

SCHOONMAKEN EEN HELE KLUS
Een arbeidsmarktverkenning voor de
schoonmaakbranche

- eindrapport -

drs. D.L.M. Leveling
drs. R. Meijer
drs. M. Sloep

Amsterdam, december 2001
Regioplan publikatienr. 436

Regioplan Onderzoek Advies en Informatie
Max Euweplein 36
1017 MB Amsterdam
Tel.: 020 - 6277166
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Onderzoek
Advies en Informatie B.V. in opdracht van
Arbeidsvoorziening Nederland.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

Samenvatting	I
--------------------	---

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	Schoonmaakbranche	1
1.3	Onderzoeksvragen	2
1.4	Onderzoeksmethode	3
1.5	Opbouw van het rapport	4
2	Brancheschets: bedrijven en werknemers	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Kerngegevens branche	5
2.3	Cadansgegevens	7
2.4	Bedrijven in de schoonmaakbranche	7
2.5	Werknemers in de schoonmaakbranche	9
2.6	Imago van de schoonmaakbranche	16
3	Arbeidsmarkt en personeelsbeleid	19
3.1	Vacatures	19
3.2	Werving & Selectie	25
3.3	Personeelsbeleid	27
3.4	Ziekte van WAO	31
4	Verwachtingen en trends	35
4.1	Bedrijfstak en concurrentie	35
4.2	Arbeidsmarkt	37
5	Conclusies	41

Bijlagen:

Bijlage 1: Overzicht van respondenten	45
Bijlage 2: Activiteiten schoonmaakbranche	47

VOORWOORD

In opdracht van Arbeidsvoorziening Nederland heeft Regioplan een arbeidsmarkverkenning voor de schoonmaakbranche uitgevoerd. In het onderzoek is een typering gegeven van de relevante ontwikkelingen met betrekking tot de werkgelegenheid en de arbeidsmarkt in de schoonmaakbranche.

In de begeleidingscommissie van het onderzoek hadden zitting:

- De heer J. Brouwer, Arbeidsvoorziening Nederland.
- De heer drs. C.M.Th. Scholte, adjunct-directeur SVS.
- De heer mr. P.M. Schikhof, algemeen secretaris O&O fonds.
- De heer mr. J.C.M Kerstens, beleidssecretaris Arbeidsvoorwaarden & Sociale Zekerheid van het OSB.

Hierbij willen wij hen allen hartelijk bedanken voor hun ondersteuning gedurende het onderzoek.

Tevens gaat een woord van dank uit naar de respondenten die hun medewerking hebben verleend aan een interview. De grote bereidheid om mee te werken en de openheid tijdens de interviews hebben wij als zeer positief ervaren.

Dieuwke Leveling

Remco Meijer

Marieke Sloep, projectleider

SAMENVATTING

Inleiding

Ten behoeve van de ontwikkeling van een arbeidsmarktbeleid voor de schoonmaaksector bestaat bij Arbeidsvoorziening Nederland behoefte aan een helder beeld van de situatie op deze deelarbeitsmarkt en de ontwikkelingen die zich in de komende jaren naar verwachting zullen voordoen. Ook SVS en het O&O-fonds hebben bij de opzet van scholings- en werkgelegenheidsprojecten behoefte aan inzicht in de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. RegioPlan heeft in opdracht van Arbeidsvoorziening Nederland en het bestuur van SVS onderzoek gedaan naar ontwikkelingen met betrekking tot de arbeidsmarktsituatie van de schoonmaakbranche.

Om inzicht te krijgen in de toekomstige arbeidsmarktontwikkelingen is gekozen voor een kwantitatieve en kwalitatieve insteek van het onderzoek. Met behulp van bestaande statistische gegevens van het CBS en Cadans is een overzicht verkregen van de kerngegevens van de branche en de ontwikkeling ervan, zoals de gegevens over de bedrijven en werknemers in de branche. Om een goed beeld te krijgen van de werkgelegenheid, personeelsvoorziening, knelpunten en verwachtingen voor de toekomst, zijn daarnaast 35 interviews gehouden, waarvan 17 face-to-face en 18 telefonisch. Er is gesproken met drie groepen respondenten:

1. Ondernemers in de schoonmaakbranche.
2. Vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen buiten de schoonmaakbranche.
3. Sleutelinformanten.

Branche

Binnen de branche worden de activiteiten behorende tot de schoonmaakbranche verdeeld in twee segmenten: regulier onderhoud (kantoren- en bedrijfsschoonmaak) en specialistische reiniging (waaronder andere glazenwassen, industriële reiniging, reiniging in de zorg en dergelijke). De Standaard Bedrijfsindeling 1993 van het CBS geeft de volgende indeling:

- Reiniging van gebouwen (waaronder andere glazenwassen).
- Reiniging van transportmiddelen en overige reiniging (waaronder andere specialistische schoonmaak).

In het onderhavige onderzoek is op basis van de SBI-indeling de branche beschreven.

Tabel: Kerngegevens schoonmaakbranche.

	Totaal	Reiniging van gebouwen		Reiniging van transportmiddelen en overige reiniging	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Aantal bedrijven*	6.380	5.752	90	628	10
Aantal fte's*	73.724	68.179	92	5.545	8
Aantal banen**	150.300	144.100	96	6.200	4
	(man 34%; vrouw 66%)	(man 32%; vrouw 68%)		(man 74%; vrouw 26%)	

* Gegevens uit 1999.

** Gegevens uit 2000.

Bron: CBS, 1999 en 2000.

Schoonmaakbranche lijdt onder slecht imago

De schoonmaakbranche heeft te kampen met een slecht imago. Dit heeft tot gevolg dat de branche voor potentiële werknemers in de uitvoering onaantrekkelijk wordt om in te werken. Het belemmert bedrijven in het aantrekken en behouden van personeel.

Marktgroei voor kleine en grote schoonmaakbedrijven

De groei van de omzet (1996-1998) heeft voornamelijk plaatsgevonden bij kleine bedrijven en grote bedrijven, respectievelijk een omzet tot 50.000 gulden en vanaf 250.000 gulden. Bij middelgrote bedrijven was in deze periode sprake van een omzetsdaling.

Groei van aantal banen met 14%, fte's stijgen met 5%

In de periode 1994-1999 is het aantal fte's in de branche met 5 procent gestegen; het aantal banen is met 14 procent gestegen en het aantal werknemers met een baan van 12 uur of meer is met 33 procent gestegen. Met meer werknemers, meer banen maar verhoudingsgewijs een beperkt toegenomen inzet van personeel is de netto-omzet van schoonmaakbedrijven met dertig procent toegenomen. Een verklaring hiervoor is waarschijnlijk dat de productiviteit, de efficiency en de werkdruk de afgelopen jaren verhoogd zijn.

Relatief grote groei aantal werknemers tussen 25 en 45 jaar

Werknemers tussen de 25 en 44 jaar vertegenwoordigen bijna tweederde van de branche. De groei in het aantal werknemers in de schoonmaakbranche komt vooral voor rekening van werknemers in deze leeftijdsgroep.

Arbeidsmarkt

In één jaar tijd verdubbeling aantal openstaande vacatures

Het aantal vacatures is in de periode 2000-2001 verdubbeld. In het derde kwartaal van 2000 stonden 4.000 vacatures open; in het tweede kwartaal van 2001 8.500. Het aantal ontstane vacatures in het tweede kwartaal 2001 is groter dan het aantal vervulde vacatures. Door de krappe arbeidsmarkt zagen veel schoonmaakbedrijven hun (potentiële) werknemers naar andere branches (met een beter imago) uitwijken, zoals bijvoorbeeld de detailhandel en horeca.

Grootste personeelstekort in Midden-Nederland en de randstad

Midden-Nederland en de randstad hebben de grootste personeelstekorten. Veel schoonmaakbedrijven geven aan dat in deze regio's bijna geen (potentiële) werknemers te vinden zijn. In de andere regio's ondervinden bedrijven ook problemen met het invullen van vacatures; deze zijn echter minder nijpend dan in het midden en het westen van Nederland.

Hoog personeelsverloop schoonmaakbranche breed probleem

Een belangrijk probleem in de branche is het grote personeelsverloop. Dit probleem doet zich vooral voor in de randstad en Midden-Nederland. In de overige provincies is het verloop minder. Volgens respondenten hebben werknemers in deze provincies een andere arbeidsmentaliteit en een sterkere binding met het schoonmaakbedrijf. Bij de grote ondernemingen is het verloop hoger dan bij kleinere schoonmaakbedrijven. Ook hiervoor wordt de binding met het bedrijf als argument genoemd.

Problemen personeelstekort op uitvoeringsniveau opgelost

De meeste ontstane vacatures worden op uitvoeringsniveau opgelost. Bij grote bedrijven worden ontstane vacatures vaak niet gemeld op het hoofdkantoor. Via informele kanalen worden vacatures op korte termijn weer ingevuld.

Hoge werkdruk en lage status belangrijke oorzaken personeelsproblemen

De hoge werkdruk, het fysiek zware werk en de lage status van het beroep maken dat veel (potentiële) werknemers de branche onaantrekkelijk vinden om in te werken. Het veroorzaakt een hoog verloop en lage instroom.

Toenemende professionalisering schoonmaakwerk vereist beter opgeleid werknemers

Zowel schoonmaakbedrijven als opdrachtgevers stellen steeds hogere eisen aan de kwaliteit van de (schoonmaak)dienstverlening. Om aan deze eisen te kunnen voldoen, zullen strengere eisen gesteld worden aan het opleidingsniveau en vaardigheden van schoonmaakpersoneel.

Werving personeel via informele netwerk meest succesvol

Er wordt een veelheid van wervingsmethoden toegepast om nieuw personeel te werven. Werven via het eigen netwerk van bedrijven of het netwerk van het eigen personeel blijkt het meest succesvol te zijn en wordt daarom het meest gebruikt.

Concrete werkbeschrijvingen in communicatie-uitingen bij werving personeel gewenst

Schoonmaakbedrijven hebben het idee dat potentiële schoonmakers behoefte hebben aan feitelijke informatie over het werk, zoals loon, locatie, tijdstip en tijdsduur, zo blijkt uit de interviews.

Personeel

Middenkader is kurk waar de branche op drijft

Uit het onderzoek komt naar voren dat het functioneren van de leidinggevenden op de werkvloer, het middenkader, essentieel is voor de kwaliteit van de dienstverlening. Door hun functie zijn zij de schakel tussen het schoonmaakpersoneel, het schoonmaakbedrijf en de opdrachtgever. Hierdoor hebben zij directe invloed op de kwaliteit, het ziekteverzuim, de WAO-instroom en de binding met het schoonmaakbedrijf.

Personeelsbeleid is in ontwikkeling

Steeds meer bedrijven zijn bezig met de ontwikkeling van het personeelsbeleid. Uit het onderzoek is gebleken dat personeelsproblemen nog vaak ad hoc opgelost worden.

Groei ziekteverzuim afgeremd, maar nog steeds hoog

Het ziekteverzuimpercentage is 7,7 procent (CBS, 2000). Dit is een fractie lager dan in 1999, maar nog steeds beduidend hoger dan het landelijke ziekteverzuimpercentage. Het kort ziekteverzuim is lager dan het lang ziekteverzuim. Door de invoering van de WULBZ en de PEMBA richten bedrijven meer aandacht op het verlagen van de ziekteverzuim- en WAO-instroompercentages.

Groeiend aantal WAO-ers in schoonmaakbranche

In de periode 1998-2000 is het aantal WAO-ers gestegen met 22 procent tot 20.914 WAO-ers in 2000 (Orbis, 2000). Veruit het grootste deel van de WAO-instroom komt voor rekening van vrouwen (80%).

Toekomst

Kleinere bedrijven verwachten meer overnames door grote schoonmaakbedrijven

Schoonmaakbedrijven verwachten dat de reeds ingezette trend (overnames en fusies) de komende jaren nog door zal zetten. De gedachte is dat grote bedrijven groter worden en er een veelheid aan kleine bedrijven zal blijven bestaan.

Scheiding landelijke en regionale markt zet door

De grote, landelijk opererende schoonmaakbedrijven zullen zich in de toekomst meer richten op landelijke (mantel)contracten. Regionale bedrijven richten zich meer op (kleinere) opdrachten in de eigen regio.

Onzekerheid over gevolgen huidige economische ontwikkelingen

Schoonmaakcontracten worden in het algemeen voor langere periodes afgesloten. Hierdoor zijn de bedrijven voor deze periode verzekerd van een bepaalde omzet. Schoonmaak is vaak de sluitpost van de begroting. Wanneer het slechter gaat met de economie, zullen schoonmaakbedrijven dit merken bij de onderhandeling over nieuwe contracten.

Opdrachtgevers stellen steeds meer en hogere eisen aan schoonmaakbedrijven

Eisen met betrekking tot de kwaliteit van de schoonmaak en veiligheid zullen strenger worden. Dit heeft te maken met de aansprakelijkheid van sommige opdrachtgevers.

Aantrekken en behouden kwalitatief goed personeel blijft grootste knelpunt

Mede door het slechte imago blijft het hoge verloop en de geringe instroom een groot probleem. De ervaring en verwachting is dat kwalitatief goed personeel (gemotiveerd, gevoel voor verantwoordelijkheid en representatief) in branches met een hogere status gaat werken.

Mogelijke toekomstig WAO-probleem door vergrijzing personeelsbestand

Veel bedrijven in de schoonmaakbranche hebben te maken met een vergrijzing van het personeel. Verwacht wordt dat dit de WAO-instroom nadelig beïnvloed.

Aanbevelingen

Verdere professionalisering schoonmaakbranche op korte termijn noodzakelijk

Uit het onderzoek is gebleken dat problemen in de branche vaak ad hoc worden aangepakt. In de interviews zijn aanknopingspunten genoemd die een bijdrage kunnen vormen voor oplossingen die meer op de lange termijn gericht zijn.

Schoonmaakbedrijven en schoonmakers actief laten deelnemen aan imago-campagne

De schoonmaakbranche heeft in het algemeen een slecht imago. Het loon, type werk en opleidingsmogelijkheden vormen handvatten om het imago te verbeteren. Zowel schoonmaakbedrijven als het personeel kunnen een bijdrage leveren aan het verbeteren van het imago.

Uiten van erkenning voor personeel

Het uitspreken van waardering voor het personeel en het werk dat zij doen, heeft positieve uitstraling op hun eigen waardering voor het werk. Dit kan een gunstige invloed hebben op hun binding met het bedrijf en daarmee op het imago van de branche in zijn totaliteit.

Schoonmakers en middenkader in tijd en financiën opleidingsmogelijkheden aanbieden

Uit het onderzoek is gebleken dat er effectiever en efficiënter gewerkt wordt wanneer schoonmakers en het middenkader opleidingen gevolgd hebben. Om de deelnamebereidheid onder het personeel te vergroten, dienen opleidingsmogelijkheden te worden aangeboden, inclusief een vergoeding voor tijd en gemaakte kosten. Het volgen van een opleiding heeft bovendien positieve gevolgen voor de waardering van het werk door de schoonmaker zelf.

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Net als vele andere branches merkt ook de schoonmaakbranche de gevolgen van de krappe arbeidsmarkt. De markt waarop deze schoonmaakondernemingen opereren geldt als een vechtmart: er wordt door een groot aantal ondernemingen hard om contracten geconcentreerd met prijsdruk als gevolg. Dit heeft zijn weerslag op het personeel, aangezien de personeelslasten het overgrote deel van de kosten vormen. Productiviteitsverhoging door het inzetten van machines is alleen op een beperkt aantal grote objecten mogelijk. Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid zijn serieuze problemen in de sector.

