

Stellingen behorend bij het proefschrift

# Spotless?

## Perceived cleanliness in service environments

1. Met de factoren *cleaned*, *fresh*, en *uncluttered* kan de reinheidsbeleving van eindgebruikers in een serviceomgeving worden gemeten. (dit proefschrift)
2. Dat facilitaire aanbieders vaak alleen schoonmaak inzetten om reinheidsbeleving van eindgebruikers te beïnvloeden onderstreept het belang onderzoek op dit terrein. (dit proefschrift)
3. Het effect van twee omgevingsvariabelen op reinheidsbeleving is groter dan de som van de twee afzonderlijke variabelen wanneer er sprake is van een match. (dit proefschrift)
4. De facilitaire sector en meer specifiek de schoonmaaksector, vervult een belangrijke rol bij de inrichting van een inclusieve samenleving.
5. Hedendaagse facilitaire praktijkvraagstukken zijn meer geschikt voor een interdisciplinaire dan voor een monodisciplinaire benadering.
6. In de facilitaire sector is er onvoldoende aandacht voor de maatschappelijke en ethische impact van arbeidsbesparende technologieën, zoals robotisering en sensortechnologie.
7. Reinheid kan in de serviceomgeving niet alleen functioneren als een dissatisfier maar ook als een satisfier. (Herzberg, 1966)
8. De fysieke gevolgen van de COVID-19 pandemie (1,5 meter afstand, dragen van een mondkapje, ventilatie, etc.) vereisen een heroriëntatie op de eisen die moeten worden gesteld aan de inrichting van de serviceomgeving.
9. "Another flaw in the human character is that everybody wants to build and nobody wants to do maintenance." (Vonnegut, 1990, p. 167)
10. Het openbaar vervoer kan aantrekkelijker worden gemaakt door niet alleen in te zetten op functionele aspecten zoals reistijd, maar juist ook op hedonistische aspecten zoals comfort en gemak.

Martijn Vos  
Juni 2022

<sup>1</sup> Herzberg, F.I. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing.

<sup>2</sup> Vonnegut, K. (1990). *Hocus Pocus*. Putnam Publishing Group.

Propositions belonging to the dissertation\*

# Spotless?

## Perceived cleanliness in service environments

1. The dimensions *cleaned*, *fresh*, and *uncluttered* can be used to measure perceived cleanliness of customers in service environments. (this dissertation)
2. The fact that facility service providers often only use cleaning to influence perceived cleanliness of customers, underlines the importance of research in this area. (this dissertation)
3. The effect of two environmental variables on the perception of cleanliness is greater than the sum of the two separate variables when there is a match. (this dissertation)
4. The facility management industry, and more specifically the cleaning industry, plays an important role in creating an inclusive society.
5. Currently, practical challenges in the facility management industry require an interdisciplinary approach rather than a monodisciplinary approach.
6. In the facility management industry, insufficient attention is paid to the social and ethical impact of labour-saving technologies, such as robotization and sensor technology.
7. In service environments, cleanliness can function not only as a dissatisfier but also as a satisfier. (Herzberg, 1966)
8. The physical consequences of the COVID-19 pandemic (e.g., social distancing, face masks, ventilation) calls for alternative requirements in the design of service environments.
9. "Another flaw in the human character is that everybody wants to build and nobody wants to do maintenance." (Vonnegut, 1990, p. 167)
10. Public transport can be made more attractive by not only focusing on functional aspects such as travel time, but also on hedonic aspects such as comfort and convenience.

Martijn Vos  
June 2022

<sup>1</sup> Herzberg, F.I. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing.

<sup>2</sup> Vonnegut, K. (1990). *Hocus Pocus*. Putnam Publishing Group.

\* The Dutch dissertation system has a tradition of writing a PhD thesis and accompanying this thesis with ten propositions. The propositions must be "defendable". A few of the propositions must have a direct relation with the thesis itself. The other propositions provide an indication of the scientific breadth of the candidate.