

Kenmerken van de schoonmaaksector

De schoonmaak- en glazenwassersbranche kent veel specifieke kenmerken. Het is een dynamische sector, met veel ontwikkelingen en innovaties. Het werk is arbeidsintensief, de branche kent ook heel veel verschillende werksituaties. Wanneer je in de branche te maken hebt met ziekteverzuim, re-integratie of duurzame inzetbaarheid is het belangrijk om deze specifieke kenmerken te (her)kennen. Dat helpt om het goede gesprek aan te kunnen gaan. Wat kan je verwachten en waar moet je op letten als je in deze sector gaat werken?

Waarom deze notitie?

Het doel van deze notitie is betrokkenen bij verzuim, re-integratie en duurzame inzetbaarheid te informeren over de specifieke kenmerken van het werk in de schoonmaakbranche. Vooral beoogt het te inspireren om de goede vragen te kunnen stellen in hun begeleidende rol naar werkgevers, leidinggevenden en medewerkers in de schoonmaakbranche.

Reguliere schoonmaak en specialistische reiniging

De sector maakt onderscheid tussen reguliere schoonmaak en specialistische reiniging. Ongeveer 60% van de werkzaamheden vallen onder de reguliere schoonmaak, 30% is glasbewassing en 10% specialistisch werk.

De notitie beschrijft in een eerste paragraaf algemene kenmerken van de sector als geheel. Daarna is een aparte paragraaf gewijd aan de specialistische reiniging. In een derde paragraaf staan de specifieke aandachtspunten voor verzuim, re-integratie en duurzame inzetbaarheid.

Laat je verrassen!

Let wel: deze notitie is niet volledig. Daarvoor is de sector te divers. Deze notitie biedt basisinformatie van waaruit je verder kan. Maar laat je vooral verrassen over alle verschillen en diversiteit die de sector kent.

Inhoud

1. De schoonmaakbranche	3
1.1 Kenmerken van het werk	3
1.2 Kenmerken van de werknemerspopulatie	4
1.3 Kenmerken van de sector en manier van organiseren van het werk	5
2. Specialistische reiniging.....	7
2.1 Specifieke kenmerken van de specialistische reiniging.....	7
2.2 Specifieke kenmerken van de werknemerspopulatie in de specialistische reiniging	7
3. Aandachtspunten voor re-integratie en duurzame inzetbaarheid	8
3.1 Aanbevelingen voor re-integratie en duurzame inzetbaarheid	8
3.2 Informatie en achtergronden	9

1. De schoonmaakbranche

1.1 Kenmerken van het werk

Veel verschillende werksituaties

Het werk vindt in veel verschillende werksituaties plaats. Het varieert van 'sleutelpanden', waar mensen alleen werken, tot grote (kantoor)panden waar mensen in teams werken. Er wordt op allerlei werkplekken schoongemaakt, zoals in schoolgebouwen, hotels, treinen, ziekenhuizen, laboratoria, slachterijen, in de industrie, op luchthavens en er is specialistische reiniging zoals bijvoorbeeld gevelreiniging. Dat betekent dat ook de taken en omstandigheden waaronder mensen werken erg kunnen verschillen. En ook per schoonmaker geldt: de ene werkplek is de andere niet. De ene werkplek is veel belastender dan de andere. Maar ongeacht de werkomgeving is ál het schoonmaak arbeidsintensief, het is fysiek belastend en vaak strak georganiseerd.

Strakke taakplanning en weinig regelruimte

De branche kent - mede gezien de krappe marges en scherpe prijsstelling - strakke taakplanningen. De taken en de daarvoor beschikbare tijd zijn vaak vastomlijnd, de tijdsdruk doorgaans hoog. Dat laat weinig ruimte voor eigen inbreng of afwijking van de geplande taakinvoering. Er zijn doorgaans ook weinig herstelmomenten tijdens het werk.