Ten behoeve van de ontwikkeling van een arbeidsmarktbeleid voor de schoonmaaksector bestaat bij Arbeidsvoorziening Nederland behoefte aan een helder beeld van de situatie op deze deelarbeitsmarkt en de ontwikkelingen die zich in de komende jaren naar verwachting zullen voordoen. Ook SVS en het O&O-fonds hebben bij de opzet van scholings- en werkgelegenheidsprojecten behoefte aan inzicht in de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Het bestuur van SVS heeft daarom in samenwerking met Arbeidsvoorziening Nederland besloten onderzoek te laten uitvoeren naar relevante ontwikkelingen met betrekking tot de werkgelegenheid en de arbeidsmarkt in de schoonmaakbranche.

Aan Regioplan Onderzoek Advies en Informatie is gevraagd dit onderzoek uit te voeren. In dit hoofdstuk wordt de opzet van het onderzoek beschreven. In de volgende paragraaf wordt kort de schoonmaakbranche beschreven. In paragraaf 1.3 zijn de onderzoeksvragen geformuleerd. Daarna volgt een paragraaf over de gebruikte onderzoeksmethodiek. Tenslotte wordt de opbouw van het rapport toegelicht.

1.2 Schoonmaakbranche

De branche wordt onder meer gekenmerkt door een duidelijke scheiding tussen de ‘reguliere’ schoonmaakbedrijven en de meer specialistische reiniging (bijvoorbeeld glas- en gevelreiniging, het schoonmaken van bedrijven in de voedingsindustrie en industriële reiniging). De beide soorten bedrijven hebben verschillende kenmerken. De reguliere schoonmaakbedrijven worden gekenmerkt door veel kleine banen en veel parttime, vooral vrouwelijke, werknemers. De meer specialistische schoonmaakbedrijven hebben daaren-

tegen veel grotere banen, die veelal worden ingevuld door mannelijke werknemers met een fulltime baan.

1.3 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn op te delen in vier centrale thema's, te weten: werkgelegenheid, personeelsvoorziening, knelpunten en verwachtingen. De volgende onderzoeksvragen hebben we geformuleerd:

A. Werkgelegenheid: omvang en typering

- 1. Hoeveel ondernemingen zijn actief in de schoonmaaksector, onderverdeeld naar grootteklasse (aantal werknemers)?*
- 2. Hoeveel werknemers zijn er in de sector, onderverdeeld naar persoonskenmerken (geslacht, etniciteit, leeftijd, opleiding) en baankenmerken (type arbeidscontract)?*
- 3. Hoe kan de werkgelegenheid worden getypeerd naar aard van de werkzaamheden (bijvoorbeeld schoonmaak van kantoren, industrie, transportmiddelen, ziekenhuizen et cetera)?*

B. Personeelsvoorziening

- 4. Hoeveel vacatures ontstaan jaarlijks in de sector? In hoeverre gaat het om vervangingsvraag, in hoeverre om uitbreidingsvraag?*
- 5. Welke wervingskanalen gebruiken de werkgevers; welke geven het beste resultaat?*
- 6. Welke functie-eisen worden aan kandidaat-werknemers gesteld, naar leeftijd, opleidingsniveau en werkervaring?*
- 7. Hoe kan het aanbod worden getypeerd naar arbeidsmarktpositie (schoolverlaters, herintreedsters, werkenden uit andere sectoren et cetera)?*
- 8. Hoe ontwikkelen wensen en eisen van werknemers zich met betrekking tot arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden?*
- 9. Hoe kan de arbeidsmobiliteit van werknemers in de schoonmaaksector worden getypeerd?*
- 10. Hoe ontwikkelt het aanbod van personeel zich?*

C. Knelpunten

- 11. Welke knelpunten doen zich op de arbeidsmarkt voor, binnen (bijvoorbeeld arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid), tussen (bijvoorbeeld mo-*

biliteit van werknemers) en buiten (bijvoorbeeld dalend aanbod van arbeid) ondernemingen?

D. Verwachtingen

12. Welke verwachtingen leven er binnen de sector over de ontwikkelingen rond werkgelegenheid en arbeidsmarkt op de middellange termijn, met aandacht voor het aantal ondernemingen, de vraag naar arbeid, de personeelsvoorziening, de kwaliteit van de arbeid, opleidingen, relevante deelarbeidsmarkten en concurrentie van arbeidsorganisaties op aanpalende arbeidsmarkten?

De onderzoeksvragen hebben primair betrekking op de werkgevers en de werknemers in de schoonmaaksector. De schoonmaak die binnen andere economische sectoren (zoals de horeca en de gezondheidszorg) valt, komt slechts in beeld voor zover deze in directe relatie staat tot de schoonmaaksector (bijvoorbeeld door concurrentie op de arbeidsmarkt).

1.4 Onderzoeksmethode

Om de hierboven genoemde vragen te beantwoorden, hebben we gekozen voor een kwalitatieve en kwantitatieve insteek van het onderzoek.

1. Analyse van bestaand statistisch materiaal

Om inzicht te krijgen in kwantitatieve kentallen over werkgelegenheid en vraag naar arbeid wordt een analyse gemaakt van bestaande statistische gegevens van het CBS (Enquête Beroepsbevolking EBB en Vacature-enquête).

2. Interviews

Om een goed beeld van de werkgelegenheid, personeelsvoorziening, knelpunten en verwachtingen te krijgen is gesproken met drie groepen respondenten:

1. ondernemers in de schoonmaakbranche;
2. vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen buiten de schoonmaakbranche;
3. sleutelinformanten.

Van de opdrachtgever hebben wij een lijst met potentiële respondenten ontvangen. Deze zijn door ons benaderd om mee te werken aan het onderzoek. In bijlage 1 staat een overzicht van de respondenten. Voor alle interviews geldt dat zij deels face-to-face en deels telefonisch zijn afgenomen.

Ad.1:

Er zijn twintig interviews gehouden met schoonmaakondernemers om inzicht te krijgen in arbeidsmarktpositie, het personeelsbeleid, arbeidsmarktknelpunten en toekomstige ontwikkelingen in de sector. De halfgestructureerde interviews zijn aan de hand van een itemlijst afgenomen. Voor de interviews is voornamelijk gesproken met ‘reguliere’ schoonmaakbedrijven. Daarnaast zijn enkele gesprekken gevoerd met ondernemers van schoonmaakbedrijven in de meer specialistische schoonmaakindustrie, zoals de glas- en gevelreiniging, industriële reiniging en het schoonmaken van bedrijven uit de voedingsindustrie.

Ad. 2:

Aanvullend op deze interviews met schoonmaakondernemers zijn vijf interviews gehouden met vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen buiten de schoonmaakbranche, waar veel schoonmakers werken, zoals bijvoorbeeld ziekenhuizen.

Ad. 3:

Interviews met sleutelinformanten zijn ingezet om de uitkomsten van de interviews met ondernemers in een breder perspectief te plaatsen met betrekking tot de marktpositie van ondernemingen, de huidige situatie op de arbeidsmarkt voor de sector; de relatie met andere deelarbeitsmarkten; het personeelsbeleid van ondernemingen in de schoonmaaksector; eventuele knelpunten bij de werving van personeel; en ontwikkelingen op de middellange termijn. Sleutelinformanten zijn ondermeer vertegenwoordigers van de ondernemersorganisatie OSB, de vakbonden FNV-Bondgenoten en Bedrijvenbond CNV¹, Arbeidsvoorziening Nederland, enkele grotere arbeidsmarktintermediairs (zoals Kliq en Start) en organisaties die werken aan scholingsprojecten.

1.5 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 geven we een beschrijving van de schoonmaakbranche. Hierin komen gegevens over bedrijven en werknemers in de branche aan bod. In hoofdstuk 3 beschrijven we de arbeidsmarkt. We gaan in op de vacatures, wervings- en selectiemethoden van bedrijven en het personeelsbeleid.

In hoofdstuk 4 geven we een overzicht van verwachtingen en trends in de schoonmaakbranche, uitgesplitst naar bedrijfstak en concurrentie, imago van de branche en arbeidsmarkt.

¹ OSB, FNV en CNV maken deel uit van de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche RAS.

2 BRANCHESCHETS: BEDRIJVEN EN WERKNEMERS

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de branche gepresenteerd. Deze presentatie is vooral gebaseerd op statistisch materiaal en wordt aangevuld met informatie uit de interviews. In paragraaf 2.2 wordt de branche beschreven op enkele kerngegevens van de branche, zoals verdeling naar sectoren en activiteiten, aantal bedrijven actief in de branche, aantal banen en omzetgegevens. In paragraaf 2.3 wordt kort ingegaan op de gegevens van uitvoeringsinstelling Cadans. In dit rapport wordt vooral gebruik gemaakt van statistische gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), maar de Cadans-gegevens worden binnen de branche veel gebruikt. In deze paragraaf wordt ingegaan op de verschillen tussen beide bronnen.

In paragraaf 2.4 wordt dit voor wat betreft het bedrijvengedeelte verder toegelicht hoe de branche zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.

Paragraaf 2.5 gaat in op de werknemers werkzaam in de branche. Verschillende aspecten, zoals omvang van de werkgelegenheid, kenmerken van de werknemers en de dienstverbanden bieden gezamenlijk een beeld van de ontwikkeling en samenstelling van werkgelegenheid in de branche.

De laatste paragraaf gaat in op het imago van de branche.

2.2 Kerngegevens branche

Binnen de branche worden de activiteiten behorende tot de schoonmaakbranche verdeeld in twee segmenten: regulier onderhoud (kantoren- en bedrijfsschoonmaak) en specialistische reiniging (waaronder andere glazenwassen, industriële reiniging, reiniging in de zorg en dergelijke).

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) levert voor de schoonmaakbranche gegevens over bedrijfsresultaten, aantal werknemers en kenmerken van werknemers en hun dienstverbanden. De schoonmaakbranche is volgens de Standaard Bedrijfsindeling 1993 onderverdeeld in twee sectoren:

1. Reiniging van gebouwen (waaronder andere glazenwassen).
2. Reiniging van transportmiddelen en overige reiniging (waaronder andere specialistische schoonmaak).

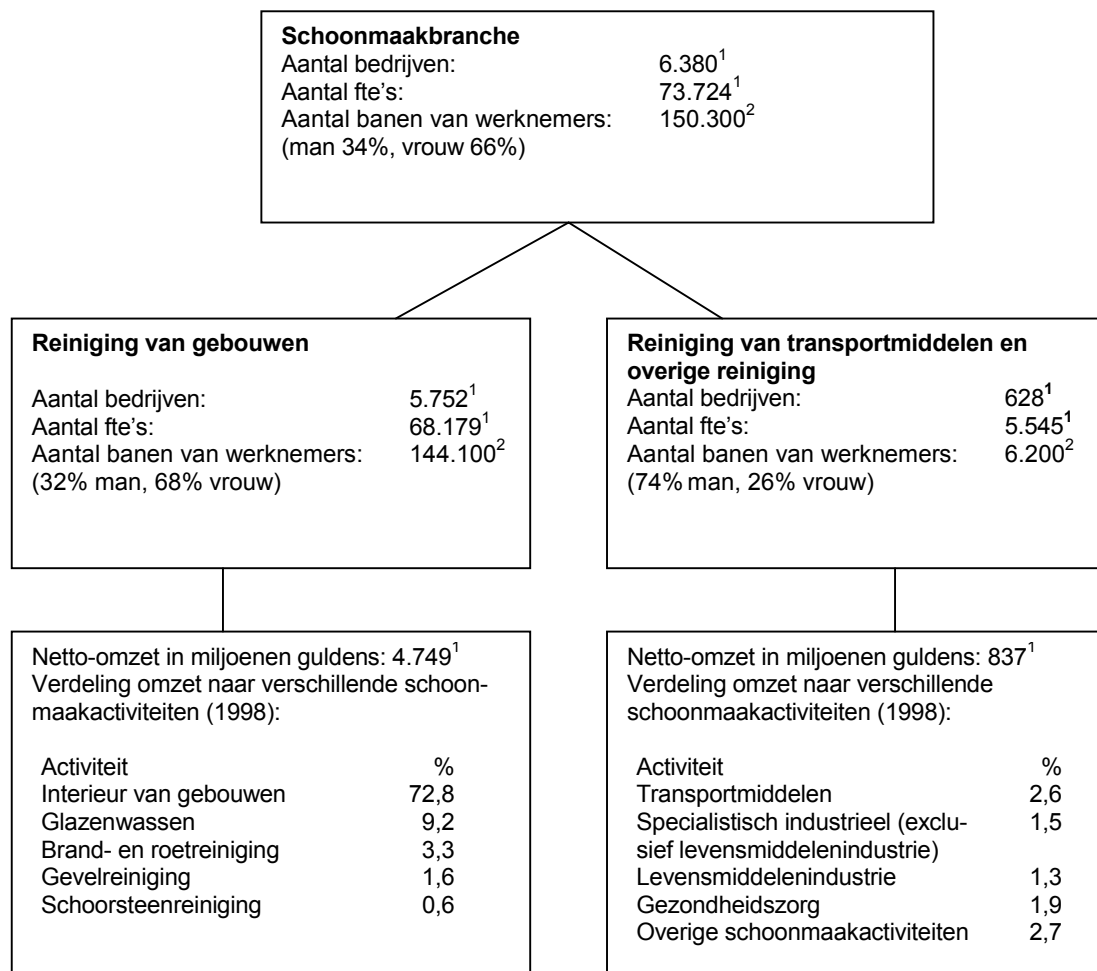
Voor de activiteiten behorende tot de beide sectoren wordt verwezen naar bijlage 2.

Deze verdeling van schoonmaakactiviteiten sluit niet volledig aan bij de beleving in de branche. Reiniging van transportmiddelen wordt niet tot de branche-activiteiten gerekend,

en de onderverdeling waarbij glazenwassen tot reiniging van gebouwen wordt geschaard, sluit eveneens niet aan bij de beleving in de branche.

Toch wordt in dit hoofdstuk, waarin kwantitatieve gegevens over de branche worden gepresenteerd, de indeling volgens de SBI'93 aangehouden. De reden hiervoor is vooral pragmatisch van aard. Op deze wijze kan namelijk toch een goed beeld worden geschetst van de kerngegevens van de branche. In het vervolg van het rapport (hoofdstuk 3 en verder) wordt het onderscheid zoals dat door de branche wordt gehanteerd (reiniging van kantoorgebouwen enerzijds en specialistische en industriële reiniging inclusief glazenwassen) gehandhaafd. Hiermee wordt aangesloten bij het onderscheid dat in de branche gemaakt wordt.

Figuur 2.1: Kerngegevens schoonmaakbranche.



² Gegevens gebaseerd op cijfers 2000.

2.3 Cadansgegevens

Binnen de branche wordt vooral gebruik gemaakt van de gegevens van de uitvoeringsinstelling voor de schoonmaakbedrijven, Cadans. Cadans registreert alle personen die in het betreffende jaar voor een schoonmaakbedrijf hebben gewerkt. Cadans is hierbij volledig afhankelijk van de registratie door de schoonmaakbedrijven zelf die personen moeten aanmelden en afmelden. Personen die aan het eind van het jaar niet meer in de schoonmaakbranche werken worden dus nog wel meegerekend indien zij in het betreffende jaar werkzaam zijn geweest. Dit is een belangrijk verschil met de gegevens van het CBS die een standcijfer laten zien.

