, in het Groene Hart van Zuid-Holland. Ook in de gezondheidszorg twee toppers: het Reinier de Graaf Gasthuis in Delft en zorgcomplex Catharinahof in het Brabantse Grave.

ZITTING HET MEEST VERVUILD

Wat is er dan vies in zo'n ondermaats beoordeeld openbaar toilet? Het zal u niet verbazen dat het de zitting is. De toiletbril waar alles wat we willen ontlasten doorheen moet. Eén op de drie (33%) van de zittingen is verontreinigd, liever niet aanraken dus. Maar de knop van de kraan is ook danig verontreinigd. Op 24%, dus 1 op 4, werden verontreinigingen aangetroffen. Dat is niet verwonderlijk want op klassieke kranen moet je om deze te openen met mogelijk vervuilde handen de knop stevig vastpakken en is die bovendien >

bijna altijd vochtig, wat bacteriegroei stimuleert. Dan de spoelknop, bij 16% bleek die verontreinigd. Vandaar het advies om die met slechts één vinger te activeren. De handgrepen van de deur waren in 9% van de gevallen het minst vies. Vermoedelijk omdat we die met de handpalm naar beneden drukken. Dat stevig beet te pakken rechtopstaande draaiknopje van het eigenlijke slot bezien we echter met een groot wantrouwen...

VISUEEL VERSUS BACTERIOLOGISCH

Bij het interpreteren van die cijfers moet worden bedacht dat bij dit onderzoek alleen is gekeken naar de bacteriologische verontreiniging in 150 openbare toiletten van vier contactvlakken: de toiletbril, de spoelknop, de handgreep aan de binnenkant van de deur en

de knop van de kraan. Daar waar een contactloze kraan was geïnstalleerd werd geen meting verricht omdat dan geen sprake kan zijn van vervuiling. Dat scheelt uiteraard een negatieve beoordeling op dat aspect. Van alle sectoren investeren restaurants en hotels het meest in sanitair en het aantal no-touch ofwel contactloze kranen stijgt daar spectaculair. In 14% van de horecatoiletten troffen we dit jaar al een contactloze kraan aan, terwijl dat in de gezondheidszorg slechts bij 3% het geval was.



METING MET STERIELE VOEDINGSBODEMS

Het visuele aspect laten we geen rol spelen bij de eindklassering. Dat we kiezen voor het meten van bacteriologische verontreiniging is namelijk om een discussie over schoon te vermijden. Schoon is een subjectief begrip. Wat de een schoon vindt, acht een ander maar >

matig schoon. Een los stuk toiletpapier op de grond van een openbaar toilet doet veel afbreuk aan de aanblik en wekt wantrouwen over de rest. Maar het zegt niets over de staat van de zitting of de andere contactvlakken. Vandaar die meting met behulp van Finse steriele voedingsbodems, ook wel dipslides genoemd, van Flexchemie BV uit Ridderkerk. Dat zijn steriel opgeborgen platte kunststof staafjes, aan beide zijden voorzien van agar-bevattende, geleivormige substantie, die in de toiletruimte in aanraking worden gebracht met één van de vier te meten contactvlakken. Per vlak worden met twee verschillende soorten dipslides metingen gedaan, dus totaal acht metingen. Een eerste meting of het oppervlak überhaupt schoon was en een tweede meting om entero-bacteriën te signaleren, zeg maar sporen van poep.

AANTEKENINGEN SPELEN GEEN ROL BIJ DE BEOORDELING

Elke voedingsbodem is genummerd en op een bijbehorende formulier noteert men de locatie, de datum, het tijdstip, dames- of herentoilet en de sector zorg, horeca, warenhuis, gemeentehuis, bibliotheek enzovoort. Op dat formulier ook ruimte voor algemene opmerkingen die vooral betrekking hebben op de aanblik van de ruimte. Die aantekeningen spelen echter geen rol bij de beoordeling schoon of niet. Dat laatste is al sinds jaar en dag de taak van Jacques van den Wijngaard van Alfa Chemie & Hygiëneconsult in Alphen aan den Rijn. Hij beoordeelt binnen enkele etmalen de bacteriegroei op de voedingsbodems en rubriceert ze dan als goed, matig of slecht.

WAT IS OPENBAAR?

