

Dubbelschoon

Het lijkt een contradictie: duurzame schoonmaak. Het is tenslotte werk dat elke dag herhaald moet worden. Maar de branche is al luttele jaren bezig met maatschappelijk verantwoord ondernemen. En dan gaat het niet alleen om milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen; de mensen in deze branche zijn minstens zo belangrijk. Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten OSB is enigszins teleurgesteld in de criteria rondom duurzame inkoop van de overheid. “Weinig uitdagend”, luidt de conclusie.

Door Astrid van Unen
Fotografie door Daan Zuiderwijk

In 2010 moet het zover zijn: dat gaat de rijksoverheid 100 procent duurzaam inkopen. Voor de gemeenten geldt een percentage van 75 en provincies en waterschappen moeten in dat jaar op 50 procent zitten. De overheid ontwikkelt criteria die als leidraad dienen bij de inkoop. Voor de schoonmaak zijn er zeven eisen en vier wensen geformuleerd. De eisen gaan onder meer over het gebruik van microvezeldoekjes, het Europees Ecolabel of Nordic Swan en het ISO 14001-certificaat. Alleen de zevende eis zegt iets over het personeel: ‘Het schoonmaakbedrijf draagt zorg voor een opleiding, training en/of instructie van het leidinggevende en uitvoerende schoonmaakpersoneel waarin aandacht wordt besteed aan het minimaliseren van de milieubelasting van schoonmaakactiviteiten in bedrijfskantoren.’

“Met het ISO-certificaat werken we al heel lang”, reageert OSB-voorzitter Henk van Weerdenburg. “Schoonmaken met microvezeldoekjes gebeurt in onze branche ook al sinds jaren. Chloor gebruiken mag niet meer, Jif wordt ook niet meer gebruikt. MVO in de schoonmaakbranche gaat allang niet meer om de middelen.” Beleidssecretaris Nico Koch vult aan: “De criteria die er nu liggen, zijn niet echt uitdagend. Voor een goede dialoog met je

Het dilemma:

Het vaststellen van criteria voor duurzame inkoop lijkt zekerheid te bieden, maar belemmert juist nieuwe inzichten, technologie en innovatie.

opdrachtgever moet je met meer komen. De overheid kan beter aan schoonmaakbedrijven vragen stellen over hun MVO-gehalte en uitleggen wat het verwacht. Het is een geleidelijk proces voor de bedrijven en de opdrachtgevers. De vraag is ook wat ze er extra voor willen betalen. Dit zijn geen onderscheidende criteria. Het is een aardig lijstje, maar ik denk dat een goed gesprek tussen ondernemer en opdrachtgever meer oplevert.”

Duurzaam inkopen is maatwerk, stelt Koch. Om dit goed te doen moeten van geval tot geval de duurzaamheidsaspecten *people, planet en profit* in hun onderlinge samenhang worden beoordeeld. “Het vaststellen van duurzaamheidscriteria leidt snel tot checklistjes op basis van de grootste gemeenschappelijke deler, waar de meeste bedrijven aan kunnen voldoen. Het zou beter zijn om bedrijven te vragen hoe zij - rekening houdend met bepaalde criteria - op duurzame wijze een opdracht kunnen vervullen. Een dergelijke uitdagende vraag kan juist leiden tot nieuwe inzichten, technologie en innovatie.”

Overdagschoonmaker

En daarmee is de toon van het gesprek gezet. Want beide heren hebben veel te vertellen over MVO in de schoonmaak, dat al langer rond-

waart, maar vroeger geen naam had. Van Weerdenburg: “In onze branche wordt al jaren aan MVO gedaan, alleen noemden we dat lange tijd niet zo. We werken samen aan kwaliteit, dat zie je door de geschiedenis heen. We zijn bijvoorbeeld de enige branche die zijn eigen leden controleert op naleving van onze gedragscode en de cao. Dat wilden de leden zelf. Sinds 3,5 jaar laten we de leden controleren door externe controleurs. Dat levert ook repercussies op: twee keer niet-naleven van de cao betekent een royement. Want het gaat vooral om het gedrag.”

De gedragscode gaat over naleving van de cao en de omgang van de ondernemers onderling. “Concurreren in de markt kun je op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld werknemers bij elkaar ronselen vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Dat hoort niet. Er zijn ook andere manieren om aan werknemers te komen. Een ander voorbeeld is dat je een termijn van drie maanden inbouwt bij een contractwisseling met een opdrachtgever. Dan heeft de ‘scheidende’ opdrachtnemer de tijd zich verder te oriënteren.”

Een soort zelfregulering noemt Van Weerdenburg de code. “Dat is best lastig. Als je er als ondernemer iets van wilt zeggen, kun je dat beter rechtstreeks doen dan via de OSB. Mijn



Milieu is volgens voorzitter Henk van Weerdenburg en beleidssecretaris Nico Koch van ondernemersorganisatie in de schoonmaak OSB sinds het microvezeldoekje geen issue meer. “Dan maak je alleen nog maar schoon met water.”