Fysiek zwaar werk

Schoonmakers moeten in hun werk lopen, tillen, trekken, reiken, bukken en knielen. Daarbij komt veel kort cyclisch werk voor, er zijn veel repeterende werkzaamheden. De zware, vaak eenzijdige belasting leidt dikwijls tot fysieke gezondheidsklachten. Rug-, knie- en arm/polsklachten komen relatief vaak voor. Vaak ook is er sprake van meerdere klachten tegelijk of klachten die elkaar in de tijd opvolgen. Het kan gepaard gaan met gevoelens van moedeloosheid, angst en onzekerheid en verlies van vertrouwen in het eigen lichaam. Als mensen door gezondheidsklachten een deel van het werk niet (meer) aankunnen is het lastig om te komen tot een passend takenpakket. De sector kent immers vooral fysiek belastende taken, met weinig andersoortige werkzaamheden. Het is niet altijd onmogelijk om tot een passend takenpakket te komen, maar het vraagt wel creativiteit.

Het sociaal werkklimaat verschilt

Het werk van een schoonmaker is per definitie bij de klant. Op locatie werken heeft consequenties voor het sociale werkklimaat en de arbeidsrelaties. Een schoonmaker hoort er niet altijd automatisch bij. Schoonmakers worden in de praktijk nogal eens vergeten, niet iedereen slaat acht op ze. In andere situaties horen schoonmakers er wel helemaal bij, ook al krijgen ze hun loon van een ander bedrijf.

Afstand van leidinggevenden tot medewerkers

Leidinggevenden van het eigen bedrijf staan voor schoonmakers vaak op afstand, zeker voor schoonmakers die alleen of in kleine teams van collega's bij de klant werken. In andere situaties werken schoonmakers in een team met hun objectleider samen op een object. In die situaties zijn objectleiders als direct leidinggevenden juist heel dichtbij en (aan)sturend aanwezig.

Taakgerichte focus

De sector kent voornamelijk een taakgerichte focus in het werk. Het werk moet in opdracht van de klant op een bepaalde plek gedaan worden. Dat werk wordt efficiënt georganiseerd, aangestuurd en

uitgevoerd. Ook het contact tussen (direct) leidinggevende en medewerkers is veelal functioneel, gericht op de productie en het verdelen van taken. Aandacht voor de omstandigheden in het werk, de manier van werken, de arbeidsverhoudingen of de onderlinge relaties blijft in de praktijk nogal eens onderbelicht.

Omgangsvormen

Afhankelijk van de werksituatie hebben schoonmakers dus in mindere of meerdere mate contact met collega's, leidinggevendenden, klanten of omstanders. Niet alle contacten verlopen altijd even prettig. Ongewenste omgangsvormen, (verbale) agressie of discriminatie komen relatief vaak voor.

1.2 Kenmerken van de werknemerspopulatie

Praktische mensen die zijn aangewezen op soortgelijk werk

Schoonmaakwerk is vakwerk, maar vereist geen specifieke vooropleiding. Schoonmakers zijn praktische mensen en gezien hun vooropleiding en achtergrond vaak aangewezen op schoonmaakwerk of vergelijkbare werkzaamheden. Het maakt veel van deze mensen tot loyale vakmensen, die bereid zijn de handen voor dit werk uit de mouwen te steken. Een overstap naar andersoortig werk is echter niet eenvoudig. Mensen die vastlopen in hun eigen werk komen niet makkelijk elders aan het werk.

Lage SES en multiproblematiek

De werknemerspopulatie bestaat grotendeels uit mensen met een lage sociaal economische positie. De meesten hebben een lage opleiding, velen hebben meerdere kleine arbeidscontracten, waarmee ze niettemin een beperkt loon verdienen. Schuldenproblematiek komt veelvuldig voor. Het zijn aspecten die regelmatig gepaard met problemen in het persoonlijk en sociaal functioneren.