Bij elkaar zijn monsters genomen in 150 openbare toiletten, eerlijk 50/50 verdeeld in dames- en herentoiletten. Logistiek gezien is het een enorme opgave om verdeeld over heel Nederland dergelijke metingen te doen, vandaar dat de hulp is ingeroepen van de Facility Trade Group uit Apeldoorn, waarvan de medewerkers na een instructiebijeenkomst met de voedingsbodems op pad werden gestuurd. Daarbij is afgestemd welke sectoren (horeca, zorg, etc) dienden te worden onderzocht, alsmede de regio en het aantal dames- of herentoiletten.

ONDERZOEK IN EERSTE HELFT VAN SEPTEMBER

Maar de leden van dat team waren daarbinnen dus vrij om te kiezen welk toilet ze wilden onderzoeken, wanneer, waar en op welk tijdstip. Uit de aantekeningen blijkt dat het >

onderzoek in de eerste helft van september plaatsvond en dat daarbij een paar duizend kilometer is afgelegd, waarbij een eetcafé diep in Zeeland, een hotel in Zwolle, een theater in Drenthe, gemeentehuizen in Brabant en een tuincentra in de regio Arnhem niet over het hoofd zijn gezien.

DOORBRAAK MET CONTACTLOZE KRANEN

Het begrip openbaar toilet wordt door ons ruim geïnterpreteerd. In onze ogen is dat elk toilet waar je ongevraagd zo naartoe kunt. Bedrijfsgebouwen en kantoren vallen dus

meteen af. Maar in ziekenhuizen (bij de poliklinieken), tuincentra, golfclubs, bibliotheken, tankstations, gemeentehuizen, bouwmarkten en de meeste horeca kun je zo naar binnen lopen om het sanitair te gebruiken of te beoordelen. Elk toilet is slechts eenmaal en op een willekeurig tijdstip bezocht. Dat kan meteen na de ochtendschoonmaak zijn gebeurd maar ook 's avonds laat als in een aangenaam café het toilet na tien onophoudelijk in gebruik was. In dat laatste geval is het helemaal een verdienste dat de horeca dit keer winnaar is. Laten we het zien als een beloning voor de doorbraak wat betreft van contactloze kranen in die sector...

ONAANGEKONDIGD BEZOCHT

In alle gevallen kwamen de leden van het toiletteam zonder toestemming te vragen en onaangekondigd, om te vermijden dat de beheerder het sanitair eerst nog

DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET NATIONAAL TOILETONDERZOEK 2018

De hygiëne in openbare toiletten bereikt dit jaar met 42% goed de hoogste score van de afgelopen vijf jaar. In 2013 was dat 29% goed, in 2014 36%, in 2015 38%, in 2016 27% en in 2017 39% goed.

Van de 150 openbare toiletten was nu dus 41% schoon, een stijging van 2% ten opzichte van vorig jaar. Van de damestoiletten was 42% schoon, bij de heren was dat 40%.

Daarvoor is de bacteriologische vervuiling gemeten van vier contactvlakken. De toiletzitting is met 33% het meest vervuild, gevolgd door de knop van de kraan met 24%. De spoelknop scoorde 16% slecht en de deurknop aan de binnenkant van de toiletdeur was met 9% slecht het minst vervuild.

De toiletten in de horeca waren met 49% goed het schoonst, gevolgd door de sector gezondheidszorg met 42% goed. Als derde eindigden de openbare gebouwen met 36% schoon. Warenhuizen, tuincentra en bouwmarkten eindigden met 29% schoon op de laatste plaats.

even onder handen nam. Dat eenmalige bezoek is ook de reden dat we bij negatieve ervaringen geen individuele instellingen, bedrijven en organisaties noemen. Dat kan namelijk unfair zijn omdat juist op de dag van ons bezoek de schoonmaakster verstek liet gaan of een bezoeker zich (hygiënisch gezien) in het toilet misdroeg en de beheerder daarvan nog onkundig was.

Voor elk bezocht toilet werd een genummerd formulier ingevuld met gegevens over de sector, het sanitair en daar aangetroffen opmerkelijke zaken en indrukken. Hieronder per sector als horeca, zorg etc. een bloemlezing van hetgeen die dames en heren aantreffen en de moeite waard vonden om te noteren. We beginnen met de horeca, de winnaar van de vier segmenten. >

CATEGORIE 1

DE HORECA: WINNAAR EN VOORUITGANG

Het gaat gemiddeld goed met de hotels, restaurants en cafés. Dankzij economische vooruitgang neemt bezoek en omzet toe, terwijl daarnaast hun klassering in dit onderzoek stijgt. Vorig jaar steeg de hygiëne in horeca toiletten met 7% en dit jaar opnieuw, met 5%, tot een totaal van 49% goed.