De gegevens van Cadans zijn niet voldoende gedetailleerd om de branche mee te kunnen presenteren. Daarom wordt in dit rapport gebruik gemaakt van de gegevens van het CBS. Voor een vergelijking van de gegevens worden de Cadans-gegevens hier vermeld in tabel 2.1.

Tabel 2.1: Kerngegevens Cadans, 2000.

Aantal werkgevers met werknemers in loondienst	4.220
Aantal werknemers	189.864
Aantal banen	230.193

Bron: Arbeidsmarktmonitor 2000, Orbis (2001).

Het aantal werkgevers verschilt van het aantal bedrijven dat door het CBS wordt gepresenteerd. Cadans registreert alleen bedrijven met werknemers in loondienst. De CBS-statistiek registreert ook bedrijven zonder personeel in loondienst, ongeacht het aantal uren dat in de schoonmaakbranche gewerkt wordt.

2.4 Bedrijven in de schoonmaakbranche

Aan de hand van het Bedrijfsregister van het CBS wordt de branche beschreven. Deze statistiek beschrijft het totaal aantal ondernemingen in de branche, inclusief bedrijven zonder personeel, ongeacht het aantal uren dat in de schoonmaakbranche wordt gewerkt.

Aantal bedrijven is stabiel gebleven

Het totaal aantal bedrijven in de branche is in de periode 1994-2000 vrijwel stabiel gebleven (zie tabel 2.2). Er is een lichte daling van het aantal bedrijven geweest in 1995. In 1999 telde de branche 6.380 schoonmaakbedrijven (het meest recente jaar waarover gegevens beschikbaar zijn).

In de sector ‘Reiniging van gebouwen’ is de ontwikkeling vergelijkbaar met die van de totale branche. Deze sector omvat 5.752 bedrijven in 1999 (90% van de totale branche). De sector ‘Reiniging van transportmiddelen en overige reiniging’ telt 628 bedrijven en is in de periode 1994-1999 in omvang toegenomen met 15 procent (81 bedrijven).

Tabel 2.2 Aantal bedrijven in de schoonmaakbranche, uitgesplitst naar sector (1994-1999).

Jaar	Reiniging van gebouwen		Reiniging van transport- middelen en overige reiniging		Totaal aantal bedrijven	
	Aantal	Indexcijfers	Aantal	Indexcijfers	Aantal	Indexcijfers
1994	5.821	100	547	100	6.368	100
1995	5.646	97	567	104	6.231	98
1996	5.723	98	621	114	6.344	100
1997	5.723	98	659	120	6.382	100
1998	5.763	99	656	120	6.419	101
1999	5.752	99	628	115	6.380	100

Bron: CBS, Bedrijfsstatistiek.

Stijging van de netto-omzet van bedrijven in de reiniging van gebouwen

De netto-omzet¹ in de branche was in 1999 5.586 miljoen (tabel 2.3). De omzet van de branche is in de periode 1994-1999 gestegen. Met een vrijwel gelijk aantal bedrijven is in 1999 de netto-omzet met 30 procent toegenomen ten opzichte van 1994. Voor beide sectoren geldt een toename van de netto-omzet met circa 30 procent.

Tabel 2.3 Netto-omzet van bedrijven in miljoenen guldens.

Jaar	Reiniging van gebouwen	Reiniging van transport- middelen en overige reiniging	Netto-omzet totale branche
1994	3.668	634	4.302
1999	4.749	837	5.586
Toe-/afname 1994-1999 %	+29%	+32%	+30%

Bron: CBS, Bedrijfsstatistiek.

Uit een nadere analyse (tabel 2.4) van de omzetgegevens van bedrijven uit de sector ‘Reiniging van gebouwen’ blijkt dat vooral de kleine bedrijven (met een netto-omzet tot 50.000 gulden) en grote bedrijven (met een netto-omzet hoger dan 250.000 gulden) hun omzet

¹ Tot de netto-omzet wordt gerekend de omzet uit de levering van producten, goederen en diensten aan derden (exclusief BTW) na aftrek van kortingen, bonussen, retouren, emballage, betaalde vrachten op verkopen, premies op transportverzekering en provisie, inclusief de voorraadmutaties gereed product en goederen in bewerking.

hebben zien toenemen (respectievelijk 35% en 10%).

De middelgrote bedrijven (netto-omzet tussen 50.000 en 250.000 gulden) zagen hun netto-omzet dalen (-13% en -14%).

Tabel 2.4: Netto-omzet van bedrijven in sector reiniging van gebouwen naar omzetklassen.

Omzetklassen	Jaar	Netto-omzet (in mln. guldens)	Toe-/afname 1996-1998 %
Tot 50.000 gulden	1996	46	
	1998	62	+35%
50.000 - 100.000 gulden	1996	78	
	1998	68	-13%
100.000 - 250.000 gulden	1996	219	
	1998	188	-14%
250.000 gulden en meer	1996	3.662	
	1998	4.026	+10%

Bron: CBS, Bedrijfsstatistiek.

2.5 Werknemers in de schoonmaakbranche

Om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van het aanbod van personeel in de branche wordt gebruik gemaakt van drie statistieken van het CBS:

1. Enquête Beroepsbevolking (EBB). De EBB telt werknemers met een arbeidscontract van 12 uur of meer. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat de schoonmaakbranche zich typeert door veel kleine deeltijdbanen. De EBB-statistiek geeft dus een beeld over het deel van de werknemers in de branche dat een relatief grote deeltijdbaan (of voltijdbaan) hebben.
2. Bedrijfsstatistiek. Deze enquête heeft tot doel het productieproces van bedrijven in verschillende branches in kaart te brengen. De informatie wordt bij bedrijven ingewonnen. Deze enquête bevat informatie over het totaal aantal fte's en aantal werkzame personen in de branche. 'Werkzame personen' heeft betrekking op de personen die op de laatste dag van het jaar werkzaam zijn. Dit betreft werknemers op de loonlijst, ingeleend personeel, uitzendkrachten en werknemers niet op de loonlijst (zoals meewerkende gezinsleden, directeuren en dergelijke).
3. Enquête Werkgelegenheid en Lonen. Deze enquête telt niet de werknemers, maar de banen die werknemers hebben. Er is geen beperking in termen van het aantal uren dat een baan moet tellen. Alle banen, ongeacht het aantal uren, worden meegeteld. Personen die niet

meetellen zijn uitzendkrachten en werknemers zonder vast overeengekomen wekelijkse arbeidsduur (zoals oproep- en invalkrachten). Deze laatste worden alleen meegeteld als ze de laatste week van het jaar een gedeelte hebben gewerkt. Helaas biedt deze statistiek te weinig branche-specifieke informatie om als uitgangspunt te dienen voor deze paragraaf. Wanneer het aanvullende informatie biedt, wordt deze statistiek gebruikt.

Er is gebruik gemaakt van jarenreeksen om ontwikkelingen te kunnen signaleren. Daarnaast wordt waar mogelijk een vergelijking met de totale beroepsbevolking gemaakt om na te kunnen gaan in welke mate ontwikkelingen specifiek voor de branche gelden, of dat het arbeidsmarktbrede ontwikkelingen zijn.

Waar mogelijk is een uitsplitsing gemaakt naar de sectoren Reiniging van gebouwen en de sector Reiniging van transportmiddelen en overige reiniging.

In deze paragraaf vormen de cijfers de basis en dit wordt verder aangevuld met resultaten uit de interviews.

2.5.1 Omvang en ontwikkeling werkgelegenheid

Relatief sterke groei van het aantal werknemers met dienstverband van 12 uur of meer

In 2000 werken 69.000 mensen in de schoonmaakbranche in een baan van 12 uur of meer (tabel 2.5). Het aantal werknemers met een dienstverband van 12 uur of meer is in de zes jaren daarvoor gegroeid met een derde (33%). Ruim de helft (57%) van de werknemers is vrouw. De groei van het aantal werknemers met een dienstverband van 12 uur of meer komt echter relatief vooral voor rekening van de mannelijke werknemers.

Wanneer gegevens van de totale beroepsbevolking naast de branche-gegevens gelegd worden, valt een aantal zaken op:

- de groei van het aandeel van mannelijke werknemers in de branche (11% in totale beroepsbevolking ten opzichte van 36% in schoonmaakbranche);
- de sterke groei van het aantal werknemers in de branche (33% meer werknemers in de branche ten opzichte van 19% meer werknemers in de totale beroepsbevolking);
- dezelfde relatieve groei van het aantal vrouwelijke werknemers in de branche en in de totale werkzame beroepsbevolking (26%). Opvallend is verder de dip in het aantal vrouwen werkzaam in de schoonmaakbranche in de periode 1994-1997.

Tabel 2.5 Werkzame beroepsbevolking in de schoonmaakbranche, 1994-2000.

	Beroepsbevolking schoonmaakbranche					Totale beroepsbevolking	
	1994	1997	2000	Toe/afname 1994-2000 %	Percentueel aandeel in 2000	Toe/afname 1994-2000 %	Percentueel aandeel in 2000
Mannen	22.000	28.000	30.000	+36%	43%	+11%	60%
Vrouwen	31.000	29.000	39.000	+26%	57%	+26%	40%
Totaal	52.000	57.000	69.000	+33%	100%	+19%	100%

Bron: CBS, EBB.

Aantal werkzame personen en fte's neemt toe met 5% en aantal banen neemt toe met 14%
Het aantal werkzame personen in de branche is in 1999 167.500. In dit cijfer zijn ook de oproep- en invalkrachten die op de loonlijst staan en uitzendkrachten meegerekend (tabel 2.6). In de periode 1995-1999 is er sprake van een toename van 5 procent. Het aantal *fulltime equivalenten*² (fte's) is eveneens toegenomen met 5 procent tot 78.700 fte's in 1999. Tenslotte is het aantal banen (dit zijn niet de uitzendkrachten en inval- en oproepkrachten die een gedeelte van de laatste week van het jaar hebben gewerkt) toegenomen met 14 procent (tabel 2.7).

De conclusie is hier dat met een vrijwel gelijk aantal bedrijven, met meer werknemers werkzaam voor 12 uur per week of meer (33%) en 14 procent meer banen, maar slechts 5 procent meer inzet van personeel (in fte's) een netto-omzet wordt gehaald die in twee jaar met 30 procent is toegenomen. Verklaringen voor deze ontwikkeling zijn waarschijnlijk een verhoging van de productiviteit (en efficiency) van werknemers en een verhoging van de werkdruk. Het aantal openstaande vacatures speelt eveneens een belangrijke rol.

Andere conclusies met betrekking tot de werkgelegenheid in de branche:

- in fte's is de sector Reiniging van gebouwen de grootste met 92 procent van de fte's in de branche; in aantal banen is de sector nog groter (95%) hetgeen verklaard kan worden uit het grote aantal kleine deeltijdbanen in deze sector. Een andere verklaring is dat binnen de branche veel werknemers meer dan één (kleine) deeltijdbaan hebben. Door banen te 'stapelen' genereren ze toch een inkomen vergelijkbaar met een voltijdscontract;
- de sector Reiniging transportmiddelen en overige reiniging is in de periode 1996-1999 sterk gegroeid in fte's (16%) en aantal werkzame personen (17%).

² Het aantal fte's wordt berekend door het aantal uren van de banen te delen door 2080 uur (een mensjaar). De mensjaren worden opgegeven door de schoonmaakbedrijven.

Tabel 2.6 Aantal fte's en aantal werkzame personen in schoonmaakbranche, 1996-1999.

	1996	1997	1998	1999	Toe/afname 1994-1999%	Percentueel aandeel in 1999
Reiniging van gebouwen						
aantal werkzame personen	152.400	157.300	158.300	159.700	5%	95%
aantal fte's	69.400	70.800	72.500	72.400	4%	92%
Reiniging Transportmiddelen en overige reiniging						
aantal werkzame personen	6.700	7.300	6.800	7.800	16%	5%
aantal fte's	5.400	5.700	6.100	6.300	17%	8%
Totaal						
aantal werkzame personen	159.100	164.600	165.100	167.500	5%	100%
aantal fte's	74.800	76.500	78.600	78.700	5%	100%

Bron: CBS, Bedrijfsstatistiek.

Tabel 2.7 Aantal banen in schoonmaakbranche, 1994-2000.

	1994	1997	2000	Toe/afname 1994-2000 %	Percentueel aandeel in 2000
Reiniging van gebouwen	127.100	126.800	144.100	+ 13%	96%
Reiniging transportmiddelen en overige reiniging	4.300	4.300	6.200	+ 44%	4%
Totaal	131.400	131.100	150.300	+ 14%	100%

Bron: CBS, Enquête Werkgelegenheid en Lonen.

2.5.2 Kenmerken werknemers in de branche

Groei in aantal werknemers door werknemers tussen 25 en 45 jaar

Een derde van de werkenden in de branche is tussen de 35 en 44 jaar oud (zie tabel 2.8). Werknemers tussen de 25 en 44 jaar vertegenwoordigen bijna tweederde van de branche (62%).

Wanneer de gegevens over schoonmaakbranche vergeleken worden met de cijfers over de totale beroepsbevolking blijkt dat:

- de groei in het aantal werknemers in de schoonmaakbranche vooral voor rekening komt van de werknemers in de leeftijdsklassen 24-34 jaar en 35-44 jaar. In deze leeftijdsklassen is de groei relatief groot (een toename van respectievelijk 33 en 44%, terwijl de groei bij de totale beroepsbevolking 7 en 22% is);
- de branche in leeftijdsopbouw niet opvallend afwijkt van de opbouw van de totale beroepsbevolking.

Tabel 2.8 Werknemers in schoonmaakbranche naar leeftijdsklasse, 1994-2000.

	Beroepsbevolking Schoonmaakbranche					Totale beroepsbevolking	
	1994	1997	2000	Toe/afname 1994-2000 percentages	Percentueel aandeel in 2000	Toe/afname 1994-2000 percentages	Percentueel aandeel in 2000
15-24	9.000	7.000	9.000	0%	13	-	12%
25-34	15.000	19.000	20.000	33%	29	7%	29%
35-44	16.000	17.000	23.000	44%	33	22%	28%
45-54	10.000	12.000	12.000	20%	17	27%	23%
55-64	.	.	5.000	?*	7	50%	8%
Totaal	52.000	57.000	69.000	33%	**	19%	

* In de jaren 1994 en 1997 was het aantal werkenden tussen 55 en 64 jaar kleiner dan 5.000, daarom is daar een '.' vermeld. Er kunnen derhalve geen uitspraken over de mate van de toe- of afname worden gedaan.

** Indien het totaal niet optelt tot 100 procent, wordt dit veroorzaakt door te kleine aantallen in de cellen of afronding.
Bron: CBS, EBB.