Het schoonmaakbedrijf

“We investeren vooral in mensen”

Zo'n vijf jaar geleden besloot Schoonmaakbedrijf Simons bv uit Middelburg in zijn beleid de focus te leggen op het personeel. Opleiding via het SVS Instituut kreeg een belangrijke plaats. Ook besloot Simons schoonmaakmiddelen met chemicaliën te verbannen. Het personeel, 120 man/vrouw sterk, kreeg een opleiding in het 'nieuwe schoonmaken'. “Dat was onze meest radicale beslissing”, zegt directeur Chris Simons. “We stapten over op het microvezeldoekje. Dat betekende een omslag voor het personeel, want de meeste schoonmaakmiddelen werden ineens overbodig. Alleen periodieke schoonmaakmiddelen zoals de ontkalker, die we voor de wc gebruiken, zijn gebleven. Dat was wennen. In het begin hadden schoonmakers de neiging het microvezeldoekje in een sopje te doen. Maar dat is nu juist niet nodig. In zo'n doekje zitten een soort kokertjes die het vuil opnemen. We maken dus alleen nog met water schoon.”

Op het SVS Instituut leerden zijn werknemers 'vakgeschoold schoonmaken'. Ook is er de cursus coachend leidinggeven in de aanbidding, waardoor de mogelijkheid bestaat door te stromen naar de functie van voorman/vrouw of projectleider. Resultaat: een forse reductie in het ziekteverzuim en meer tevredenheid onder de werknemers. “We moeten wel investeren in onze mensen, want dit is onze grootste kostenpost. Sinds dit nieuwe beleid hebben we minder verloop en geven we minder uit aan schoonmaakmiddelen. Bovendien werken we minder belastend voor het milieu.” Het schoonmaakbedrijf gebruikt voornamelijk middelen van Eco Line. “Nog niet alles is duurzaam, maar daar gaan we wel naartoe”, zegt Simons. “En ja, dat moeten we wel doorberekenen naar de opdrachtgever. Die is daar niet altijd blij mee. Jaren geleden werden de VCA- en ISO-certificaten verplicht. Toch merk ik dat opdrachtgevers soms liever een goedkoper schoonmaakbedrijf inhuren, dat niet in bezit is van deze certificaten. Dat is jammer.”

chris@smb-simons.nl

De programmadirecteur

“De criteria vormen een dynamisch geheel”

De sociale criteria komen eraan. Dat is de boodschap van programmadirecteur Duurzaam Inkopen Wiana Partakusuma van het ministerie van VROM aan de schoonmaakbranche. Want de criteria die er nu liggen, gaan inderdaad vooral over de milieuaspecten. De sociale aspecten worden nog apart geformuleerd. “In de loop van dit jaar worden met het ministerie van Sociale Zaken afspraken gemaakt over algemene sociale criteria, die vooral met de ILO-normen te maken hebben. Het wordt een algemene, juridische paragraaf. Daarna gaan we kijken welke productgroepen een specifieke omschrijving nodig hebben.”

Dat de schoonmaakbranche de milieucriteria weinig uitdagend noemt, kan Partakusuma zich voorstellen. “Het zijn al wat oudere criteria die op dit moment in de fase van juridische toetsing zitten. We hebben in maart van dit jaar de procedure rond de criteria veranderd. In de nieuwe werkwijze zit veel meer ruimte voor stakeholders om mee te praten bij de totstandkoming van de criteria. Dat betekent dat in 2009, als we de criteria rondom de schoonmaak gaan herzien, OSB alle ruimte krijgt om in te spreken.” Waarom zijn die stakeholders niet vanaf het begin bij de formulering van de criteria betrokken? “Ja, dat is jammer. Maar dat hebben we simpelweg moeten leren. We hebben in het begin gepioneerd en al doende moeten ontdekken wat de beste methode is.”

Bij het formuleren van de criteria moet ook gekeken worden naar het aanbodvolume. “Als de overheid iets aanbesteedt, gaat het nooit om kleine hoeveelheden. Dat gaat ook op voor de schoonmaak. Wij moeten er dus redelijk zeker van zijn dat er voldoende aanbod in de kopgroep van bedrijven zit, die aan onze eisen kunnen voldoen. Daar hebben we wat betreft de schoonmaakbranche nu onvoldoende zicht op.”

Partakusuma waarschuwt ervoor dat na vaststelling van de criteria bedrijven niet achterover moeten leunen. “Dat is het beeld waartegen wij strijden, want de criteria vormen juist wel een dynamisch geheel. We zijn nu bezig met het formuleren van de eerste set van tachtig producten. Daarna komen we in een systeem waarbij regelmatig herziening plaatsvindt. In de criteria zijn een aantal eisen en wensen opgenomen. De bedoeling is dat de wensen opschuiven naar de eisen en er nieuwe wensen geformuleerd worden. Zo gaan we innovatie stimuleren.”

vrominfo@postbus51.nl

“Er is gebleken dat kantoren minder vervuilen als ze door dagschoonmakers worden schoongemaakt”

➤ Weerdenburg en Koch:
“In onze branche gaat het nu veel meer over de *people*-kant van MVO. De overdagschoonmaker hoort er meer bij.”

advies is altijd: meld het even en ga met elkaar koffie drinken.”