Dat betekent dat de kans een schoon toilet aan te treffen al 1 op 2 bedraagt, hoger dan in een ziekenhuis. Dat is terug te vinden in ons lijstje met zes toppers, waarvan vier horecabedrijven. Drie daarvan behoren tot het Van der Valk concern, waartussen heel trots 'een kleine zelfstandige', een Vof, uit Aarlanderveen prijkt: het eetcafé Het Oude Rechthuis. Onberispelijk schoon sanitair daar op 18 september die dinsdagochtend om 11.30 uur in het damestoilet. De onderzoeker wordt haast lyrisch: 'Een verrassend mooie toiletruimte. Zeer schoon, kraakhelder en modern. En dat in een bruin dorpscafé, in een plaatsje waar de tijd schijnt stil te staan!'

KEER OP KEER WORDT SANITAIR ALS UITSTEKEND OMSCHREVEN

Bij Van der Valk, ooit smalend beschreven door 'de appelmoes met kers', hebben ze tijdig ingehaakt bij de moderne tijd. Keer op keer wordt het sanitair als uitstekend omschreven

én, ook keer op keer, als echt schoon. Nu is dat het geval in de hotels in Duiven, Veghel ('Zo moet een toilet zijn!') en Oostzaan. Bovendien visueel twee keer een tien en een keer een acht, de staat van het sanitair: twee keer een negen en een tien. Vorig jaar eindigde Van der Valk in Duiven ook al in ons lijstje van toppers en dit keer opnieuw, dat kan geen toeval zijn. Hulde aan de Toekan. Saaie en oude uitstraling vergeleken met interieur >



Meer positieve opmerkingen. Langs de A12 in Reeuwijk: 'Trendy. Mooie vloer' en in een Amsterdams 5-sterren hotel: 'Ruikt lekker, goed verzorgd'. Een damestoilet in een restaurant bij Naaldwijk: 'Zeer mooie uitstraling, oud/nieuw goed gecombineerd.' Langzaam kantelt het positieve, bijvoorbeeld in een bekend restaurant in Rotterdam: 'Industrieel, rommelig'. En in een mooi restaurant in Scheveningen deugt het sanitair niet: 'Saaie en oude uitstraling vergeleken met interieur restaurant.' Naar een hotel in Zeeland: 'Alles netjes'. Dan de terechte vraag: 'Maar waarom een losse handdoek?'. In een La Place: 'Urinelucht' bij

de heren, net als bij een McDonalds in de Zaanstreek. In Roermond krijgt een restaurant een 6 voor de aanblik: 'Gedateerd', maar het is er wel schoon blijkt achteraf. Nog twee keer stank: 'Zware chloor lucht' in een café in

DE KANS OM EEN SCHOON TOILET AAN TE TREFFEN IN DE HORECA BEDRAAGT AL 1 OP 2.

Zierikzee en in een hoteltoilet in de omgeving van Ommen: 'Geen fijne geur. Rioollucht?'. We zullen het als lezer nooit weten. Tenslotte het herentoilet in een KFC in Limburg: 'Wel leuk ingericht. Maar smerig'. U ziet het: wat levert aandacht voor het interieur op als je het sanitair verwaarloost?

Ter afronding nog even dit: voor het geval u denkt dat het testen altijd leuk werk is. Een geïrriteerde aantekening bij de Heren tijdens borreltijd in een grand-café in Hengelo: 'Handdoekrol op. Urine voor de pispak op de vloer'. Tijd dus om af te rekenen en de horeca te verlaten. >

CATEGORIE 2

DE GEZONDHEIDSZORG: GOEDE TWEEDE

Vroeg of laat krijgen we rechtstreeks met de gezondheidszorg te maken, meestal laat. Hygiëne is een voorwaarde voor het bestaan van deze sector en gelukkig scoort de zorg altijd hoog bij deze test. Dit keer eindigden ze met 42% goed wel achter de horeca (door te weinig contactloze kranen?) maar komen desondanks toch weer in de buurt van hun score uit 2017 met 44% goed.