Culturele diversiteit

De schoonmaaksector kent een verscheidenheid aan culturele achtergronden. Veel mensen hebben een migratieachtergrond. Niet iedereen spreekt goed Nederlands. Het komt regelmatig voor dat familieleden of anderen als tolk (moeten) functioneren om met elkaar in gesprek te kunnen. Het leidt nogal eens tot gebrekkige informatieoverdracht of miscommunicatie. Elkaar kunnen begrijpen en verstaan is belangrijk in het werk. Mensen die elkaars taal en achtergrond kennen zoeken elkaar op. Op sommige plekken ontstaat groepsvorming van mensen met eenzelfde culturele achtergrond. Een diversiteit aan culturele achtergronden gaat ook gepaard met verschillende manieren van ziektebeleving en herstelbehoefte. Sommige mensen gaan voor een behandeling liever naar het land van herkomst. Soms is er geen vertrouwen en/of wantrouwen in overheidsinstanties.

Zelfredzaamheid

Niet alle medewerkers in de schoonmaaksector zijn even zelfredzaam. Dat wil overigens niet zeggen dat alle individuele schoonmakers een afwachtende houding aannemen. Maar gemiddeld genomen vertonen schoonmakers weinig eigen initiatief als het gaat om re-integratie, arbeidsmobiliteit en duurzame inzetbaarheid, terwijl een eigen regierol wel verwacht wordt. Zelfstandig initiatief moeten nemen leidt voor mensen die dat niet gewend zijn of niet toe in staat zijn soms ook tot een toename van onrust en gevoel van hulpeloosheid.

Mensen vertonen eigen regie en zelfsturing in situaties waarin voldaan wordt aan drie basisbehoeften: gevoelens van autonomie, competentie en verbondenheid. En daar ontbreekt het bij

schoonmakers vaak aan, zeker in geval van ziekteverzuim. Deels hangt dat samen met hun achtergrond en de algehele situatie waarin ze leven. Het ontbreekt velen aan vertrouwen in eigen kunnen om zelf het heft in handen te nemen (het gevoel van competentie ontbreekt). Maar ook de positie in het werk en werksituatie speelt daarin een rol. Schoonmakers hebben in hun werk een uitvoerende rol, ze werken vanuit een functionele taakopdracht. Het werk is vanuit financieel oogpunt nodig, men heeft weinig andere mogelijkheden. Ook laat het werk zelf weinig ruimte toe voor eigen inbreng (het ontbreekt aan gevoelens van autonomie). Daarnaast blijken zeker in geval van ziekteverzuim de arbeidsrelaties vaak broos (gevoelens van verbondenheid ontbreken).

1.3 Kenmerken van de sector en manier van organiseren van het werk

Werk bij de klant

Het werk is bij de klant. Schoonmakers hebben in het dagelijkse werk vaak weinig van doen met het bedrijf waar ze in dienst zijn. Het pand of object waar ze werken voelt voor velen meer als 'eigen' dan de werkgever waar ze in dienst zijn.

Concurrentie en contractwisselingen

De schoonmaaksector is een concurrerende sector, de prijsstelling is scherp. Via de code verantwoord marktgedrag streeft de sector naar volwassen relaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De sector kent relatief veel contractwisselingen, waarbij werk van het ene naar het andere bedrijf overgaat. Bij overnames gaan de uitvoerende schoonmakers veelal mee naar het bedrijf dat het object overgenomen heeft. Voor leidinggevenden of staffunctionarissen geldt dat (meestal) niet. Schoonmakers krijgen in die gevallen bij een overname te maken met een andere leidinggevende en inzake verzuim ook met een andere casemanager.

Veel kleine arbeidscontracten

De schoonmaakuren worden strak gepland, ook de kleine uurtjes worden gevuld. De strakke invulling van schoonmaakuren maakt dat er vaak gewerkt wordt met kleine arbeidscontracten. Dat biedt zowel werkgever als werknemer flexibiliteit om het werk te doen wanneer het past. Zo zijn er veel schoonmakers die hun werk combineren met zorg thuis of mantelzorg naar familieleden. Een consequentie is ook dat mensen soms per dag op verschillende tijden moeten werken of meerdere kleine banen stapelen. Bovendien wordt er vaak in de randen van de dag gewerkt.

