

# Actualisatie Sectoranalyse 2023

Raad voor Arbeidsverhoudingen in de schoonmaak- en glazenwassersbranche

Ditmer Rouwenhorst  
Caroline van Wessem  
20 maart 2023

# Inhoud

Samenvatting (factsheet)	3
Inleiding	11
A. Algemene informatie over de sector	13
1. Beschrijving van de schoonmaak in Nederland	14
2. Omvang en samenstelling van de sector	15
3. Aandeel kleine bedrijven	17
4. Werkenden en werkkenmerken	19
5. Ontwikkelingen in de sector mbt werkenden en werkgelegenheid	20
6. Trends en ontwikkelingen: doorkijk naar de toekomst	21
7. Impact van trends en ontwikkelingen op DI	22
B. Beschrijving van de problematiek mbt duurzame inzetbaarheid en eerder uittreden	28
1. Zwaar werk in de schoonmaaksector	30
2. Gevolgen van zwaar werk	42
3. Kan eerder uittreden bijdragen?	45
4. Afbakening zwaar werk, RVU en generatiepact	46
C. Duurzame inzetbaarheid	47
1. Aandacht voor duurzame inzetbaarheid	48
2. Welke werkenden worden door de knelpunten en uitdagingen geraakt?	49
3. Knelpunten en uitdagingen	51
4. Wat doet de sector al aan duurzame inzetbaarheid?	55
D. Aanbevelingen	57
1. Observaties en aanbevelingen	58
2. Bouwstenen voor een activiteitenplan	61
E. Verantwoording en ondertekening	72
1. Projectaanpak en beschrijving totstandkoming update sectoranalyse	73
2. Ontwerpteam	75
3. Bronnen	75
4. Ondertekening	76

# Samenvatting (factsheet)



Sociale partners samen  
voor duurzame inzetbaarheid

AWIN



crv

Vakmensen

# Algemene informatie over de sector | Sector schoonmaak- en glazenwassers

## De sector bestaat uit...

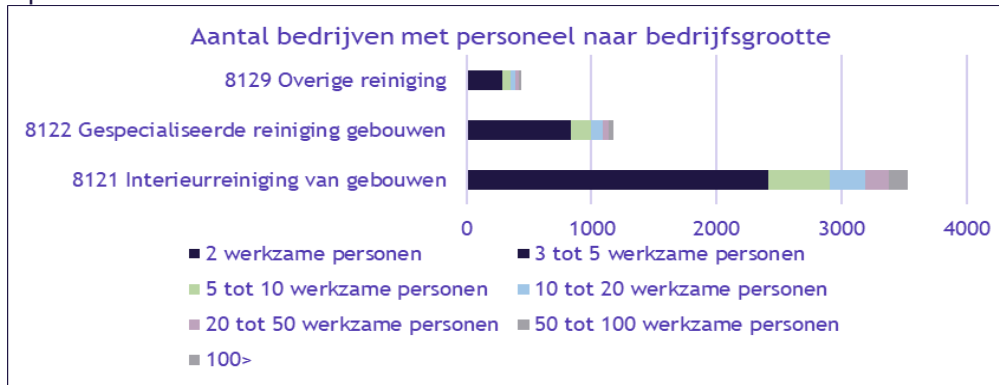
Bron: BPF, peildatum 31-10-2022

De Schoonmaaksector is een sector met 3519 bedrijven met personeel. 83% van deze bedrijven behoren tot het kleinbedrijf (< 25 medewerkers) In de sector zijn 116.990 medewerkers actief.

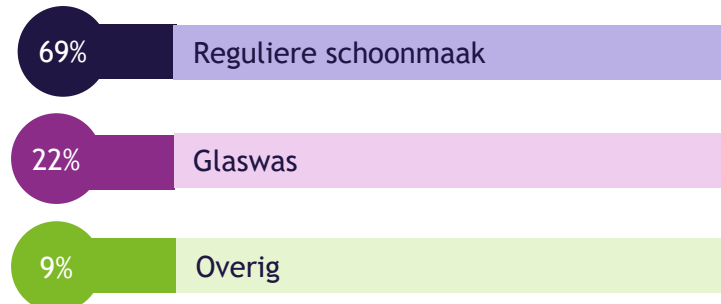
## Aantal bedrijven

Bron: CBS

CBS hanteert een verdeling van schoonmaakbedrijven op SBI code. Niet al deze bedrijven maken deel uit van de Schoonmaaksector (bijvoorbeeld autowasstraten, thuiszorg). Bij de algemene schoonmaakbedrijven (8121) komt ook glaswas en specialistisch onderhoud voor.



De sector telt op 1-1-2023 3.519 bedrijven met pensioenverzekerde medewerkers. In de sector is de verdeling als volgt:



Bron: BPF, peildatum 1-1-2023

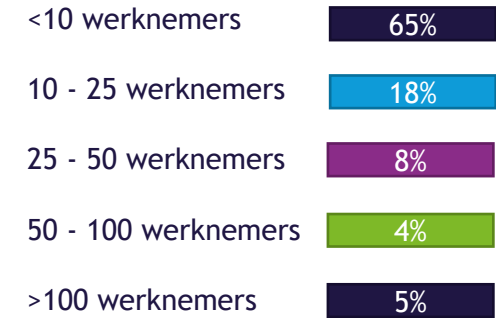
## Aantal KB bedrijven (<25 werknemers)

Bron: BPF, peildatum 1-1-2023

De meeste bedrijven met personeel hebben een klein aantal medewerkers in dienst. 83% van de bedrijven behoort tot het kleinbedrijf (< 25 medewerkers en < 5 miljoen jaaromzet). Bij deze kleinbedrijven samen zijn 18.056 medewerkers in dienst.