In het lijstje toppers twee vertegenwoordigers uit de sector gezondheidszorg. In het herentoilet van het Reinier de Graaf Gasthuis te Delft, Verpleegafdeling vierde etage, wordt die middag in september om half twee het herentoilet bezocht. Voor het visuele aspect wordt een acht gegeven, voor het sanitair een negen. Het commentaar: 'Schoon en



fris, gekleurde tegeltjes met luxe uitstraling, kraan met grote hendel, sanitizer en prullenbakje.' En alles blijkt brandschoon. Het dames-toilet (in de centrale hal) van hetzelfde ziekenhuis wordt ook bezocht. Daar krijgen de aanblik en de staat van het sanitair dezelfde cijfers als bij de heren boven. De notities: 'Nette toiletgroep, schoon en fris, zeer druk'. Kennelijk is de schoonmaakfrequentie heel wijs aangepast aan die drukte, want desondanks is alles vrij van bacteriële besmetting.

LUXE EN OVERDAAD WORDT VERMEDEN IN DE ZORG

Van Delft naar Brabant, naar verzorgingscomplex Catharinahof in Grave, ook in onze rangschikking van toppers. Een negen voor visueel schoon en de staat van het sanitair bij de Heren. Onder oordeel staat alleen maar; 'Alles perfect'. Dat klopt, alles is spik en span en de contactvlakken vrij van entero's, de al genoemde poep-bacteriën. >

Bladeren door de formulieren met commentaar bevestigt dat in de zorg bij de inrichting luxe en overdaad worden vermeden. Zolang het er maar netjes uitziet en functioneel is acht men het voldoende. De opmerkingen ‘Netjes, nette inrichting’ en ‘schoon’ zijn niet van de lucht. De cijfers over de aanblik variëren van (meestal) een zes tot eenmaal een acht. Voor renovatie van het sanitair is weinig budget beschikbaar, dat blijkt ook uit de observaties. Een kliniek omgeving Venlo: ‘Veel in een te kleine ruimte’ of het herentoilet in een Haags ziekenhuis: ‘Oud. Bruine tegels op de grond. Neutrale geur’ en alle contactvlakken besmet kunnen we er nu aan toevoegen. In datzelfde ziekenhuis is het bij het gemengde

toilet voor bezoekers én personeel is niet anders: ‘Oud. Kunststof stortbak’. In een Zeeuwse kliniek een zuinige constatering: ‘Netjes, maar oude dispensers.’ Over naar een groot ziekenhuis in Overijssel, waar het visuele aspect van het herentoilet slechts

NOOIT EEN SPIEGEL BOVEN DE WASTAFEL AANBRENGEN OM ZO HET HARENKAMMEN EN MAKE UP-GEDRANG TE VOORKOMEN.

een vijf krijgt en de staat van het sanitair een magere zes. Het oordeel: ‘Matig. Voelt niet schoon.’ Een typisch voorbeeld van schijn bedriegt, want alle contactvlakken zijn echt schoon. Als laatste het damestoilet in een Gelders ziekenhuis aan de westelijke rand van de Veluwe: ‘Alles zag er netjes uit en het rook fris. Alleen de wasbak was een beetje smoezelig plus een haar er in.’ Ook hier kun je alle contactvlakken met een gerust hart aanraken.

En wat die haar in de wasbak betreft een wijze les die architecten en inrichters maar niet willen leren: Nooit een spiegel boven de wastafel aanbrengen om zo het harenkammen en make-up gedrang te voorkomen. Zeker in een damestoilet hoort die spiegel daarnaast of op een andere wand, zonder wasbak. >

CATEGORIE 3

OPENBARE GEBOUWEN: 36% GOED

Gemeentehuizen, sportcomplexen, bioscopen, tankstations en bibliotheken, allemaal openbare gebouwen als je van het toilet gebruik wilt maken. Dit jaar scoorde deze categorie 36% goed, precies 1% hoger dan vorig jaar.

Tankstations waren altijd berucht om de smerige en verwaarloosde toiletten, vooral als ze door passanten buitenom, dus stiekem, konden worden bereikt. Maar tegenwoordig moet je binnendoor of de sleutel vragen en dat heeft geholpen. Een Shell tankstation langs de A12 krijgt van een dame die het toilet bezoekt (het blijkt achteraf brandschoon) zelfs een negen voor de staat van het sanitair en een acht voor het visuele aspect. Ook

een bioscoop in Arnhem en een sportcomplex in die regio krijgen dezelfde hoge cijfers. Jammer dat de bemonsterde damestoiletten vervuild zijn. In die bioscoop alle vlakken, in het sportcentrum de deurgreep en de kraan. Een sportcentrum in de Zaanstreek krijgt maar een zes voor de aanblik van het toilet en de opmerking 'Redelijk', maar schoon is het er wel. Een gemeentehuis in Brabant scoort voor de aanblik van het sanitair een acht, maar de zitting kun je beter eerst met papier bedekken.