Maar ook volledige dienstverbanden in volcontinu diensten

Aan de andere kant zijn er mensen met voltijds dienstverbanden onder wie een deel werkt in volcontinu diensten. Deze mensen verrichten voltijds fysiek zwaar werk. Een deel daarvan dus ook in wisseldiensten.

Meerdere werkgevers

Relatief veel mensen in de schoonmaakbranche staan bij meerdere werkgevers onder contract. Dat kan een tweede of derde arbeidscontract binnen de schoonmaakbranche zijn, maar ook combinaties van schoonmaak en ander werk (bv in de beveiligingsbranche) komen relatief vaak voor.

Het hebben van meerdere werkgevers maakt het werk zwaarder. De totale arbeidsbelasting is meer dan de optelsom van de arbeidsbelasting van alle afzonderlijke banen. Mensen moeten zich meer en vaker aanpassen aan de diverse omstandigheden, het vraagt om meer afstemming met diverse leidinggevenden en/of collega's. Daarbij komt dat mensen vaak meer reistijd kwijt zijn om op

meerdere locaties hun werk te doen. Door die extra reistijd hebben mensen minder pauzes en dus minder hersteltijd.

In geval van ziekteverzuim is het nodig om de totale arbeidsbelasting in kaart te hebben. Dat betekent ook dat bedrijfsartsen met elkaar moeten afstemmen.

Arbeidstijden(wet)

De kleine arbeidscontracten worden soms versnipperd ingevuld. Sommige schoonmakers werken in de ochtend een paar uur en in de avond nog een paar uur. Dat maakt het lastiger om het werk los te laten.

Het werk in meerdere banen past niet altijd binnen de bepalingen uit de arbeidstijdenwet. Het is niet zo dat de arbeidstijdenwet bij een individuele werkgever wordt overschreden, maar de arbeidsduur van de meerdere banen opgeteld kunnen buiten de wettelijke kaders vallen. Werkgevers zijn niet altijd op de hoogte dat een medewerker nog een andere werkgever heeft.

Verschillende contracten

Schoonmaakwerk is divers en kan via diverse contracten worden verricht. De CAO omvat diverse soorten schoonmaakwerk en diverse functiegroepen, waarbij onderscheid wordt gemaakt in 6 loongroepen. Ook de arbeidsvoorwaarden verschillen. Wijzigingen in werk (ook in geval van re-integratie) of contracten hebben vaak arbeidsvoorwaardelijke consequenties.

Visie van sociale partners

De laatste jaren wordt in de schoonmaakbranche door de sociale partners ingezet op duurzame inzetbaarheid en het versterken van de volwassen arbeidsrelatie. Vertrouwen en respect wordt daarbij genoemd als basis voor een goede samenwerking. Diverse projecten zijn gestart om tot gelijkwaardige arbeidsverhoudingen te komen. Vooral de rol van de leidinggevende is hierbij cruciaal. De eerste stappen zijn gezet, maar er is nog een slag te maken.

2. Specialistische reiniging

2.1 Specifieke kenmerken van de specialistische reiniging

Specialistische reiniging bestaat uit diverse werkzaamheden en kan op verschillende werkplekken plaatsvinden. Het is echt specialistisch werk, en kent specifieke aandachtspunten ten aanzien van verzuim, re-integratie en duurzame inzetbaarheid.