Basisonderwijs meest voorkomende opleiding

In de branche is het aandeel van werknemers met als hoogst genoten opleiding basisonderwijs het meest voorkomend (tabel 2.9). Het gaat bij deze gegevens om werknemers met een dienstverband van 12 uur of meer. Van alle werknemers heeft 36 procent alleen basisonderwijs. Een VBO-diploma heeft 26 procent, en een MBO-diploma heeft 23 procent van de werknemers in de branche. In vergelijking met de totale beroepsbevolking valt op:

- het relatief grote aandeel werknemers met alleen basisonderwijs (8% in de totale beroepsbevolking en 36% in de branche) of VBO (14% totaal en 26% in de branche);
- de sterke toename van het aandeel werknemers met een MBO-opleiding (stijging van 45%), terwijl hun aandeel in de branche nog steeds laag is (23% ten opzichte van 38% van de totale beroepsbevolking);
- het nauwelijks voorkomen van hoger opgeleiden (HBO of WO) in de branche.

Uit de interviews blijkt dat werkgevers geen opleidingseisen stellen aan het schoonmaakpersoneel. Voor leidinggevendenden geldt vaak wel een opleidingseis, hoewel schoonmakers

ook op basis van anciënniteit en ervaring doorstromen naar een leidinggevende positie, ongeacht hun opleidingsniveau.

Tabel 2.9 Werknemers in schoonmaakbranche naar onderwijsniveau, 1994-2000.

	Beroepsbevolking schoonmaakbranche					Totale beroepsbevolking	
	1994	1997	2000	Vershil 1994-2000 (in %)	Percentueel aandeel in 2000	Vershil 1994-2000 (in %)	Percentueel aandeel in 2000
Basisonderwijs	19.000	19.000	25.000	32%	36%	17%	8%
Mavo	5.000	6.000	4.000	20%	6%	7%	6%
Vbo	13.000	15.000	18.000	38%	26%	<1%	14%
Havo/vwo	.	.	4.000		6%	31%	6%
Mbo	11.000	14.000	16.000	45%	23%	13%	38%
Hbo	.	.	.	*	*	29%	19%
Wo	.	.	.	*	*	48%	9%
Totaal	52.000	57.000	69.000	33%	100%**	19%	

* In de jaren 1994 en 1997 was het aantal werkenden met een HBO of WO opleiding kleiner dan 5.000, daarom is daar een '.' vermeld. Er kunnen derhalve geen uitspraken over de mate van de toe- of afname worden gedaan, noch over hun aandeel in de branche.

** Indien het totaal niet optelt tot 100 procent, wordt dit veroorzaakt door te kleine aantallen in de cellen of afronding. Bron: CBS, EBB.

Er zijn geen gegevens beschikbaar bij het CBS over de verdeling van het personeel naar etniciteit. Het aantal personen in bepaalde categorieën is te klein van omvang voor het CBS. Om deze reden worden deze gegevens niet openbaar gemaakt. Uit de interviews blijkt dat het aandeel van allochtonen en autochtonen in het personeelsbestand sterk varieert. In randstedelijk gebieden werken vaak uitsluitend allochtonen, terwijl in de regio's buiten de randstad het aandeel van allochtonen laag tot zeer laag is.

2.5.3 Kenmerken van banen in de branche

Groot deel van de banen (16%) in de branche is flexibel

Van het totaal aantal banen (ongeacht het aantal uren) in de schoonmaakbranche is 16 procent (24.700) flexibel (uitzend-, oproep, afroep en invalkrachten) (tabel 2.10). Vijftien procent van deze banen wordt bezet door voltijders. Ruim tweederde van de banen (68%) is een deeltijdbaan. Een deeltijdbaan is in dit geval een baan met een aantal uren tussen 1 en 35. Uit de tabel blijkt dat:

- bij kleinere bedrijven (minder dan 10 werknemers) relatief veel voltijdwerknemers werken;
- het percentage banen dat door flexibele werknemers wordt ingevuld is bij deze bedrijfsgrootte daarentegen kleiner dan voor de totale branche;
- bij grote bedrijven (100 werknemers of meer) relatief weinig banen voor voltijdwerknemers zijn.

Tabel 2.10: Dienstverband naar bedrijfsgrootte in aantallen (x 100), 2000.

Dienstverband	Bedrijfsgrootte						Totaal	
	< 10 werknemers		10-99 werknemers		>= 100 werknemers		Aantal	%
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		
Voltijdwerknemers	4.500	30	9.000	27	9.300	9	22.800	15
Deeltijdwerknemers	9.100	61	20.500	62	73.200	72	102.800	68
Flexibele werknemers	1.200	8	3.700	11	19.800	19	24.700	16
Totaal	14.800	100*	33,2	100	102.300	100	150.300	100*

* Door afronding van percentages is het totaal niet gelijk aan 100.

Bron: CBS, Enquête Werkgelegenheid en Lonen.

Ruim tweederde werkt deeltijd; 15% werkt voltijd

In 2000 totaal zijn er 150.300 banen in de schoonmaakbranche. Het gaat hier om de banen van personen werkzaam voor schoonmaakbedrijven. In vergelijking met het aantal werkzame personen zijn in dit gegeven uitzendkrachten, oproep- en invalkrachten niet meegeteld. Het is een standcijfer dat betrekking heeft op 31 december 2000.

Over het aantal werkzame personen (167.500) zijn geen gedetailleerde gegevens bekend over het geslacht. Het aantal banen (150.300) biedt meer informatie over omvang van de dienstverbanden en geslacht. Daarom wordt in de tabellen 2.11 en 2.12 kenmerken van de banen in de schoonmaakbranche gegeven. Het gaat hier om banen ongeacht het aantal uur. Dit geeft een goed beeld van de man-vrouw-verdeling en verdeling naar deeltijd, voltijd en flexibel werkende werknemers. Helaas is er geen informatie over de omvang van de deeltijdbanen. Maar uit de vergelijking van het aantal banen (150.300) met het aantal werkzame personen met een dienstverband van 12 uur of meer (69.000) kan wel worden afgeleid dat een groot deel van de ruim 80.000 banen kleiner dan 12 uur per week is. Het is overigens goed mogelijk dat één persoon meer banen heeft.

Uit de tabellen blijkt dat:

- in 2000 ruim tweederde van de banen (68%) in deeltijd werd vervuld. Vijftien procent werkt voltijds, een vrijwel gelijk percentage (16%) werkt flexibel;
- vooral het aantal flexibele banen is zeer sterk toegenomen in de periode 1996-2000 naar 24.700, een toename van 83 procent in vier jaar;

- van de vrouwen werkt een op de acht in deeltijd (79%) en de anderen werken flexibel (18%). Er zijn bijna geen vrouwen die voltijd werken in de schoonmaakbranche, dit aantal is ook afgenomen in de periode 1996-2000;
- de helft van de mannen (49%) werkt in deeltijd en ruim een derde werkt voltijds (37%).

Tabel 2.11 Banen in schoonmaakbranche naar arbeidsduur en geslacht, 2000.

	Mannen		Vrouwen		Totaal	
	Absoluut	Percentueel aandeel	Absoluut	Percentueel aandeel	Absoluut	Percentueel aandeel
Voltijders	19.000	37%	3.800	4%	22.800	15%
Deeltijders	25.100	49%	77.800	79%	102.900	68%
Flexibel	7.200	14%	17.500	18%	24.700	16%
Totaal	51.300	100%	99.100	100%	150.300	100%

* Door afronding van percentages is het totaal niet gelijk aan 100.

Bron: CBS, Enquête Werkgelegenheid en Lonen.

Tabel 2.12 Aantal banen naar aard dienstverband en geslacht, 1996-2000 (x 1.000).

	1996			2000			Toe- afname 1996-2000		
	Voltijd	Deeltijd	Flexibel	Voltijd	Deeltijd	Flexibel	Voltijd	Deeltijd	Flexibel
Mannen	16.500	18.200	3.500	19.000	25.100	7.200	15%	38%	101%
Vrouwen	4.100	78.800	10.000	3.800	77.800	17.500	-7%	-1%	75%
Totaal	20.600	96.900	13.500	22.800	102.900	24.700	11%	6%	83%

* Door afronding van percentages is het totaal niet gelijk aan 100.

Bron: CBS, Enquête Werkgelegenheid en Lonen.

Er zijn geen gegevens uitgesplitst naar beide sectoren, maar uit de interviews blijkt dat in de sector Reiniging transportmiddelen en overige reiniging vooral door mannen voltijd wordt gewerkt.

Er zijn geen gegevens over de arbeidsmarktpositie van nieuw personeel (schoolverlater, herintreder en dergelijke). Het aantal personen in bepaalde categorieën is te klein van omvang voor het CBS. Om deze reden worden deze gegevens niet openbaar gemaakt.

2.6 Imago van de schoonmaakbranche

De schoonmaakbranche heeft te kampen met een slecht imago. Schoonmaken wordt al snel geassocieerd met vies en zwaar werk. Dit slechte imago heeft tot gevolg dat de branche voor potentiële werknemers in de uitvoering als onaantrekkelijk wordt gezien om in te werken.

Het slechte imago van de schoonmaakbranche belemmert bedrijven in het aantrekken en behouden van personeel.

Schoonmaakbedrijven zijn zich bewust van het feit dat potentiële werknemers de branche niet aantrekkelijk vinden om in te werken. Ze geven bovendien aan dat het slechte imago tot gevolg heeft dat potentiële werknemers de voorkeur geven aan werken in andere branches, die een beter imago hebben.

Met betrekking tot het imago zijn er verschillen in de branche. Vooral bij werknemers in de glas- en gevelreiniging is het imago beduidend minder slecht dan in de reguliere schoonmaak. Volgens een van de respondenten valt dit te verklaren door de frequentie waarmee objecten schoongemaakt worden. Glas- en gevelreiniging gebeurt minder vaak dan het schoonmaken in bijvoorbeeld kantoren. Bij deze schoonmaakactiviteiten ziet het personeel direct resultaat omdat hun werk minder vaak gedaan wordt. Bovendien wordt glazenwassen en gevelreiniging als specialistisch werk gezien, ook dit brengt meer status met zich mee. Overigens blijkt dat als werknemers als schoonmaker werkzaam zijn, het imago langzaam verbetert. Werknemers in de branche hebben dan ook een positiever beeld dan mensen van buiten de sector. Één van de respondenten geeft aan: *“Als mensen/jongeren eenmaal binnen zijn kun je het imago van de schoonmaakbranche wel verbeteren, maar zolang ze niet bij je in dienst zijn, blijft het stigma overheersen”*.

3 ARBEIDSMARKT EN PERSONEELSBELEID

3.1 Vacatures

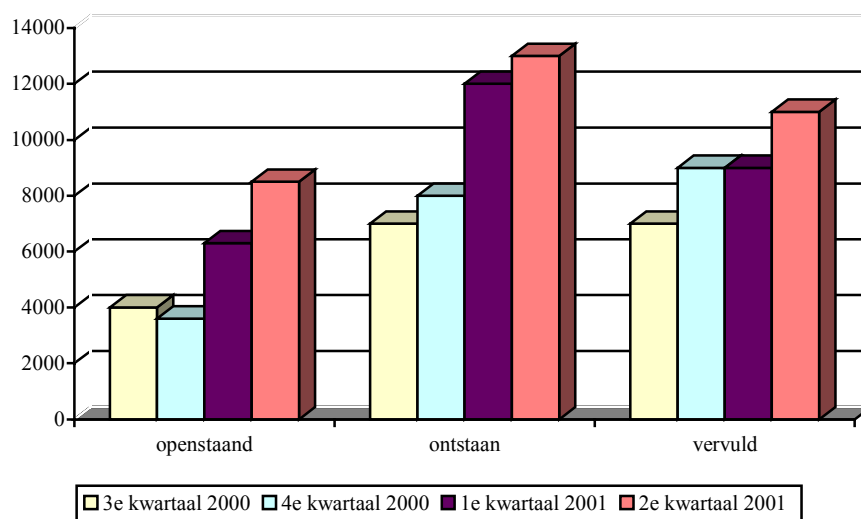
Aantal openstaande vacatures afgelopen jaar verdubbeld

Uit de Vacature-enquête van het CBS en de interviews blijkt dat in de periode 2000-2001 het aantal openstaande vacatures bij schoonmaakbedrijven meer dan verdubbeld is. In het derde kwartaal 2000 stonden 4.000 vacatures open, terwijl dit in het tweede kwartaal 2001 8.500 vacatures waren.

In de overgang van het vierde kwartaal 2000 naar het eerste kwartaal is het aantal ontstane vacatures met 50 procent gestegen van respectievelijk 8.000 naar 12.000. In het tweede kwartaal van 2001 steeg het aantal ontstane vacatures verder tot 13.000. Het aantal vervulde vacatures bleef sterk achter (9.000 respectievelijk 11.000). Een verklaring hiervoor is dat de arbeidsmarkt zo krap was dat werknemers eenvoudig aan het werk konden, buiten de schoonmaakbranche.

In de hotelbranche wordt na 11 september jongstleden (de aanslagen in de Verenigde Staten) een sterk verminderde vraag naar schoonmaakdiensten ervaren. Hiermee is voor de bedrijven in deze branche het acute personeelsprobleem opgelost.

Figuur 3.1: Vacatures schoonmaaksector 2000/2001.



Bron: CBS Vacature-enquête.

Het CBS meldt dat er onvoldoende berichtgevers binnen de schoonmaakbranche zijn om een representatief beeld van de vacatures per provincie te kunnen geven. Deze gegevens zijn ook bij andere bronnen niet beschikbaar.

Personeelsprobleem het grootst in Midden-Nederland en de randstad

De ondernemingen in de randstad en Midden-Nederland (Utrecht en omgeving) geven aan dat het personeelstekort in die regio's het grootst is. In deze regio's zijn volgens de respondenten bijna geen (potentiële) werknemers te vinden. Een aantal schoonmaakbedrijven is er in Midden-Nederland daarom toe overgegaan om schoonmakers met busjes naar de objecten in Midden-Nederland te brengen. In de glas en gevelreiniging wordt personeel boven de CAO betaald om personeel te werven en te behouden.

De respondenten werkzaam in de provincies Zeeland, Noord-Brabant, Limburg, Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel hebben tot op heden weinig problemen met openstaande vacatures. Door de eigen bekendheid in en met de regio is het voor hen niet moeilijk nieuw personeel aan te trekken. *“Een belronde langs het eigen personeel is meestal voldoende om een nieuwe schoonmaker voor een object te vinden.”*

Hoog verloop belangrijkste oorzaak openstaande vacatures

Het verloop bij de geïnterviewde bedrijven varieert jaarlijks van 15 tot 40 procent van het personeel. De vacatures betreffen dus vooral vervangingsvragen.

Vacatures die veroorzaakt worden door uitbreidingsvraag komen minder vaak voor. Bij de overname van een object door een concurrerend schoonmaakbedrijf kunnen de werknemers ervoor kiezen over te stappen naar het nieuwe schoonmaakbedrijf. Bij uitbreiding van schoonmaakbedrijven ontstaat daarmee in de regel geen personeelsprobleem. Daarnaast wordt vaak aangegeven dat de markt voor schoonmaakdiensten stabiel is en er dus nauwelijks sprake is van uitbreiding.

Vier respondenten geven aan dat zij altijd wel mensen kunnen gebruiken, omdat zij de laatste paar jaar door overname van bedrijven en opdrachten hard zijn gegroeid. Een kwart van de respondenten zegt dat de moeilijke personele bezetting een rem op de groei van het bedrijf is. *“Aan opdrachtaanvragen ligt het niet, voor een nieuw personeelslid is er altijd wel werk.”* Door de schoonmaakbedrijven is geen melding gemaakt van omzetgroei van de branche, wel van omzetgroei van de eigen organisatie.