DAMESTOILET IS EEN GRUWEL

In een bibliotheek aan de Veluwerand zou je je moeten beperken tot het lenen van een boek, want het damestoilet is een gruwel. 'Bah. Remsporen en plas op de bril'. Die formulering laat de mogelijkheid open dat die remsporen op de bril zaten... Dat zal toch >

niet? Het wordt nog erger: 'Vloer zat ook onder de vuiligheid'. De bacteriële schade valt echter mee, alleen de kraan is een beetje besmet. Een damestoilet in een theater in Brabant blijkt schoon, hoewel je er op de tast gebruik van moet maken omdat het 'Erg donker' is. Terug naar sport, in een fitnesscentrum in Hengelo is alles bij de Heren 'sterk verouderd' wat het schoolcijfer vijf oplevert. De zitting scoort ook een onvoldoende weten we nu.

HEEL VEEL AANDACHT VOOR DE UITSTRALING

Nogmaals een tankstation, langs de A1 bij Apeldoorn. We weten nu dat de vlakken niet waren besmet, terwijl het er ook tamelijk netjes uitziet maar helaas 'Niet heel schoon'. Nee, dan het sportcomplex annex spa in Almelo: 'Ziet er als nieuw uit!', bovendien is het er

schoon. Dat laatste geldt ook voor een zwembad in Twente en 'Het ziet er keurig uit' bij de Heren. Nogmaals sport, rond een herentoilet van een fitness lounge in de omgeving van Rotterdam. Het visuele aspect en de staat

**IN EEN BIBLIOTHEEK ZOU JE JE
MOETEN BEPERKEN TOT HET
LENEN VAN EEN BOEK.**

van het sanitair krijgen nota bene beiden een tien en bij oordeel staat 'Super trendy! Veel aandacht voor uitstraling'. Alsof de exploitant zelf het formulier heeft ingevuld... Wat de hygiëne betreft scoort hij/zij trouwens ook een ruime voldoende.

KLEIN BEHUISD SANITAIR

Nog een scheutje cultuur en hygiëne uit oostelijk Gelderland, achter Deventer, waar in het gemengde toilet in het plaatselijk cultuurhuis weliswaar een traditionele losse handdoek in gebruik is, maar 'Alles functioneert en leuke frisse kleuren' zijn gebruikt. Beetje klein behuisd is het sanitair wel, want de losse handdoek, de spiegel en de kraan bevinden zich allemaal in de eigenlijke toiletruimte. Wij weten nu dat de toiletzitting wel wat aandacht vraagt, want hygiëne en cultuur behoren dicht bij elkaar te liggen. >

CATEGORIE 4

WARENHUIZEN, TUINCENTRA EN BOUWMARKTEN: MINIMALE STIJGING

Net als bij de openbare gebouwen is ook de hygiëne in de sanitaire ruimten van winkels en warenhuizen vergeleken bij een jaar eerder slechts minimaal gestegen: met 1% om precies te zijn. In woonwarenhuizen, tuincentra en bouwmarkten steeg die van 35 naar 36%. Ze blijven daardoor op de vierde en laatste plaats staan.

Eerst twee locaties waar het echt schoon was, blijkt nu. In een winkelcentrum in Arnhem waar alles er 'Zeer modern en goed uitziet' en in een Ikea vlakbij is alles 'Basic, maar goed'. In een Ikea in Zuid-Holland (ook schoon) is een sensorkraan, een toiletbrilreiniger aanwezig en een 'baby-verschoontafel plus een luiersafvalbak'. Dat laatste is hoogst opmerkelijk, want het betreft hier een herentoilet. Komt wel mooi uit op een Pappadag. Jammer dat het toiletpapier gewoon op de grond staat.