De specialistische reiniging kenmerkt zich door:

- Werkzaamheden die veelal op externe locaties plaatsvinden, en waartoe veel verplaatsingen nodig zijn
- Vaak buitenwerk en daardoor weersafhankelijk
- Noodzaak van specialistische opleiding
- Bijzondere eisen ten aanzien van arbo en veiligheid
- Veiligheidsaspecten en specialistische opleiding van de werknemer nemen mede vanwege de objectspecifieke (veiligheids)eisen een belangrijke plaats in voor werknemers in de specialistische reiniging

Binnen de specialistische reiniging zijn de volgende segmenten, met bijbehorende functies, te onderscheiden:

- **Glasbewassing:**
Glasbewassing aan gebouwen, vaak op hoogte
Onder druk van de concurrentie wordt vaak de arbeidshygiënische strategie (AHS) niet toegepast waardoor de glazenwasser te lang werkt met een werkmethode die lager staat in de AHS en fysiek erg belastend is (denk aan te lang en te intensief gebruik van de telescopische wassteel).
- **Gevelonderhoud:**
Reiniging en onderhoud van gevels. Hieronder valt ook graffitiwrijving. Vaak hoge drukreiniging.
- **Calamiteiten:**
Werkzaamheden direct na een calamiteit (denk aan brand, water, storm of stof) om de gevolgschade daarvan zoveel mogelijk te beperken. Kenmerkend aan dit werk is dat dit werk altijd onvoorzien is, werknemers moeten ergens opeens heen en hun werk goed en veilig uitvoeren. Daarnaast gaat het 24/7 door.
- **Foodreiniging:**
Schoonmaak binnen productieafdelingen in de voedingsmiddelenindustrie, zoals reiniging van slachterijen, met hoge veiligheids- en hygiëne eisen. Hierbij is veelal sprake van piekbelasting, omdat in de korte tijd dat het productieproces van de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk stilligt, machines en productieruimtes schoongemaakt moeten worden. Een activiteit die veel risico's met zich meebrengt.
- **Overige industrie:**
Alle overige industriële reinigingswerkzaamheden. Denk aan herstel/reparatie- en/of levensduur verlengende werkzaamheden zoals tegelzetten na calamiteiten en reparatie van vloeren.

2.2 Specifieke kenmerken van de werknemerspopulatie in de specialistische reiniging

In tegenstelling tot de reguliere schoonmaak vindt het werk in de specialistische reiniging veel in fulltime dienstverbanden plaats. Het merendeel zijn mannen.

3. Aandachtspunten voor re-integratie en duurzame inzetbaarheid

In geval van verzuim en re-integratie gaat het vaak om complexe situaties, waarin diverse factoren een rol spelen. Niet alle bedrijven hebben voldoende kennis en vaardigheden om te komen tot een goed re-integratieproces. Belangrijk is dat er goed regie gevoerd wordt op het dossier, dat de diverse betrokkenen elkaar goed informeren en samenwerken en (vooral) dat adviezen van de bedrijfsarts worden vertaald in een passend takenpakket.

Het ontbreekt soms aan mogelijkheden om op korte termijn binnen de eigen werkomgeving te komen tot een passend takenpakket. Soms biedt een andere werkplek dan waar de werknemer gebruikelijk werkt wél mogelijkheden. Dat is vaak wel best een ingrijpende verandering voor medewerkers. Medewerkers zijn immers vaak gehecht aan hun 'eigen' werkplek. Een overgang naar een andere werkplek levert onzekerheid en is voor velen emotioneel belastend. Re-integratie in een andere werkomgeving vraagt om specifieke aandacht en afstemming met anderen (zoals leidinggevenden / objectleiders).

Bij contractwisselingen worden medewerkers veelal overgenomen door het nieuwe bedrijf. Dat geldt ook voor de mensen die op dat moment verzuimen wegens ziekte of gebrek. De verzuimende medewerkers krijgen in die gevallen te maken met andere verzuimregels en andere betrokkenen (leidinggevende, HR, case-manager, bedrijfsarts). Het nieuwe bedrijf heeft de overgenomen verzuimende medewerkers niet direct altijd zo goed in het vizier, met als gevolg dat de verzuimbegeleiding niet voldoende wordt doorgezet en er hiaten komen in het verzuimdossier. Bij overnames is aandacht voor verzuimende medewerkers van belang om continuïteit te behouden in het lopende re-integratieproces.