Hoog verloop vooral in de randstad

Het verloop is vooral een probleem in de randstedelijke regio. In de provincies Zeeland, Noord-Brabant, Limburg, Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel is het verloop bij de schoonmaakbedrijven veel lager. Volgens de respondenten uit deze regio's werkt ongeveer de helft van de schoonmakers al jaren voor hetzelfde bedrijf of op hetzelfde object. Een

andere arbeidsmentaliteit en een sterkere binding ten opzichte van de randstad is volgens de respondenten de belangrijkste verklaring.

Daarnaast is het verloop vooral hoog bij de grote ondernemingen. In de kleine schoonmaakbedrijven blijven werknemers over het algemeen langer bij hun werkgever. In de regio's buiten de randstad zijn vooral kleine schoonmaakbedrijven actief.

Doorstroom naar andere branches belangrijkste oorzaak personeelstekort

Het hoge verloop binnen de branche vormt voor veel bedrijven een lastig probleem. Er worden vier oorzaken gegeven voor dit hoge verloop:

1. door doorstroom uit branche;
2. door het werken voor een specifiek doel;
3. door inzetten van scholieren en studenten;
4. door vergrijzing.

Belangrijkste oorzaak voor de krapte op de arbeidsmarkt in de schoonmaakbranche is de doorstroom van personeel naar andere branches. Door de economische bloei hebben veel schoonmakers de mogelijkheid om de overstap te maken naar ander werk met een hogere status en/of beloning. Doorstroom gebeurt vooral naar de detailhandel en de horeca.

Een ander gevolg van de economische welvaart is dat van een deel van de potentiële werknemers de financiële noodzaak weg valt om te werken, bijvoorbeeld omdat de partner voldoende verdient.

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat allochtone werknemers vaak doorstromen naar (laaggeschoold) werk in andere branches, zodra zij redelijk Nederlands spreken. De nieuwe baan heeft meer status dan het werk in de schoonmaakbranche (en heeft niet noodzakelijkerwijs een hogere beloning).

Een aanzienlijk deel van het hoge verloop wordt verder verklaard uit het feit dat veel schoonmakers werken voor een specifiek doel, zoals het afbetalen van een lening of vakantie. Zodra zij genoeg geld hebben verdiend, zeggen ze het werk weer op.

Een ander verklaring is dat schoonmaakwerk veel als vakantiebaan wordt uitgevoerd. Zodra scholen of universiteiten weer beginnen treedt een deel van het personeel uit. Overigens merkt een respondent hierover op dat voor studenten en scholieren geldt dat andere branches concurrerend zijn vanwege de flexibele werktijden (detailhandel, horeca en callcentres).

Tenslotte wordt als oorzaak genoemd de vergrijzing van de beroepsbevolking in Nederland. Veel oudere mensen willen of kunnen het fysiek zware schoonmaakwerk niet doen.

Openstaande vacatures op uitvoeringsniveau ingevuld

De meeste ontstane vacatures worden op uitvoeringsniveau direct ingevuld. Openstaande vacatures worden bij grote schoonmaakbedrijven in de regel niet gemeld bij het hoofdkantoor. Hier is derhalve ook geen zicht op de omvang van het aantal openstaande vacatures.

Bij deze bedrijven wordt dan ook geen beleid ontwikkeld om op dit probleem in te spelen. Opvulling van de ontstane vacature gebeurt veelal ‘via via’, of met het inzetten van oproepkrachten uit uitzendkrachten.

Glazenwasserbedrijven en de gespecialiseerde schoonmaakbedrijven hebben vaak beter zicht op de personele bezetting. Dit komt doordat de werknemers veelal vanuit kantoor naar hun opdracht vertrekken waardoor er een direct contact bestaat tussen personeelsmanager en schoonmakers.

Vacatures opvangen met verhoging werkdruk en uitzendkrachten

Respondenten gebruiken de volgende methoden om het personeelstekort op te vangen (in volgorde van meest genoemd):

- vergroten aantal schoon te maken vierkante meters per schoonmaker (verhoging werkdruk);
- inzetten uitzendkrachten;
- onderaanneming;
- werken op andere tijdstippen;
- niet volledig uitvoeren van contractafspraken.

In eerste instantie wordt veelal de werkdruk op de schoonmakers verhoogd door ze meer vierkante meters per persoon te laten schoonmaken. De schoonmaakbedrijven hopen dan op een snelle terugkeer van de afwezige persoon of snelle invulling van de opengevallen arbeidsplaats. Indien het personeelstekort aanhoudt en de schoonmaakbedrijven het niet zelf kunnen oplossen huurt men uitzendkrachten in. Een respondent met veel werk in de hotelschoonmaak geeft aan dat in piekmomenten het aantal uitzendkrachten binnen zijn organisatie kan oplopen tot 25 procent van het totale personeelsbestand. Dit soupeert volgens hem een groot deel van zijn winstmarge op.

Uit statistische gegevens van het CBS (EBB) blijkt dat het deel van de werknemers in de schoonmaakbranche dat zegt soms of regelmatig onder hoge druk te werken in de periode 1996-1999 is afgenomen met 3 procent. Dit bevestigt niet de resultaten uit de interviews. Desalniettemin geeft toch bijna de helft van de werknemers aan onder grote tijdsdruk te werken (47%).

Tabel 3.1: Onder hoge druk werken in de schoonmaakbranche.

	1996	1999	Toe- afname 1996-1999
Ja, totaal	50	47	- 3%
Ja, regelmatig	30	28	- 2%
Ja, soms	21	19	- 2%
Nee	44	47	+ 3%
Totaal	100%	100%	

Bron: CBS, EBB.

Ongeveer een kwart van de bedrijven tracht het personeelstekort aan te pakken door op tijdstippen te gaan werken waarop men gemakkelijker personeel kan vinden, zoals bijvoorbeeld overdag. Over werken tijdens kantoor tijden zijn de meningen binnen de branche verdeeld: een groep is tegen overdag werken en de andere voor. Volgens de eerste groep schoonmaakbedrijven hebben opdrachtgevers van kantoren een sterke voorkeur voor schoonmaak buiten kantooruren.

Dit geldt echter niet voor alle opdrachtgevers van kantoren. Sommige zijn min of meer noodgedwongen geconfronteerd met schoonmaak tijdens kantooruren. In het algemeen zijn de ervaringen hiermee positief voor alle partijen. Een reactie van een schoonmaakbedrijf: *“Overdag werken levert geen problemen op bij opdrachtgever. In tegendeel, ze willen niet meer anders, als ze eenmaal gewend zijn aan overdagschoonmaak. Ook het schoonmaakpersoneel is hierover zeer tevreden, omdat zij meer uren per dag kunnen werken.”* Voor iedere partij heeft het overdag schoonmaken dus voordelen. Voor de opdrachtgevers, vanwege de contacten met schoonmakers. Voor de schoonmakers, omdat ze contact hebben met de opdrachtgever en met de gebruikers van het pand. Bovendien geldt ook voor een deel van de schoonmakers dat zij hierdoor voor meer uur kunnen worden aangesteld. En voor schoonmaakbedrijven zelf, omdat de druk op het personeelstekort verminderd wordt.

Een kwart van de respondenten niet werkzaam bij schoonmaakbedrijven, sleutelpersonen en respondenten buiten schoonmaak, schat dat in 90 procent van de gevallen onderbezetting deels wordt opgelost door in kleinere of grotere vormen werkzaamheden niet volledig uit te voeren, zoals het met minder mensen op een pand werken dan contractueel afgesproken of het minder grondig schoonmaken van een locatie waardoor een tijdsbesparing wordt behaald. Dit wordt overigens niet bevestigd door de schoonmaakbedrijven zelf.

Hoge werkdruk en lage status belangrijke oorzaken personeelsproblemen

De belangrijkste oorzaken voor het personeelsprobleem zijn volgens de respondenten de hoge werkdruk, het fysiek zware werk en de lage status van het beroep schoonmaker.

De hoge werkdruk is deels een gevolg van de prijsconcurrentie in de markt. Om de tarieven laag te houden stellen schoonmaakbedrijven (te) hoge productiviteitseisen aan hun werknemers. Daarnaast geeft de helft van de respondenten aan dat de hoge werkdruk ook ver-

oorzaakt wordt doordat het middenkader onvoldoende tijd heeft of vrijmaakt om het schoonmaakpersoneel te ondersteunen. Overigens is de ondersteuning van het middenkader vaak ook beperkt, zowel in de zin van aanvullende opleidingen als in de zin van ondersteuning door het hoger kader.

Het zware werk is een direct gevolg van de arbeidsomstandigheden waaronder mensen moeten werken. De schoonmakers worden fysiek zwaar belast (tillen, bukken en veel kilometers lopen) en moeten veelal alleen werken in verlaten ruimten. Dit zijn redenen voor ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid en doorstroom naar andere branches.

Doordat het schoonmaakwerk in Nederland een zeer lage status heeft, willen weinig mensen zich identificeren met hun beroep als schoonmaker. Werknemers in de branche verbinden zich met het bedrijf van de opdrachtgever, in plaats van met hun eigen werkgever.

Hoe bedrijven omgaan met deze problematiek komt in paragraaf 3 aan de orde.

Zowel het loon, type werk als opleiding vormen aanknopingspunten om het imago van de schoonmaakbranche te verbeteren.

Alhoewel de schoonmaakbranche in zijn algemeenheid een slecht imago heeft, geven respondenten aan dat het loonniveau in de branche over het algemeen beter is dan in concurrerende sectoren. Daarnaast zeggen respondenten van schoonmaakbedrijven ook dat het schoonmaakwerk niet altijd zo vies en zwaar is als het beeld van de branche doet geloven.

Een aantal respondenten uit de schoonmaakbranche geeft aan dat een opleiding bij kan dragen aan de verbetering van het imago. Schoonmaakpersoneel dat een cursus heeft gevolgd en hiervoor een diploma heeft gekregen, kunnen aantonen dat hun werk een ‘vak’ is. Dit is belangrijk voor de waardering die zij voor hun werk hebben. Opgeleid personeel werkt met meer enthousiasme en kan dit ook overbrengen op werknemers die (nog) geen opleiding gevolgd hebben.

“Het imago van de branche kan verbeterd worden door een goede imago-campagne,” aldus een van de sleutelinformanten. Wat vooral belangrijk is bij zo’n campagne, is dat er een goed beeld geschetst wordt van de branche. Het is hiervoor wel belangrijk dat de branche als één branche gezien wordt. Het beeld van de branche is nu nog te fragmentarisch. Op het moment dat de schoonmaakbranche naar buiten toe één gezicht heeft, kan de sector aantrekkelijker gemaakt worden door het verbeteren van de loon- en arbeidsvoorwaarden en het aanbieden van doorstroommogelijkheden binnen de branche en opleidingsfaciliteiten.

De RAS heeft het initiatief genomen tot een imago-campagne om het branche-imago te verbeteren. Individuele schoonmaakbedrijven zien het imago wel als een belangrijk probleem bij de werving en het behoud van personeel, maar het verbeteren van het imago naar buiten toe heeft nog weinig aandacht van bedrijven.

3.2 Werving & Selectie

Functie-eisen laag en afhankelijk van het soort werkzaamheden

Alle respondenten stellen minimaal de volgende eisen aan potentiële schoonmakers:

- representatief;
- basale sociale vaardigheden;
- motivatie.

Bovengenoemde aspecten worden volgens de meeste respondenten steeds belangrijker, omdat er steeds vaker klantencontact tussen schoonmaker en opdrachtgever plaatsvindt. Achterliggende reden is dat schoonmakers vaker tijdens kantooruren gaan werken.

Motivatie is voor respondenten het moeilijkst meetbaar van de drie aspecten. Hierbij gaat men af op de eigen intuïtie naar aanleiding van het sollicitatiegesprek.

Per bedrijf verschilt het of de mensen Nederlands moeten kunnen spreken. De eisen lopen hierbij uiteen van ‘elke werknemer moet Nederlands spreken’ tot ‘één lid van het schoonmaakteam op een object zich verstaanbaar kan maken in Nederlands of Engels’. In het algemeen wordt het voldoende machtig zijn van de Nederlandse taal in de industriële en gespecialiseerde schoonmaak en de glazenwasserbranche belangrijker gevonden dan in de reguliere schoonmaak. Dit heeft vooral te maken met de veiligheidseisen die voor deze schoonmaakactiviteiten gelden.

Bij de industriële en gespecialiseerde schoonmaak dienen de werknemers in sommige gevallen te werken met speciale apparaten en vloeistoffen. Hiervoor worden de volgende extra eisen gesteld aan het schoonmaakpersoneel:

- Nederlands begrijpen;
- kunnen begrijpen van pictogrammen op machines;
- bereidheid om het Veiligheids Checklist Aannemers (VCA) diploma te halen.

Voor de glazenwassers gelden in beginsel de eerder genoemde drie basiseisen (representatief, sociale vaardigheden en motivatie). De glazenwasserbedrijven maken nog een onderscheid tussen leerling-glazenwassers of allround c.q. volledige glazenwassers. De leerling-glazenwasser moet aan de basisnormen voldoen: “*Op de ladder zien we wel of ze het kunnen leren.*” Bij één respondent is het voor iedere glazenwasser verplicht om het VCA diploma te halen. Dit wordt niet alleen door het glazenwasserbedrijf geëist, maar ook door de opdrachtgevers van de respondent, onder andere binnen de chemische industrie. Deze opdrachtgevers zijn aansprakelijk voor de mensen die op en rond het bedrijfspand werken. Daarnaast is met het toenemend gebruik van technische hulpmiddelen, zoals hoogwerkers, een reden om de VCA opleiding verplicht te stellen.

Werving 'via via' meest effectief

Alle respondenten geven aan dat nieuw personeel voornamelijk via het eigen netwerk of het netwerk van het personeel wordt binnengehaald. Verder is er een kleine groep sollicitanten die zich spontaan bij bedrijven aanmeldt. Daarnaast worden de volgende wervingskanalen gebruikt (in volgorde van meest genoemd):

- advertenties in huis-aan-huis bladen en landelijke kranten;
- uitzendbureaus;
- financiële bonussen voor aanbrengen nieuwe medewerker;
- arbeidsbureau;
- huis-aan-huis verspreiden van flyers;
- advertenties op de kabelkrant;
- financiële bonussen voor het zelf zorgen voor vervanging tijdens vakantie;
- radiospotjes bij de lokale omroep;
- in de etalage plaatsen van foto's van objecten waar mensen gezocht worden.

Bedrijven werkend in de randstad ontvangen bijna geen reacties op geplaatste advertenties. In de provincies buiten de randstad krijgt men wel aanmeldingen, maar niet voldoende om aan de vraag te voldoen. Meer dan tweederde van de respondenten heeft continu een vacature bij de arbeidsbureaus hangen. In de randstad blijkt dit geen personeel op te leveren. In de regio's buiten de randstad komen via het arbeidsbureau nog wel nieuwe werknemers bij de schoonmaakbedrijven.

Eén respondent merkt op dat de door schoonmaakbedrijven geplaatste advertenties altijd van een zelfde soort zijn: "*Gevraagd gemotiveerde schoonmaker voor leuke opdracht.*" Deze tekst spreekt potentiële schoonmakers, vooral allochtonen, niet aan. Volgens hem dient in een advertentie te staan waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, op welke tijdstippen en hoeveel het betaalt. Potentiële schoonmakers zullen alleen als zij dit al weten de telefoon pakken en zich aanmelden. Op niet concrete advertenties zullen zij minder snel reageren, omdat zij niet gewend zijn om extra informatie ergens over op te vragen.