TOILET MET LOSSE TUSSENWANDEN

In een buitensportzaak in Duiven hangt in het toilet nog een losse handdoek en is de zeepdispenser leeg. Bril en kraan zijn niet schoon. Maar dat zal de echte kampeerder niet deren, nemen we aan. Bij een Mediamarkt staan alle schoonmaakmiddelen op de handdoekautomaat, zit de kraan los en ook hier blijken zitting en kraan besmet. Twee keer een



Intratuin: 'Toilet met losse tussenwanden, beetje schools'. Kun je meeluisteren hoe de buurman naar het toilet gaat... Bij een Intratuin in Twente hoor je bij de Heren de burens niet, maar 'Toiletbril los', die trouwens wel vrij van bacteriën is. Bij een Hornbach bouwmarkt in Overijssel is alles echt schoon en noteert men 'Nieuw. Ziet er gelikt uit.' Een positieve maar wat curieuze uitdrukking in een toilet! >

In een vestiging van de (nieuwe) keten Hudson bay betaal je 50 cent voor het toilet, maar dan heb je ook wat. 'Trendy, doet erg hygiënisch aan.' De aanblik van het damestoilet met contactloze spoelknop en kraan krijgt dan ook een tien. Maar ze moeten wel de zitting en

NAAST SCHOONMAAK IS ER OOK NOG ZOIETS ALS TECHNISCH ONDERHOUD.

de deurknop goed schoonhouden. Twee negatieve beoordelingen. In een Mediamarkt met een urinelucht (waar alleen de spoelknop niet vuil is) en in een tuincentrum in het Westland: 'Rommelig. Losse plank achter spoelbak en defecte toiletrolhouder.' Toch zijn drie van de vier contactvlakken schoon, de spoelknop niet. Bij een Gamma in het Groene Hart is achteraf gezien alles schoon, maar visueel en de staat van het sanitair levert een magere zes op, want het is er 'Ouderwets en kil'.

AUTOMATISCHE TOILETBRIL IN STORING

Naast schoonmaakonderhoud is er wat het sanitair betreft ook nog zoiets als technisch onderhoud. Als dat hapert keert de investering zich tegen de exploitant. Zoals in het damestoilet op een meubelplein in Eindhoven. Het ziet er goed en schoon uit en dat laatste klopt ook achteraf. Er is een automatische papierdispenser die werkt, maar dan:

'Automatisch ronddraaiende toiletbril in storting' en 'Bij de uitgang een niet werkende desinfectansdispenser'. Jammer van die investering.

Als uitsmijter in de categorie winkels/warhuizen de ervaringen van een teamlid dat het damestoilet in een Kringloopwinkel in de regio Zwolle bezoekt, dat niet echt schoon blijkt. Visueel schoon en de staat van het sanitair levert een net voldoende op: tweemaal een zesje. Geheel in de stijl van de kringloophandel is het 'Een oud gebouw. Met dito wc, waarvan je eerst de sleutel moet vragen.' Daarbinnen tref je het ook niet: 'Erg donker, luchtverfrisser defect. Losse rolletjes wc-papier en handdoek.' >

IN HET KORT...

Lees hier over de uitkomsten van de afgelopen jaren:

→ [2017: Hygiëne aanmerkelijk beter](#)

→ [2016: Hygiëne bij openbare toiletten gedaald](#)

→ [2015: 38 procent openbare toiletten bacteriologisch schoon](#)

→ [2014: 36 procent toiletten bacteriologisch schoon](#)

En er hangt een wat onduidelijk geformuleerde raadgeving 'dat je door de deur op slot te doen niemand per ongeluk vastzet.'

Nog zo'n curieuze raadgeving: 'Communicatie over het voorkomen van verstopping.' Moet je bij de balie overleggen hoe je persoonlijke verstopping kunt voorkomen dan wel bestrijden? Het Kringloop personeel zal wel raad weten met dat opgehangen advies. Dankzij de inzet van een twintigtal personen weten we nu dat de kans op een schoon toilet (bijna 1 op 2) het grootst is in de horeca, gevolgd door het sanitair in de gezondheidszorg. Twee sectoren die bij onze test altijd om de eerste en tweede plaats strijden. De bewijslast, 1200 voedingsbodems, zijn inmiddels verdwenen in de ovens van de vuilverbranding. In het najaar van 2019 herhalen we het onderzoek, want alles komt weer een keer terug. In die zin lijken we wel wat op de Kringloopwinkel.



**Het team dat het toilet-
onderzoek heeft uit-
gevoerd: (vlnr)
Gé Grootenhaar, John
van den Berg, Patrick
Veldema, Judith van der
Lee, Rob Lamers, Rutger
Kerkdijk, Johan Karels, Mark
van Zijtveld, Nancy van
Dooyeweert, Alex Postma,
Arjan Bolink en Anouk
Biesters.**

Dit is een gratis whitepaper van:

Service
management

Bekijk alle whitepapers op
www.servicemanagement.nl/whitepapers