Er zijn in de sector diverse initiatieven ter versterking van de verzuimaanpak en re-integratie. Leidinggevenden en medewerkers worden gestimuleerd in geval van verzuim een actieve(re) rol te nemen en ook preventief in actie te komen. Preventie en duurzame inzetbaarheid staan echter nog niet bij alle leidinggevenden en medewerkers prominent op de agenda.

In geval van meerdere werkgevers wordt verwacht dat bedrijfsartsen met toestemming van de betrokkenen onderling overleg hebben en de verzuimbegeleiding - gezien vanuit de totale arbeidsbelasting- op elkaar afstemmen.

3.1 Aanbevelingen voor re-integratie en duurzame inzetbaarheid

- ➔ Re-integratie en duurzame inzetbaarheid in deze branche vraagt om een goede uitvraag naar en inzicht in bovenstaande aspecten. Het vormt input voor het goede gesprek dat ten grondslag ligt aan duurzaam veilig, gezond en goed blijven (samen)werken in de schoonmaakbranche.
- ➔ Vraag in ieder geval naar:
 - Het takenpakket en de arbeidsbelasting. Het gaat om de totale werksituatie, met aandacht voor de fysieke én de sociale arbeidsomstandigheden en herstelmogelijkheden. Denk aan de aard van de locatie, de werkomgeving, het gebouw, de werktijden (en pauzemomenten), de voorkomende taken, beschikbare hulpmiddelen, sociale interacties en contact met klanten en/of omstanders;
 - Eventuele meerdere werkgevers, inclusief de reis- en werktijden en herstelmogelijkheden;
 - De sociale interacties en arbeidsverhoudingen tussen werkgever en werknemer en met collega's onderling;

- De belastende factoren in de privé situatie. De werkgever/leidinggevende of casemanager heeft hierin een andere positie dan een bedrijfsarts. Het gaat er hier vooral om dat met elkaar een inschatting gemaakt kan worden over de belastbaarheid in totaliteit van de betrokkene en welke mogelijkheden er zijn om de balans tussen belasting en belastbaarheid te herstellen;
- Behoeftes en mogelijkheden voor interventies op maat. Dat kan gaan om gezondheidkundige interventies (de bedrijfsarts heeft daarbij een verwijfsfunctie), maar ook om vakopleidingen, taalcursussen of bijvoorbeeld schuldhulpverlening;
- Opties om te komen tot een passend takenpakket, aansluitend op de mogelijkheden van de medewerker(s);
- De contractvorm en daaruit voortvloeiende mogelijkheden en te overbruggen belemmeringen voor re-integratie;
- De mogelijkheden en behoeften ter versterking van de zelfredzaamheid en wat men daarvoor nodig heeft. Daarbij is het zinvol om inzicht te krijgen in welke mate voldaan wordt aan onderstaande drie basisbehoeften voor persoonlijk leiderschap:
 - o Gevoelens van autonomie en zeggenschap: ervaart men gehoord te worden, dat inbreng en eigen initiatief gerespecteerd worden en ertoe doen? Wat is daarvoor nodig?
 - o Gevoelens van competentie: heeft de betrokkene vertrouwen in eigen kunnen? Wordt de inbreng van betrokkene voldoende erkend en gewaardeerd? Wat is daarvoor nodig?
 - o Gevoelens van verbondenheid: is degene betrokken bij het team/de organisatie? Heeft betrokkene het gevoel onderdeel en van betekenis te zijn van een groter geheel? Wat is daarvoor nodig?

3.2 Informatie en achtergronden

- Informatie over arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden en opleidingen in de sector: www.ras.nl
- Verdieping in de CAO en specifieke arbo CAO (www.ras.nl/cao).
- Introductie- en instructiemateriaal voor werknemers (www.arboschoonmaak.nl).
- Wegwijs in de sector en relevante informatie over arbeidsomstandigheden: www.schoonmakendnederland.nl