Een ander belangrijk punt bij de werving is dat het object dicht bij huis moet zijn. Volgens één respondent blijkt de werving effectiever als in een advertentie een telefoonnummer wordt vermeld van de plaats waar het object staat, dan als het telefoonnummer van het regiokantoor (met een ander netnummer) is vermeld.

Geen doelgroepen bij werving

Alle respondenten geven aan dat in principe iedereen in aanmerking komt om bij hen te komen werken als schoonmaker. Geen van de respondenten heeft een duidelijke groep personen waarop men zich richt bij de werving van en communicatie gericht op nieuw perso-

neel. Met andere woorden; er wordt niet gericht geworven met bepaalde doelgroepen voor ogen.

Potentiële doelgroepen die genoemd worden zijn herintreders en allochtonen. Wervingsbeleid specifiek op deze groepen zou moeten inspelen op de behoeften die zij hebben. Behoeften van zijn bijvoorbeeld:

- het werken tijdens schooltijden (voor herintreders);
- kinderopvang (voor herintreders);
- veel verbale communicatie (voor allochtonen, in verband met het niet beheersen van het Nederlands);
- allochtone leidinggevenden (voor allochtonen);
- goed werkgeverschap (voor alle groepen, omdat dit de beste manier is om mensen te werven).

3.3 Personeelsbeleid

Bedrijven trachten binding tussen eigen organisatie en personeel tot stand te brengen

Schoonmakers identificeren zich in sterke mate met het bedrijf waar ze schoonmaken. Dit staat de binding met de eigen werkgever (het schoonmaakbedrijf) in de weg. Mede ingegeven door het hoge verloop en het grote aantal openstaande vacatures, onderkennen de respondenten dit probleem en proberen de binding tussen schoonmaakbedrijf en werknemers te vergroten. De volgende activiteiten worden ontplooid (in volgorde van meest genoemd):

- personeelsblad;
- personeelsfeesten;
- kerstgratificaties en kerstpakketten (zonder varkensvlees);
- geldelijke beloning bij bereiken bepaalde diensttijd;
- juridisch en financieel advies voor privé aangelegenheden;
- aanbieden kortingen op vakantiereizen;
- spaarloonregelingen;
- winstdelingsregelingen.

De personeelsbladen zijn veelal in het Nederlands geschreven en bedrijven weten veelal niet in welke mate zij gelezen worden. Eén respondent heeft aangegeven dat binnen hun bedrijf een aantal rubrieken van het personeelsblad in meer talen verschijnt (Frans, Arabisch, Turks en Spaans). Dit blijkt effectief te zijn. Een aantal respondenten merkt op dat het effectiever is om de personeelsbladen naar het huisadres te sturen dan bijvoorbeeld een stapel bladen bij de uitgang te leggen.

Tweederde van de schoonmaakbedrijven vermoedt dat vooral financiële bonussen (winstdeling en spaarloonregelingen) de werknemers zullen binden aan de bedrijven. De helft van de respondenten geeft verder aan dat de binding tussen bedrijf en schoonmaker verhoogd wordt als je als goede werkgever bekend staat.

De sleutelinformanten en opdrachtgevers geven aan dat de schoonmaakbedrijven in de communicatie naar de schoonmakers alleen aandacht besteden aan het dagelijkse werk. Er is geen tijd (of prioriteit) om persoonlijke aandacht aan de werknemers te besteden waardoor ook de binding van de werknemer met het bedrijf verhoogd wordt. Volgens tweederde van de respondenten komt dit mede door de grote druk waaronder vooral het middenkader binnen de schoonmaakbranche dient te werken.

Overigens blijkt een kwart van de respondenten van schoonmaakbedrijven geen zicht te hebben op wat voor hun werknemers belangrijke primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden zijn waardoor de binding met de werkgever zou worden vergroot. Aangaande arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden ontvangen schoonmaakbedrijven de volgende verzoeken:

- meer uren werken;
- afgelegen (sleutel)panden overdag schoonmaken;
- vraag om (ergonomische) hulpmiddelen;
- minder zwaar werk mogen uitvoeren.

Voorzover het binnen hun mogelijkheden ligt staan schoonmaakbedrijven welwillend tegenover het meer uren aanbieden aan schoonmakers. Respondenten geven echter aan dat ze hiervoor ook afhankelijk zijn van de opdrachtgevers die dan overdag schoonmaken moeten toestaan.

Door de afnemende veiligheid op straat ontvangen bedrijven steeds vaker verzoeken van schoonmakers op afgelegen sleutelpanden, veelal vrouwen die in de avonduren schoonmaken, om overdag te mogen schoonmaken. Schoonmaakbedrijven proberen hier aan tegemoet te komen, maar ook hier is de opdrachtgever medebeslisser.

Tegelijkertijd wordt echter ook aangegeven dat ‘schoonmakers helemaal niet overdag willen werken’. Deze respondenten geven aan dat het voor schoonmakers in veel gevallen juist plezierig is om in de vroege avonduren te werken. Het betreft hier veelal vrouwen die overdag voor hun kinderen zorgen en ‘s avonds, wanneer hun man terug is van het werk, nog een aantal uur willen werken.

Drie schoonmaakbedrijven ontvangen wel eens van schoonmakers die de vakopleiding hebben gevolgd verzoeken of suggesties om met ergonomisch meer verantwoord of efficiënter materiaal te werken. Ze zeggen deze verzoeken meestal te honoreren.

Eén respondent heeft expliciet gemeld dat verzoeken om minder zwaar werk te mogen uitvoeren hem soms bereiken. Deze honoreert zij overigens nooit, “*want dan is het hek van de dam*”.

Middenkader is de kurk waar de branche op drijft

In de visie van de helft van schoonmaakbedrijven is het functioneren van de leidinggevenden op de werkvloer, het middenkader, essentieel voor de kwaliteit van de dienstverlening. Zij hebben directe invloed op de binding van schoonmakers met het bedrijf, de kwaliteit van de dienstverlening, het ziekteverzuimpercentage en het aantal WAO-instromers. Zij vormen de schakel tussen schoonmaker, directie en opdrachtgever als het gaat om de organisatie, afhandeling en nazorg van de schoonmaakwerkzaamheden.

Opvallend is dat daar bij deze bedrijven nauwelijks consequenties in termen van beleid aan verbonden worden. Veel leidinggevenden zijn doorgestroomd naar het middenkaderniveau op basis van hun anciënniteit en ervaring binnen de organisatie. Leidinggevende kwaliteiten geven niet de doorslag bij de benoeming. Vervolgens wordt na de benoeming vaak weinig aandacht besteed aan de ondersteuning en ontwikkeling van de benodigde leidinggevende capaciteiten.

Vanuit het O&O-fonds en de SVS worden wel opleidingen en cursussen aangeboden om leidinggevenden op te leiden en bij te scholen, maar vanuit de schoonmaakbedrijven wordt het middenkader veelal niet gestimuleerd om opleidingen te volgen, bijvoorbeeld door het aanbieden van opleidings- en studietijd onder werktijd.

Groep vakopgeleide schoonmakers wordt groter

Uit de interviews blijkt dat bedrijven steeds meer belang hechten aan de opleiding voor hun schoonmaakpersoneel. Een opleiding heeft, naast vanzelfsprekend een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, vooral voordelen ten opzichte van opdrachtgevers die meer eisen stellen aan het opleidingsniveau van schoonmaakpersoneel. Het inzetten van opleidingen voor schoonmakers is daarmee ook een marketinginstrument voor schoonmaakbedrijven. Daarnaast heeft het inzetten van opleidingsmogelijkheden ook voordelen voor de werknemers zelf: schoonmaakpersoneel heeft meer waardering voor het werk dat ze doen, daarnaast versterkt de investering in personeel de binding met het bedrijf.

Een respondent schat dat er op dit moment ongeveer 40.000 schoonmakers met een afgeronde vakopleiding schoonmaak zijn. Het exacte aantal bij SVS opgeleide schoonmakers is niet openbaar. Het is onduidelijk of al deze mensen nog steeds in de branche werken.

Bij de Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten (SVS) heeft in 2001 het volgende aantal cursisten een opleiding gevolgd:

Tabel 3.2: Aantal cursisten bij SVS in 2001.

Vakopleidingen	5.000
Midden Kaderopleidingen	600
Hoger kader/Leergang Management	350
Workshops/incompany management	250
Kwaliteitsopleidingen	400

Bron: SVS.

Pilot-projecten VU en Schiphol

Op de Vrije Universiteit in Amsterdam en Schiphol zijn pilot-projecten uitgevoerd om de kwaliteit van het schoonmaakwerk en het personeel te verhogen. Bij beide organisaties nam de kwaliteit van de schoonmakers af. Gezien het feit dat het schoonmaakwerk overdag plaatsvindt en de schoonmakers een direct contact hebben met andere gebruikers van de ruimte is besloten om te investeren in het schoonmaakpersoneel.

Tijdens werktijd worden de schoonmakers verplicht een vakopleiding schoonmaak en een cursus Nederlands op de werkplek te volgen. De projecten zijn geïnitieerd op de VU en Schiphol door opdrachtgevers, betrokken schoonmaakbedrijven, werkgevers- werknemers-vertegenwoordiging, O&O-fonds en SVS. Opdrachtgevers die ook de noodzakelijke voorzieningen, bijvoorbeeld lesruimte, hebben aangeboden.

De resultaten van deze projecten zijn overwegend positief: een daling van het ziekteverzuim, meer aanbod personeel en beter contact tussen schoonmakers en de gebruikers van het pand. Grootste nadeel is dat personele vervanging gezocht moet worden voor de tijd dat de schoonmakers les hebben. In de praktijk blijkt dit moeilijk, omdat het slecht één tot anderhalf uur betreft en een oproepkracht daar niet voor naar het gebouw wil komen. Indien het werk blijft liggen dient de schoonmaker na zijn lestijd extra werk te verrichten wat demotiverend werkt.

Schoonmaakbedrijven gematigd enthousiast over ondersteunen opleiding schoonmakers

De projecten op de VU en Schiphol hebben wel degelijk een vervolg gekregen. Op de VU is men met de tweede ronde bezig, op Schiphol inmiddels de derde ronde (met afspraken voor het structureel uitvoeren van deze opleiding) Verder zijn elders in het land dezelfde projecten gestart (bijvoorbeeld ING-hoofdkantoor Amsterdam, ABN-hoofdkantoor Amsterdam, Okura, bedrijfsgroepen binnen schoonmaakbedrijven). Juist van deze opleidings-trajecten heeft men grote verwachtingen. Tot op heden hebben schoonmaakbedrijven uit zichzelf nog geen vervolg aan de projecten gegeven. Dit komt deels doordat de schoonmaakbedrijven alle beschikbare arbeidskrachten nodig hebben om het werk uit te voeren. Daarnaast bestaat de angst opdrachten te verliezen als de aanneemprijs omhoog gaat doordat de werknemers beter opgeleid zijn.

Overigens geeft een participierend schoonmaakbedrijf aan dat voor een deel opgeleid wordt voor concurrenten of concurrerende branches. Door de opleiding en de taalcursus kunnen

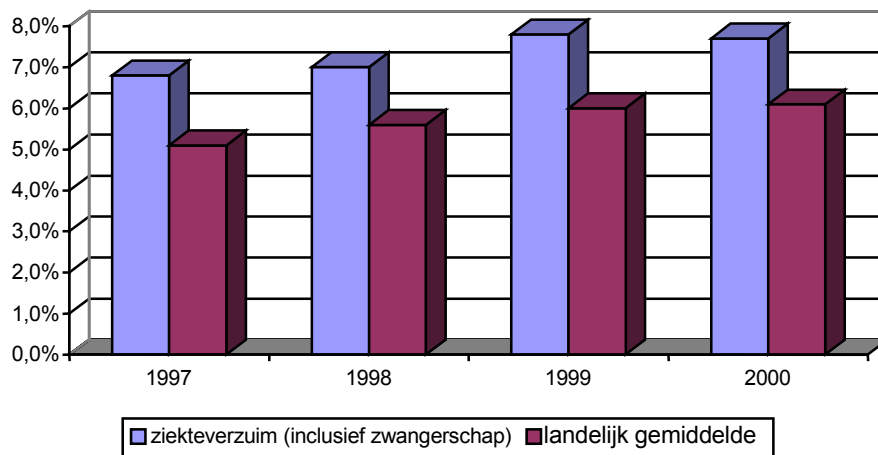
deze schoonmakers eenvoudiger doorstromen naar andere beroepen. Maar het aanbieden van een opleiding levert ook binding met het bedrijf op. Per saldo zijn de ervaringen van dit bedrijf positief. Er bestaan ideeën over het opstarten van dit soort projecten bij andere opdrachtgevers.

3.4 Ziekte en WAO

Ziekteverzuim is hoog

Uit de resultaten van het Kwartaalonderzoek ziekteverzuim van het CBS blijkt dat het ziekteverzuimpercentage in 2000 binnen de schoonmaakbranche met bijna 1 procent is gestegen ten opzichte van 1997 (tot 7,7%). Ten opzichte van 1999 is het ziekteverzuimpercentage een fractie (0,1%) gedaald. In 2000 is het ziekteverzuimpercentage in de schoonmaakbranche 1,6 procent hoger dan het landelijk gemiddelde (6,1%, inclusief zwangerschap).

Figuur 3.2: Ziekteverzuim schoonmaakbranche 1997-2000.



Bron: Kwartaalonderzoek ziekteverzuim, CBS.

Schoonmaakbedrijven zelf noemen voor 2001 ziekteverzuimpercentages van tussen de 4,5 en 11 procent. Bij de schoonmaakbedrijven zijn de percentages voor het kort ziekteverzuim vaak lager dan die voor het lang ziekteverzuim. Dit kan verklaard worden door de wachtdagenregeling, waarbij voor schoonmakers tijdens het eerste half jaar van het dienstverband bij iedere ziekmelding twee wachtdagen gelden waarover geen loon wordt uitbetaald. Voor werknemers die een half jaar of langer in dienst zijn geldt per ziekmelding twee wachtdagen met een maximum van vier uren per dag (beiden voor maximaal drie ziektegevallen per jaar). De wachtdagenregeling werkt positief op het kortdurend verzuim.

Exacte cijfers over kort en lang ziekteverzuim zijn zowel bij de schoonmaakbedrijven als bij het CBS niet beschikbaar. De cijfers van het CBS geven volgens de respondenten een goed gemiddelde voor de schoonmaakbranche weer.

Meer aandacht voor ziekteverzuim door WULBZ en PEMBA

De meeste respondenten geven aan dat in het verleden altijd minimale aandacht besteed werd aan het ziekteverzuimbeleid, namelijk een ziekmelding op de eerste ziektedag en een betermelding als de werknemer weer aan het werk ging. Met de komst van de WULBZ (wet uitbreiding loondoorbetalingsplicht bij ziekte) en de PEMBA (premiedifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) hebben de bedrijven een start gemaakt met het meer structureel oppakken van een ziekteverzuim- en reïntegratiebeleid.

Alle respondenten hebben op dit moment op papier een ziekteverzuimbeleid waar de volgende elementen in zijn opgenomen:

- schoonmaker moet zich ziekmelden bij direct leidinggevende en op kantoor;
- direct leidinggevende gaat na hoe lang ziekte zal gaan duren, onderhoudt het contact met de zieke werknemer en regelt vervanging;
- bezoek bedrijfsarts na gemiddeld drie dagen;
- na drie tot zes weken opstellen reïntegratieplan.

