

De arbeidsmarkt in de branche



Voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche is de factor personeel van groot belang. Reden voor de RAS om de vinger aan de pols te houden en onderzoeksbureau Research voor Beleid in 2006 te vragen een arbeidsmarktonderzoek uit te voeren. In dit artikel de belangrijkste conclusies uit het onderzoek.

De arbeidsmarkt van de schoonmaakbranche wordt in dit artikel vanuit vier invalshoeken bekeken. Allereerst worden de typische kenmerken van de branche beschreven en daarna wordt een vergelijking gemaakt met de vorige onderzoeken in de branche uit 1991 en 1999. Vervolgens worden de te verwachten knelpunten beschreven en ten slotte worden mogelijke oplossingen voor deze knelpunten geschetst.

Bijzondere arbeidsmarkt

De schoonmaakbranche neemt een bijzondere positie in op de Nederlandse arbeidsmarkt. Op de kenmerken die voor schoonmaakbedrijven en medewerkers vanzelfsprekend zijn, wijkt zij sterk af van andere branches. Ten eerste vindt de bulk van het schoonmaakwerk plaats buiten kantoor tijden. Dat schept zowel mogelijkheden – voor vrouwen met kinderen zijn dit vaak handige werktijden – als problemen: de tijd waarin de werkzaamheden moeten gebeuren is beperkt.

Ten tweede kenmerkt de branche zich door de aanwezigheid van een beperkt aantal grote bedrijven. Er zijn vijf bedrijven met meer dan vijfduizend werknemers in dienst (ISS, Asito, CSU, Hago en GOM), samen goed voor ongeveer driekwart van de werkgelegenheid in de branche. Deze schaalvergroting lijkt zich de komende jaren nog verder door te zetten. De oorzaak hiervan is dat grote opdrachten bij overheidsorganisaties openbaar moeten worden aanbesteed. Niet alleen kost zo'n proces veel administratieve inspanningen met een onzekere kans op succes, ook gaat het bij de toekenning om uiteindelijk relatief smalle prijsmarges. Toch kent de branche nog steeds veel kleinere bedrijven, die soms ook als onderaannemer van de grote bedrijven opereren.

Weinig managers

Een ander opvallend kenmerk is dat veel werknemers slechts zelden hun werkgever zien. Als collega's zien ze de andere werknemers die op hetzelfde object werkzaam zijn. Wanneer een object in handen komt van een andere aanbieder (bijvoorbeeld door een aanbesteding), gaat de meerderheid van het personeel mee. De zekerheid van werk op een bepaald object is hiermee groter dan de baan-zekerheid bij een bepaalde werkgever. Ten slotte is, mede vanwege de smalle marges, maar ook omdat schoonmaak mensenwerk is, het overgrote deel van de werknemers in de branche schoonmaker. Het aantal managers en chefs is klein. Ook de bezetting van de administratie en de afdeling HRM is vaak smal. Dit heeft wel tot gevolg dat het lastig is om een goed personeelsbeleid neer te zetten.

Stabiliteit

In 1991 en 1999 heeft Research voor Beleid ook onderzoek gedaan naar de arbeidsmarkt in de branche. Ten op-

zichte van die onderzoeken is de arbeidsmarkt anno 2006 op hoofdlijnen onveranderd. In de schoonmaakbranche werken relatief veel laagopgeleiden, allochtonen en vrouwen. Er zijn verder maar relatief weinig fulltimers. Driekwart van de werknemers werkt parttime, wat natuurlijk samenhangt met het feit dat veel van het werk 's ochtends en 's avonds gebeurt. Verder blijft er veel doorstroom tussen bedrijven bestaan. Dit komt voornamelijk door contractwisselingen, waarbij het personeel door een ander schoonmaakbedrijf wordt overgenomen. Ook de mogelijkheid om bij een ander bedrijf meer uren of op andere tijden te werken, vergroot de doorstroom.