Het OSB Keurmerk Glas & Gevel is ingevoerd in het kader van het kwaliteitsbewustzijn, licht Koch toe. Het kwam er, omdat de glazenwassers dat graag wilden. “En dan gaat het met name over de veiligheid van werknemers. OSB heeft dit keurmerk zelf ontwikkeld op basis van het INK-model (Instituut Nederlandse Kwaliteit). Aandacht voor veiligheid is er al veel langer. Dat kost wel geld, daar moet je in willen investeren. Ook de opdrachtgever moet er in willen investeren. De schoonmaak is vooral een mensenbranche: 80 à 85 procent van de omzet gaan in de loonkosten zitten.” Opdrachtgevers die MVO belangrijk vinden, gaan in de aanbesteding al snel criteria vastleggen, merkt de schoonmaakbranche. En die gaan dan vaak over schoonmaakmiddelen. “Die criteria zijn vaak achterhaald”, zegt Koch. “In onze branche gaat het nu veel meer over de *people*-kant van MVO. Schoonmaken na 17 uur op een verlaten industrieterrein waar na 22 uur geen bus meer rijdt, is niet erg veilig voor het personeel. Bovendien moet het licht in de winter al die uren branden. Beter is het personeel overdag te laten schoonmaken. Dat is zui-niger, veiliger en het schoonmaakpersoneel hoort er meer bij.”

Nu al biedt eenderde tot een vierde van de schoonmaakbedrijven dagschoonmakers. Een overdagschoonmaker is meer betrokken bij het product en schoonmaakbedrijven hebben daardoor minder te maken met verloop. “Bedrijven zijn vaak bang dat het schoonmaken overdag langer duurt, omdat er meer praatjes worden aangeknoopt”, zegt Van Weerdenburg. “Uit onderzoek is gebleken dat kantoren minder vervuilen als ze door dagschoonmakers worden schoongemaakt. Gebruikers gaan namelijk anders om met het pand als ze de schoonmakers kennen. Dat scheelt weer tijd.” Het personeel moet dan wel Nederlands spreken, benadrukt Van Weer-



denburg. “We bieden als OSB al jaren een cursus Nederlands op de werkvloer en een schoonmaakopleiding aan via ons SVS-opleidingsinstituut. Voor sommige werknemers is 's avonds werken overigens wel een uitkomst.”

Mensenbranche

OSB is voortgekomen uit verschillende fusies en is de enige brancheorganisatie in de schoonmaak die de belangbehartiging richting Den Haag doet. De organisatie dekt 80 procent van de markt in geld af en 70 procent in mensen. Alle middelgrote en grote bedrijven zijn lid van OSB. De schoonmaakbranche, stellen de heren, is bij uitstek een mensenbranche. Er werken 200 duizend werknemers, drievierde werkt parttime, drievierde is vrouw, eenderde is allochtoon. Parttimers werken twaalf à vijftien uur per week. Koch: “Maar als ze overdag werken, maken ze vaak twintig tot dertig uur. Daarvan kunnen ze zelfstandig leven en dat is ook heel belangrijk.”

De schoonmaakbranche is een belangrijke entree voor mensen die wat willen bijverdienen of voor nieuwkomers die de taal en de maatschappij willen leren kennen. “Maar we willen geen doorstroombranche zijn”, stelt Van Weerdenburg. “Een vierde van de werknemers, dat zijn vijftigduizend mensen, blijft redelijk kort. Daarom hebben we speldjes in het leven geroepen voor werknemers. Goud, zilver en brons voor degenen die lang blijven.

Werkgevers kunnen ook zelf speldjes bestellen en uitdelen. OSB doet dit een keer in de twee jaar tijdens een feestelijk evenement, bijvoorbeeld in de RAI. Dan worden mensen die al 25 jaar of langer in deze branche werken in het zonnetje gezet.”

De brancheorganisatie heeft nu de *people*-kant van MVO in het beleidskader opgenomen. “De komende tijd werken we aan bewustwording met tips op de website en uitwisseling van *best practices*”, vertelt Koch. “Ook willen we een brochure uitgeven met gespreksonderwerpen. Schoonmaakondernemers zitten als een spin in het web: hun MVO-gedrag kan uitwaaien naar hun opdrachtgevers. We zijn deel van een keten. We hebben bijvoorbeeld ook te maken met de branche van leveranciers van schoonmaakmiddelen. De hele zeepindustrie heeft een internationaal keurmerk waar ze zich aan houden.”

Van Weerdenburg verwacht dat 'zijn' OSB-bedrijven allemaal aan genoemde criteria van de overheid voldoen. “Ze zijn professioneel, lid van de OSB en ze onderwerpen zich vrijwillig aan zelfregulering. In de nieuwe cao die per 1 april van kracht is gegaan, hebben we afgesproken dat alle nieuwe werknemers verplicht worden opgeleid binnen het eerste jaar. Daarmee hebben we een geweldige slag gemaakt. En verder denk ik dat MVO een geleidelijk proces is voor de bedrijven en de opdrachtgevers, die met elkaar afspraken maken.”

info@obs.nl