De helft van de bedrijven zegt bij ziekte van een werknemer langer dan drie dagen een attentie te sturen. Respondenten onderkennen allemaal het belang van dit soort aandacht voor de werknemer. De helft van de respondenten zegt echter ook dat dit er in de praktijk nog wel eens bij inschiet.

Aantal WAO-ers binnen schoonmaakbranche blijft toenemen¹

In 1998 hadden 17.197 personen uit de schoonmaakbranche een WAO-uitkering. In 2000 is dit aantal gestegen tot 20.914 personen, een stijging van bijna 22 procent (3.717 personen) in twee jaar tijd. In alle jaren is de verhouding man/vrouw gelijk gebleven, ongeveer 80 procent van de instroom in de WAO komt voor rekening van vrouwen; 20 procent voor rekening van mannen.

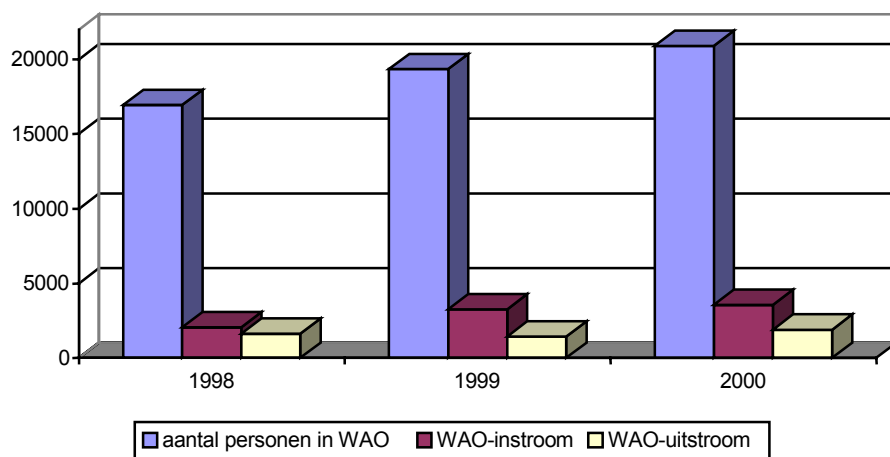
De jaarlijkse WAO-instroom vanuit de schoonmaakbranche neemt toe, van 2.370 personen in 1998 naar 3.570 in 2000. Van de mensen die in de WAO terecht zijn gekomen had 60 procent een deeltijdbaan.

¹ Arbeidsmonitor 1999 en 2000 Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, Orbis.

De meest voorkomende oorzaken van arbeidsongeschiktheid zijn aandoeningen aan de bewegingsorganen (35%) en psychische klachten (32%). De redenen voor de overige 33 procent zijn niet gespecificeerd².

De WAO-uitstroom heeft de afgelopen drie jaar gefluctueerd. In 1998 werden 1.635 uitkeringen beëindigd, in 1999 waren dit er 1.412 en in 2000 steeg het aantal weer naar 1.901 beëindigde contracten. Een duidelijke verklaring voor deze golfbeweging is niet te geven. Een verklaring voor de WAO-problematiek in de schoonmaakbranche is de bijzondere samenstelling van het personeelsbestand (veel allochtonen, vrouwen en laagopgeleiden). Hierdoor is de kans op arbeidsongeschiktheid van een werknemer relatief groot in vergelijking met andere bedrijfstakken. De schoonmaakbedrijven zijn genoodzaakt de werknemers te betrekken uit de onderkant van de arbeidsmarkt. Hierdoor kampen relatief veel mensen met sociaal-psychische problemen, zoals huisvesting, schulden, laag zelfbeeld en moeilijke gezinssituaties.

Figuur 3.3.: Aantal WAO-ers schoonmaakbranche 1998-2000.



Bron: Arbeidsmonitor 1999 en 2000 Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, Orbis.

Weinig ingekochte reïntegratietrajecten bij schoonmaakbranche^{3,4}

In 1999 zijn door de schoonmaakbranche in totaal 599 reïntegratietrajecten ingekocht bij Arbeidsvoorziening of een privaat reïntegratiebedrijf. Dit betekent dat voor ongeveer 3,1 procent van het totale aantal WAO uitkeringsgerechtigden in de branche (19.347 personen) een reïntegratietraject is ingekocht. De verdeling tussen man en vrouw is gelijk aan de verhouding man/vrouw in de WAO (80-20). Recentere gegevens zijn niet beschikbaar.

Ten opzichte van het landelijk gemiddelde blijft de schoonmaakbranche sterk achter met de

² Arbeidsmonitor 2000 Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, Orbis.

³ Reïntegratie: Sector en Branche, Lisv 1999.

⁴ Arbeidsmonitor Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf 2000, Orbis.

reïntegratie van zijn WAO-ers. Landelijk is in 1999 voor 4,1 procent van alle WAO uitkeringsgerechtigden een reïntegratietraject ingekocht. Hiervan was 54 procent voor mannen en 44 procent voor vrouwen bestemd. Van de overige 2 procent is het geslacht niet bekend. Het grote aantal WAO-ers binnen de schoonmaakbranche dat geheel ($\geq 80\%$) arbeidsongeschikt is (85%), en waar reïntegratie niet meer van toepassing is, kan een verklaring zijn voor het lage percentage ingekochte reïntegratietrajecten binnen de schoonmaakbranche. Sluitend bewijs is hier echter niet voor gevonden in de statistische gegevens en de interviewresultaten.

Beperkte aandacht voor WAO-beleid

Zoals eerder gesteld zijn belangrijkste redenen voor de WAO-instroom aandoeningen aan de bewegingsorganen en psychische klachten. De verklaringen voor de instroom hebben te maken met de zware omstandigheden van het werk en conflicten op het werk.

De helft van de schoonmaakbedrijven zegt geen apart WAO-beleid te hebben voor de reïntegratie van het schoonmaakpersoneel. Er is vastgelegd dat na een aantal weken ziekte gekeken dient te worden of de schoonmaker voor reïntegratie in aanmerking moet komen (wettelijk bepaald door wet Poortwachter), maar bedrijven hebben geen procedures waarin vervolgstappen, zoals bijvoorbeeld zoeken van vervangend werk of starten omscholing, zijn vastgelegd.

Respondenten van schoonmaakbedrijven zien verder problemen bij het reïntegreren van schoonmakers binnen de eigen organisatie. De schoonmakers zijn veelal laag opgeleid of spreken onvoldoende Nederlands om een alternatieve functie binnen de organisatie te vervullen. Bij enkele bedrijven wordt er gezocht naar mogelijkheden om bijvoorbeeld bij de opdrachtgever een alternatieve functie te vinden. Een respondenten uit de schoonmaak in de voedingsindustrie gaf bijvoorbeeld aan mensen te kunnen plaatsten bij het lopende band werk van de opdrachtgever.

Een aantal respondenten geeft als reden op dat zij qua personeelsgrootte te klein zijn en te weinig WAO-instromers hebben om er apart beleid voor te ontwikkelen. Andere bedrijven "*zijn er nog niet aan toe gekomen*". De grote bedrijven (>250 werknemers) geven aan er wel een WAO-plan is ontwikkeld.

Vanuit de vakbonden wordt er echter sterk aan getwijfeld of de bedrijven in de praktijk ook iets met deze plannen doen. De respondenten van de vakbonden geven aan dat hun ervaring is dat de schoonmaker vaak alweer aan het werk kan als hij/zij iets minder uur per dag hoeft te werken of als er van locatie wordt gewijzigd. Veel ziekte en WAO-instroom vindt volgens hen ook zijn oorzaak in spanningen op het werk door de hoge productiviteitseisen en moeilijkheden in de communicatie met leidinggevenden.

Bedrijven geven ook aan dat aandacht voor WAO in de toekomst belangrijker wordt. Steeds meer bedrijven hebben namelijk te maken met vergrijzende personeelsbestand. Dit verhoogt de kans op instroom in de WAO.

4 VERWACHTINGEN EN TRENDS

4.1 Bedrijfstak en concurrentie

Kleinere bedrijven verwachten meer overnames van de grote zes

Naar verwachting van de respondenten zullen de grote bedrijven in de komende periode nog meer bedrijfsovernames doen. Vooral middelgrote bedrijven zouden voor overname in aanmerking komen. Eén respondent denkt dat dit de toekomstige bedrijfstakontwikkeling is: grote bedrijven nemen middelgrote bedrijven over en kleine bedrijven groeien uit tot middelgrote bedrijven.

Meer bedrijven in buitenlandse handen

Een kwart van de respondenten verwacht dat in de toekomst vooral grote schoonmaakbedrijven in buitenlandse handen terecht zullen komen. Consequentie hiervan zal zijn dat de grote schoonmaakbedrijven met hun internationale moedermaatschappij een nog sterkere focus op groei door overnames zullen ontwikkelen.

Bedrijven in grensregio gaan meer over de grens werken

Schoonmaakbedrijven die opdrachten in de grensgebieden uitvoeren, verwachten dat zij steeds vaker gebruik zullen gaan maken van de Europese aanbesteding door contracten bij bedrijven net over de grens in Duitsland of België aan te nemen. Op deze wijze denken zij de Nederlandse verdringingsmarkt deels te ontlopen.

Scheiding van markten zet door

De grote schoonmaakbedrijven die door heel Nederland opdrachten uitvoeren, zullen zich in de toekomst (nog) meer gaan richten op landelijke (mantel)contracten. De regionale bedrijven zullen zich richten op (kleinere) opdrachten binnen de eigen regio. De concurrentie tussen de grote landelijke en kleine en middelgrote regionale bedrijven zal naar verwachting van de respondenten beperkt zijn. Daarentegen zal er zware concurrentie zijn tussen de grote bedrijven onderling en de regionale bedrijven onderling.

Specialistische schoonmaakbedrijven en glazenwasserbedrijven verwachten geen toenemende concurrentie in hun markt. Hierin worden zij gesterkt door de groeicijfers van hun eigen bedrijven in de afgelopen paar jaar.

Regionale oriëntatie bij middelgrote en kleine bedrijven

Door hun beperkte omvang en regionale oriëntatie verwachten kleine en middelgrote bedrijven een betere dienstverlening aan te kunnen bieden. Dit dient zich te uiten in een beter

contact met de opdrachtgever en meer aandacht voor de werknemers. Op deze wijze verwachten de kleine en middelgrote bedrijven de grote bedrijven uit de regionale markt te kunnen weren. De kleine bedrijven zullen vaker werken als onderaannemer voor de grote schoonmaakondernemingen.

Onzekerheid over ontwikkeling economie en effecten op de branche

Er bestaat onzekerheid over de ontwikkeling van de economie op korte en middellange termijn. Als er een economische recessie intreedt dan zal dat in de schoonmaakbranche in de komende jaren gevoeld worden. De meerderheid van de schoonmaakcontracten wordt voor een jaar of langer afgesloten. Hierdoor zijn de schoonmaakbedrijven voor de komende periode verzekerd van een bepaalde omzet. Op het moment dat over nieuwe schoonmaakcontracten onderhandeld gaat worden (tussen nu en de komende paar jaar) en de economische recessie houdt nog steeds aan, zullen de opdrachtgevers naar verwachting gaan bezuinigen op het schoonmaakbudget.

Opdrachtgevers stellen hogere eisen aan het schoonmaakbedrijf

De verwachting is dat opdrachtgevers hogere eisen aan de schoonmaakbedrijven zullen stellen. De eisen hebben betrekking op de veiligheid, maar ook op de kwaliteit van de schoonmaak. In de glazenwassersbranche zullen naar verwachting meer opdrachtgevers eisen dat glazenwassers een VCA diploma hebben. Een achterliggende reden hiervoor is de aansprakelijkheid van een opdrachtgever voor ongevallen die op of rond zijn pand plaatsvinden. Daarnaast zullen branche-breed meer eisen worden gesteld aan de opleiding van schoonmakers.

Implementatie nieuwe arboconvenant schoonmaakbranche vanaf medio 2002

Eind 1998 sloten de sociale partners een akkoord in de Stichting van de Arbeid om het arbo-beleid in Nederland nieuwe impulsen te geven door middel van arbo-convenanten¹. De schoonmaakbedrijven zijn hierbij aangewezen als één van de hoogrisicobedrijfstakingen waarvoor een arboconvenant gesloten zal worden met toetsbare doelen op arbo-gebied. Medio 2002 zal het nieuwe arboconvenant van kracht worden voor de schoonmaakbranche. Hierbij gaat het onder andere om afspraken met betrekking tot vroege reïntegratie, fysieke belasting, alogenen en oplosmiddelen en werkdruk. Hiermee moeten de arbeidsomstandigheden in de branche en de aanpak van ziekte en verzuim verbeterd worden. De financiering van het convenant is paritair (werkgevers, werknemers en overheid).

¹ Arbeidsmonitor 2000 Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, Orbis.

4.2 Arbeidsmarkt

Krapte op arbeidsmarkt neemt af, maar blijft groot

De krapte op de arbeidsmarkt zal naar verwachting de komende tijd afnemen. Dit wordt deels veroorzaakt doordat veel mensen die door de groei van de economie het schoonmaakwerk konden verruilen voor ander laagopgeleid werk naar verwachting door verlies van hun baan terugvloeien naar de schoonmaakbranche. Dit geldt ook voor een grote groep lageropgeleide mensen die nooit in de schoonmaakbranche hebben gewerkt, maar nu wel hun oude baan verliezen en andere bronnen van inkomsten moeten vinden.

Indien er een economische teruggang komt, is de verwachting dat opdrachtgevers minder schoonmaakdiensten zullen inkopen, bijvoorbeeld teruggaan van vijf- naar tweemaal per week schoonmaken van het bedrijfspand. Hierdoor kunnen de schoonmaakbedrijven hun werk spreiden en beter plannen en hebben ze minder schoonmaakpersoneel nodig.

De verwachting is echter niet dat een economische teruggang alle personeelsproblemen zal oplossen. Door het hoge personeelsverloop in de branche blijft er altijd behoefte aan schoonmakers. Bedrijven blijven daarom voorlopig nieuw arbeidspotentieel werven.

Belangrijkste knelpunten blijven aantrekken en behouden kwalitatief goed personeel

Uit de interviews blijkt dat het aantrekken en behouden van kwalitatief goed personeel de belangrijkste knelpunten zullen zijn in de komende tijd. Volgens de schoonmaakbedrijven is kwalitatief goede schoonsmaker iemand die gemotiveerd is, zijn verantwoordelijkheden kent en neemt en representatief is. Driekwart van de respondenten heeft de ervaring dat arbeids-ethos van de schoonmakers daalt en dat het kwalitatief goede personeel in branches met een hogere status gaat werken. Met het verwerven van bekendheid als goed werkgever, bijvoorbeeld door het bieden van spaarloonregelingen en winstdeling, maar ook door op tijd salarissen te betalen, hopen schoonmaakbedrijven kwalitatief goed personeel binnen te halen.

Verbreiding dienstverlening

Grote en kleine schoonmaakbedrijven verbreden het dienstenpakket dat zij aanbieden. Deze ontwikkeling komt deels voort uit verzoeken van opdrachtgevers om meer (eenvoudige) taken naast de schoonmaak van het pand uit te voeren, de zogeheten fullservice concepten. Daarnaast zien vooral grote schoonmaakbedrijven hierin een manier om hun markt uit te breiden. In hun visie zal de markt voor schoonmaakdienstverlening zich niet of nauwelijks verder uitbreiden, maar door het takenpakket uit te breiden zien zij toch manieren om nog verder te groeien.