Veranderingen

Naast deze bekende kenmerken zijn er ook kleine, maar interessante veranderingen te zien. Het aantal oudere werknemers neemt toe. Hiermee volgt het personeelsbestand in de branche zowel qua samenstelling als qua trend de rest van de Nederlandse werkenden. Daarnaast heeft de recessie van de afgelopen jaren invloed gehad op het aantal tijdelijke werknemers. Bedrijven hebben minder tijdelijk personeel aangenomen en/of tijdelijke contracten niet verlengd. Verder noemt een fors deel van de werknemers 'noodzaak' als belangrijkste reden om een baan in de branche te aanvaarden (49 procent van de mannen tegen 37 procent van de vrouwen). Opmerkelijk is dat dit beeld in 1999, toen de arbeidsmarkt blijkbaar ook op dit niveau veel ruimer was, anders was. Toen noemde slechts dertien procent van de instromers 'noodzaak' als reden. Ook komt het steeds vaker voor dat mensen naast een fulltime baan buiten de branche, ook nog een parttime baan in de schoonmaak hebben. Hier ligt mogelijk ook een relatie met schulden die te hoog zijn opgelopen.

Fysieke inspanning

Een belangrijke constatering is dat de afgelopen jaren flink vooruitgang is geboekt op het gebied van personeelsbeleid, arbeidsomstandigheden en scholing. Bedrijven investeren meer in de relaties tussen leidinggevend en werknemers. Er is meer contact. Ook probeert men de relatie met het moederbedrijf te vergroten door bijvoorbeeld personeelsfeesten of door een medewerker van de maand te benoemen. Een gunstige ontwikkeling is ook dat minder werknemers minpunten zien in het werk dan tijdens de vorige onderzoeken. Wel staan de werkdruk en fysieke inspanning nog steeds bovenaan de lijst met minpunten. Ten slotte staat scholing hoog op de prioriteitenlijst van de branche. Vanuit het kenniscentrum voor bedrijfsopleiding en bedrijfsleven Savantis wordt al een basisopleiding aangeboden. Nu werkt men aan een doorlopende leerlijn voor de verschillende niveaus van het middelbaar beroepsonderwijs.

Knelpunten op korte termijn

Tot voor kort kende de schoonmaak- en glazenwassersbranche weinig problemen om aan personeel te komen. Waar die wel aanwezig waren, betrof dat voornamelijk specialistische schoonmakers, die schaars zijn. De branche was dan ook als gevolg van de economische terugval van de afgelopen jaren (waarbij bezuiniging op zaken als schoonmaak altijd één van de eerste dingen is waar bedrijven aan denken) wat gekrompen. Inmiddels begint de branche echter weer te groeien. Een gunstigere economie betekent dat meer bedrijven meer schoonmaak gaan uitbesteden. Bovendien neemt de concurrentie op de arbeidsmarkt toe. Eén van de oorzaken waarom de branche veel last heeft van concurrentie is dat de markt voor de grotere objecten steeds meer een 'inkopersmarkt' lijkt te zijn geworden. Dat verkleint de marges en zet daarmee de lonen onder druk. Het is voor een schoonmaakbedrijf vrijwel niet mogelijk de lonen te verhogen wanneer andere sectoren werknemers gaan weggooien. Een andere reden waarom de concurrentie voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijven zwaarder wordt, is dat medewerkers assertiever worden; men wil niet meer hard werken voor weinig geld. Verder nemen ook de kwaliteitseisen van opdrachtgevers toe. Een toenemend aantal opdrachtgevers vraagt bijvoorbeeld een iso-certificaat. Ook stelt men eisen aan opleiding, beheersing van de Nederlandse taal, betrouwbaarheid en representativiteit. Dit zal het voor de schoonmaakbedrijven lastiger maken mensen te leveren.