Het gaat om taken als het uitvoeren van werkzaamheden als kleine reparaties, planten water geven en verzorgen van koffie en thee.

De uitvoering van dit soort werkzaamheden stelt hogere eisen aan het personeel op het gebied van representativiteit en sociale vaardigheden.

Hogere eisen aan werknemers in industriële schoonmaak en glazenwassen

In de industriële schoonmaak en glazenwasserbedrijf wordt door de arbowet en opdrachtgevers hogere veiligheidseisen gesteld bij de uitvoering van het werk. In deze sectoren zijn de schoonmakers verplicht een VCA-diploma te hebben/halen. De werknemers in deze sectoren dienen dan ook een studie te volgen wat eisen stelt aan hun lees- en schrijfvaardigheden in de Nederlandse taal.

Bedrijven verwachten dat het ziekteverzuim onder controle is

Driekwart van de respondenten verwacht geen verdere stijging van het ziekteverzuim. Zij geven aan dat zij in het afgelopen jaar het ziekteverzuim hebben gestabiliseerd door het ziekteverzuimbeleid serieus vorm te geven en dat men nu op het punt staat het ziekteverzuim terug te gaan dringen. Het huidige beleid met meldingsplicht en financiële consequenties van ziekte voor de zieke werknemer (wachtdagenregeling) en vroege reïntegratie dient hiervoor zorg te dragen.

Vergrijzing in het bedrijf kan een WAO probleem opleveren

Een kwart van de respondenten verwacht dat zich op termijn een probleem kan voordoen met mensen die de WAO instromen. Het betreft hier bedrijven waar een vergrijzing in hun werknemersbestand optreedt. Eén respondent vangt dit op door steeds meer specialistische hulp aan zijn werknemers te bieden, zoals bijvoorbeeld hulp van fysiotherapeuten en ergonomen en inzetten ergonomische apparaten. De rest heeft het aankomend probleem geconstateerd, maar nog geen acties erop ondernomen.

Toenemend belang van hebben vakopgeleide schoonmakers

Negentig procent van de respondenten vindt het hebben van vakopgeleide schoonmakers steeds belangrijker om opdrachtgevers een kwalitatief goede dienstverlening te kunnen bieden. Daarnaast verwachten schoonmaakbedrijven dat opdrachtgevers in de toekomst vaker zullen eisen dat schoonmakers een vakopleiding hebben gevolgd, om de kwaliteit van dienstverlening zeker te stellen.

Er zijn verschillende initiatieven om het personeel binnen de schoonmaakbranche beter op te leiden. Dit gebeurt bij bedrijven intern en bij instellingen betrokken bij de sector. De verwachting is dat met het aanbieden van opleidingsmogelijkheden laagopgeleiden en nieuwkomers in Nederland als werknemer door de schoonmaakbranche aangetrokken kunnen worden. De pilot-projecten op de VU en Schiphol hebben bewezen dat dit concept werkt.

Herintreders en allochtonen belangrijkste potentiële groep arbeidkrachten

Bedrijven verwachten dat de toekomstige groep schoonmakers vooral te vinden zal zijn onder herintreders en allochtonen. Bij allochtonen denkt men aan permanent in Nederland wonende allochtonen, maar ook asielzoekers en tijdelijke arbeidskrachten uit Schengen landen. Schoonmaakbedrijven verwachten voor herintreders meer werk tijdens kantooruren te zullen aanbieden zodat vrouwen tijdens schooltijden kunnen werken.

Voor allochtonen zou men in de vakopleidingen modules Nederlandse taal willen opnemen om de schoonmakers zodoende te interesseren voor een combinatie van werken en leren.

5 CONCLUSIES

Uit de kwantitatieve analyse blijkt dat de omzet binnen de schoonmaakbranche in de periode 1994 - 1999 met bijna eenderde is gestegen. Ook het aantal banen is gestegen (+14%), terwijl het aantal fte's is in dezelfde periode verhoudingsgewijs minder is gestegen (5%). Dit duidt erop dat met minder mensen meer werk wordt uitgevoerd. Verklaringen hiervoor zijn onder andere een toegenomen productiviteit, een toegenomen efficiency en een verhoging van de werkdruk. Deze ontwikkelingen leiden tot een verzwaring van het werk in de schoonmaakbranche. Het verloop onder het personeel is één van de grootste problemen voor werkgevers. Dit wordt door schoonmaakbedrijven op 15 tot 40 procent per jaar geschat. Daarnaast is de omvang van het aantal openstaande vacatures in het afgelopen jaar verdubbeld.

De relatief grote toename van het aantal banen gecombineerd met een lichte stijging van het aantal fte's duidt erop dat veel schoonmaakbedrijven het personeelstekort proberen op te vangen door steeds meer mensen voor kleine banen (< 12 uur per week) aan te nemen. Tegelijkertijd blijkt uit de interviews dat het verloop vooral onder mensen met een klein contract en die nog maar kort in dienst zijn verreweg het grootst is. Deze mensen zijn immers vaak niet financieel afhankelijk van hun werk zoals mensen met een groter arbeidscontract. De binding van deze groep met het bedrijf is derhalve niet groot. Een voorzichtige conclusie kan dan ook zijn dat de oplossing die veel bedrijven voor de opvang van het hoge verloop kiezen (het zoeken van werknemers voor het opvullen van kleine contracten) een hoger verloop tot gevolg heeft.

Uit de interviews blijkt dat veel schoonmaakbedrijven wel een analyse maken van de problemen, maar dat de oplossingen, enkele uitzonderingen nagelaten, vooral ad hoc en korte termijn gericht zijn. De dagelijkse bezettingsproblemen maken het voor schoonmaakbedrijven moeilijk om aan lange termijnoplossingen te werken. Daarnaast is er bij schoonmaakbedrijven weinig zich op de ideeën over en beleving van het werk door schoonmakers zelf. Desalniettemin is in de interviews wel een aantal handvatten voor beleid gevonden. Deze bieden de mogelijkheid om te werken aan de problemen waarmee schoonmaakbedrijven worden geconfronteerd.

Goed werkgeverschap vinden veel schoonmaakbedrijven een belangrijk middel om werknemers te binden en nieuw personeel te werven. Schoonmaakbedrijven geven aan hier zelf wel verbetermogelijkheden te zien. Goed werkgeverschap kan onder andere worden ingevuld door lonen op tijd te betalen, werknemers inspraak te geven in werkoverleg of perspectief in loopbaan en opleiding te bieden. Dit kan ook het imago van de branche verbeteren. Het werk zal weliswaar fysiek zwaar blijven, maar met goede (ergonomische) hulpmiddelen en

een goede ondersteuning van de werknemers kan het beroep schoonmaker misschien anders gepercipieerd gaan worden door potentiële werknemers.

De pilot-projecten op de Vrije Universiteit in Amsterdam en op Schiphol leren dat aandacht voor en investering in schoonmaakpersoneel in ieder geval het werk zeer aantrekkelijk maken voor nieuw personeel. Een gevolg van de (interne) opleiding voor werknemers is wel dat er ook uitstroom is van opgeleide werknemers. Door het leren van de Nederlandse taal blijken werknemers relatief makkelijk door te kunnen stromen naar andere branches. De branche lijkt op deze wijze een voorname rol te kunnen spelen in het bieden van een entree op de arbeidsmarkt. Het is een uitdaging om mensen meer aan de branche te binden.

Schoonmaakbedrijven die hun personeel de vakopleiding schoonmaker hebben laten volgen, constateren een toegenomen efficiency in het werk alsmede een ergonomisch beter uitvoeren van de werkzaamheden (wat op termijn zal leiden tot een lagere uitval).

Ook het hoge ziekteverzuim is een probleem binnen de schoonmaakbranche. Uit de interviews blijkt dat een meerderheid van de bedrijven tot een paar jaar geleden geen vaste ziekteverzuimprocedure aanwezig was. In deze periode steeg het ziekteverzuimpercentage jaarlijks aanzienlijk. Met de invoering van de WULBZ en de PEMBA hebben veel schoonmaakbedrijven vaste ziekteverzuimprocedures geïmplementeerd in de bedrijfsvoering. Dit heeft geleefd tot stabilisatie van het ziekteverzuim bij deze bedrijven en dientengevolge binnen de branche. Veel geïnterviewden zijn echter van mening dat het ziekteverzuimpercentage binnen de eigen organisatie verder naar beneden zou kunnen. In de praktijk wordt het beleid vaak niet volledig uitgevoerd. Zo wordt dan vergeten het contact met een ziek personeelslid te onderhouden. Een volgende stap in de verlaging van het ziekteverzuim is volgens de bedrijven dan ook om meer te letten op de uitvoering van de procedures.

Gevraagd naar de toekomstige ontwikkelingen ziet een deel van de bedrijven mogelijkheden om het dienstenpakket te verbreden. Hierbij kan worden gedacht aan extra activiteiten bij opdrachtgevers als planten water geven, koffie verzorgen, postkamerwerk en het uitvoeren van kleine reparaties aan het meubilair. Deze verbreding van het dienstenpakket biedt schoonmaakbedrijven de mogelijkheid het takenpakket van de schoonmaker uit te breiden met werkzaamheden naast het schoonmaken. Zodoende kan op eenvoudige wijze een uitbreiding van het arbeidscontract worden gerealiseerd. Dit kan de binding van werknemers met schoonmaakbedrijven vergroten.

In de interviews hebben de schoonmaakbedrijven aangegeven dat het middenkader, de leidinggevendenden, de cultuurdragers van hun organisatie zijn. Zij zijn degene die op de werkvloer de contacten onderhouden met de schoonmakers, de opdrachtgevers en de eigen direc-

tie. Tot nu toe worden veel (uitvoerend) leidinggevend benoemd op basis van anciënniteit en niet op leidinggevende kwaliteiten. Verder krijgen zij nauwelijks ondersteuning van het hoger management waardoor ze onder zware druk werken. Schoonmaakbedrijven vinden het belangrijk dat het middenkader de ruimte krijgt om al zijn activiteiten goed uit te voeren. Door de dagelijks voorkomende acute probleemsituaties die opgelost moeten worden, zien de schoonmaakbedrijven dat het middenkader in de huidige situatie aan veel van zijn taken niet toekomt. Het kan daarom van belang zijn dat schoonmaakbedrijven de keus gaan maken of ze het middenkader wel dan niet de tijd en de mogelijkheden gaan bieden om zich verder te kwalificeren en het personeelsbeleid, en de ideeën die hieromtrent aanwezig zijn bij de schoonmaakbedrijven, verder handen en voeten te geven. Het zal op korte termijn een investering zijn die zich op lange termijn terugbetaald.

Als kansrijke doelgroepen nieuwe werknemers zien schoonmaakbedrijven vooral allochtonen en herintreders. Om deze twee doelgroepen te bereiken, zijn nog nauwelijks gerichte acties ondernomen. Wel zijn er verschillende ideeën geopperd voor de werving van nieuwe personeelsleden zoals het opstellen van advertenties in de taal van de beoogde doelgroep. Uit ervaring van verschillende schoonmaakbedrijven blijkt dat het bij de werving succesvol kan zijn om de aandacht te richten op een specifieke gebied. Dit kan onder andere door flyers rond te brengen in de omgeving van een object om zodoende bij potentiële werknemers te bereiken die dicht bij huis willen werken. Daarnaast blijkt dat veel potentiële schoonmakers vooral willen weten hoeveel ze gaan verdienen, hoeveel uur ze kunnen werken en waar ze moeten werken. Deze elementen zouden eventueel in de personeelsadvertenties of wervings-spotjes op de radio en tv vermeld kunnen worden om potentieel geïnteresseerde personen over de streep te trekken en contact op te laten nemen met het schoonmaakbedrijf.

BIJLAGE 1:**Overzicht van respondenten****Schoonmaakbedrijven**

ACW (glazenwassers)	De heer D. van Pelt
Asito	De heer B. Neutink
Cantoreclin	De heer H. Nipshagen
Clean 4 all	Mevrouw D. van der Wekke
CSU/DMV Campina	De heer J. Suppers en mevrouw M. Radstaken
CSU/DMV Campina	De heer B. van Bommel
Den Heijer	Mevrouw N. Ziere en mevrouw E. v.d. Hoeven
Ditshuizen Dienstverleners	De heer H. Lammers
EW Diensten Groep	De heer E.W. Wentink
Fortron industrieel	De heer R. Renders
GOM	Mevrouw C. Wijnands
Heto	Mevrouw M. van 't Wout
ISS Nederland	De heer R. de Vries en mevrouw Y. Elkebout
ISS regio Zuid West	Mevrouw M. Balk
Nieuwburg Total Care	De heer J. Nieuwburg
Robbers	De heer E. Joosten en de heer M. van Gent
RVS glas en gevel	De heer P. Rietbroek
Schoonmaakbedrijf Simons	De heer L. van Overbeeke
Van Pelt	De heer T. Bunnik
VSP Beheer	De heer J. de Jong

Buiten schoonmaak

Hoofdbedrijfschap Ambachten	Mevrouw G. Oggel
Ikazia Ziekenhuis	Mevrouw L. Vervloed
KvK Oost-Brabant	De heer T. van Hattum
Amsterdam Airport Schiphol	Mevrouw M. Verharen
Vrije Universiteit, facilitaire zaken	Mevrouw R. Vergouwen

Sleutelinformanten

Arbeidsvoorziening	De heer J. Brouwer
Atir	De heer A. de Reus
CNV	De heer A. Slagboom
FNV Bondgenoten	De heer E. Stam
Kliq	Mevrouw W. Dobbelaar

Orbis/sectorraad

OSB

Service Management

Witteman Bedrijfsadvies

Mevrouw M. Neuteboom

De heer J. Kerstens

De heer D. van Zomeren

De heer B.A. Witteman

BIJLAGE 2:**Activiteiten schoonmaakbranche**

Ad 1: Onder reiniging van gebouwen wordt verstaan:

- reinigen van interieurs van gebouwen of gedeelten daarvan;
- glazenwassen;
- schoonmaken van toiletten inclusief verversen handdoeken, toiletpapier, zeepautomaat en dergelijke;
- schoorsteenvegen en schoonmaken van rookkanalen;
- brand- en roetreiniging (niet met behulp van zandstralen of stoom);
- gevelreiniging met behulp van het onder hoge druk spuiten van water;
- verwijdering van graffiti.

Ad 2: Onder reiniging van transportmiddelen en overige reiniging wordt verstaan:

- schoonmaken van tanks van schepen en vrachtwagens;
- reinigen van treinen, bussen, vliegtuigen en dergelijke
- schoonmaken van vuilcontainers;
- reinigen van industriële installaties;
- de gaswacht (schoonmaken en controle van gastoestellen);
- de bierwacht (schoonmaken en controle van bierleidingen);
- steriliseren van medische instrumenten en hulpmiddelen;
- schoonmaken van graven en grafmonumenten;
- schoonmaken van kachels, ovens, heetwaterketels en dergelijke;
- bestrijden van vogeloverlast bij vliegvelden, gebouwen en dergelijke;
- desinfecteren en bestrijden van ongedierte (niet ten behoeve van landbouw).