Knelpunten op lange termijn

Op lange termijn dreigt een tekort aan gekwalificeerd personeel. Een belangrijke oorzaak is de vergrijzing. De vergrijzing zal op twee manieren invloed hebben op de schoonmaakbranche. Een toenemend aantal ouderen zal gebruik maken van de markt voor persoonlijke dienstverlening. Meer relevant is dat een uitstroom van werknemers op gang komt. De schoonmaak- en glazenwassersbranche is qua leeftijdsopbouw ongeveer vergelijkbaar met het gehele bedrijfsleven. Dat betekent dat men ongeveer evenveel werknemers zal moeten vervangen. De vraag is of er makkelijk vervanging is te vinden voor de uitstroom. Vrouwen blijven steeds vaker werken in de banen die ze hebben voordat de kinderen komen, al zullen de eerste jaren nog wel wat extra laagopgeleide herintreders instromen. Ook neemt het gemiddelde opleidingsniveau toe, waardoor op langere termijn juist op de laagste (net als op de hoogste) opleidingsniveaus problemen op de arbeidsmarkt zullen optreden. Dat betekent dat het aantal vrouwen met kinderen en herintreders dat beschikbaar komt voor de branche, afneemt. Het is niet te voorzien dat laagopgeleiden, die op dit moment elders niet aan de slag kunnen komen, de vacatures kunnen opvullen. Opdrachtgevers vin-

den de 'zachte competenties' steeds belangrijker en daar zit vaak het probleem bij de laagopgeleide werkzoekenden die niet aan werk kunnen komen.

Vakgerichte scholing

Verder neemt de vraag naar vakgerichte scholing toe. Veel werknemers zullen echter niet over de diploma's van de Stichting Vakopleiding Scholing (SVS) beschikken. Minder dan eenderde van het personeel heeft deze diploma's, terwijl nog geen tien procent hiervoor studeert. Opdrachtgevers vragen steeds vaker om gekwalificeerd personeel. Het is echter moeilijk om meer scholingsactiviteiten te stimuleren. Bedrijven denken dat geschoolde werknemers makkelijker naar de concurrent gaan. Jongere werknemers zien de noodzaak er niet van in gezien de geringe mogelijkheden tot promotie, terwijl veel oudere werknemers denken het vak al voldoende te beheersen. Er dreigt derhalve een tekort aan (gekwalificeerd) personeel. Dit probleem wordt vooral in het mkb versterkt doordat deze werkgevers hun handen vol hebben aan de korte termijn. Men ziet het probleem dan ook niet aankomen.

Mogelijke oplossingen

Er zijn vele mogelijke oplossingen voor de knelpunten in de branche. Daarvan ligt er in ieder geval een flink aantal in het behoud en de verdere inzet van de huidige werknemers. Het personeelsbeleid is de laatste jaren verbeterd. Een volgende stap is het verder professionaliseren van het personeelsbeleid: het regelmatig voeren van functioneringsgesprekken en meer aandacht hebben voor diversiteitsbeleid. Ook is het van belang bij doorstroommogelijkheden te kijken naar de best functionerenden onder de zittende werknemers. Verdere versterking van de HR-functie binnen de bedrijven is hiervoor een voorwaarde. Bedrijven zullen voornamelijk het middenkader moeten ondersteunen in de uitvoering van het personeelsbeleid. Vaak legt het middenkader arbeidsvoorwaarden verkeerd uit, wat leidt tot uitstroom van personeel. Ook zou er nog meer aandacht kunnen uitgaan naar vakscholing. Zoals hiervoor aangegeven, missen de nodige werknemers de noodzakelijke papieren. Het halen van diploma's is niet alleen goed voor de uitvoering van de werkzaamheden, maar ook voor het binden van mensen aan de branche. Een derde oplossing is wellicht te vinden bij de huidige werknemers van de branche. Ongeveer eenderde van de huidige werknemers zou namelijk wel meer uren per week willen werken. Daarvan wil meer dan de helft meer dan 10 uur per week extra werken. Om dit te realiseren is het wel nodig dat er meer mogelijkheden voor dagschoonmaak komen.

*De auteurs zijn respectievelijk onderzoeker en directeur bij Research voor Beleid, instituut voor beleidsonderzoek.