2929 Kleinbedrijven





## Totaal aantal werkenden (incl. zzp)

Bron: BPF, peildatum 31-10-2022)

In totaal telt de sector op 31-10-2022 116.990 werknemers in loondienst.

116.990



	Totaal aantal werkenden
2022	116.990
2021	120.852
2020	120.399
2019	121.493
2018	124.219

Nieuwe instroom in de sector (obv pensioeninstroom)

	Instroom
2022	27.931
2021	24.642
2020	26.919
2019	29.508
2018	31.805

Totaal aantal werknemers dat is uitgestroomd

	Uitstroom
2022	30.336
2021	27.323
2020	32.036
2019	30.842
2018	34.301

## Persoonskenmerken

Bron: BPF  
Peildatum 31-12-2022

De gemiddelde leeftijd van de werknemers in de sector is 46,8 jaar. In 2020 was de gemiddelde leeftijd 46 jaar. Gemiddelde leeftijd van de beroepsbevolking in Nederland was in 2021 42 jaar (UWV)

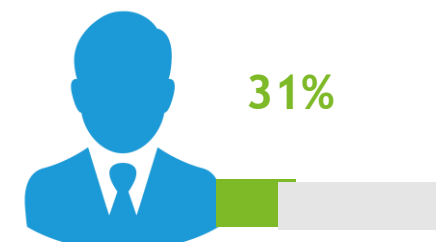


Gemiddelde leeftijd  
46,8 jaar

15 t/m 24 jaar	5%
25 t/m 34 jaar	14%
35 t/m 44 jaar	22%
45 t/m 54 jaar	30%
55 t/m 64 jaar	27%
65 t/m 75 jaar	3%

(Telt niet op tot 100% ivm afrondingsverschillen)

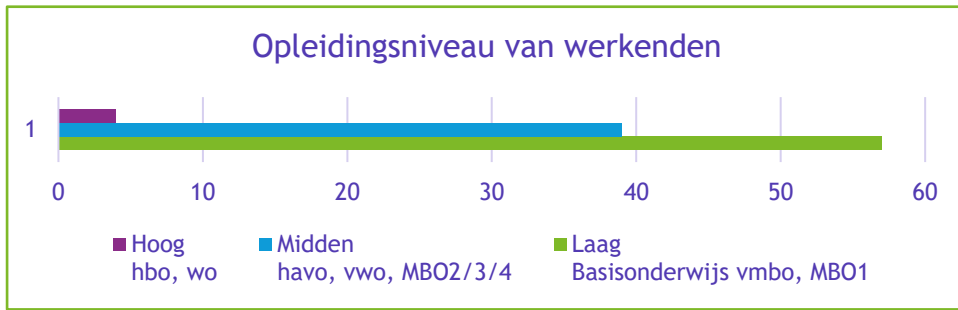
Mannen werken veelal fulltime en vrouwen meestal parttime. De werkzaamheden in de interieurreiniging wordt meestal in parttime functies uitgevoerd en de werkzaamheden in de gespecialiseerde reiniging veelal in fulltime functies.



# Werkenmerken en Ontwikkelingen Werkenmerken

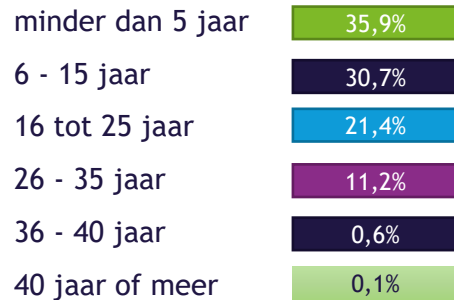
## Opleiding

Bron: CBS Statline, bewerkt door UWV



## Deelnemingsjaren pensioenfonds

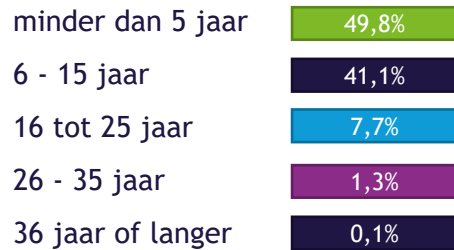
Bron: BPF, peildatum 31-12-2022



(Telt niet op tot 100% ivm afrondingsverschillen)

## Lengte dienstverband huidige werkgever

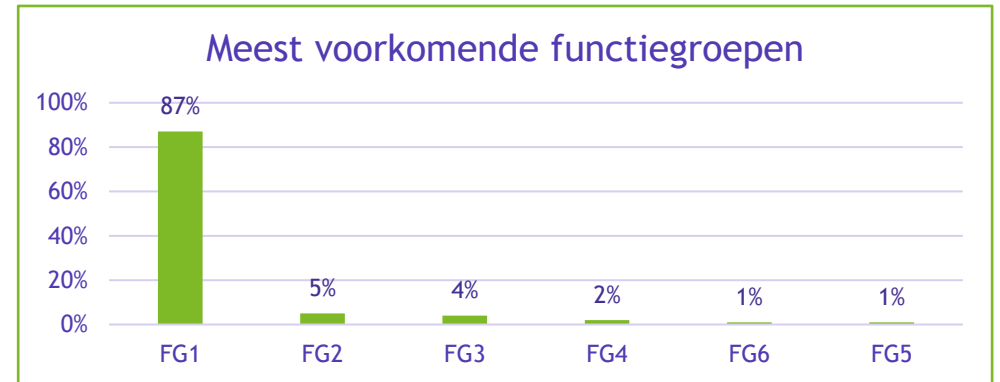
Bron: BPF, peildatum 31-12-2022



## Meest voorkomende functiegroepen

Bron: RAS, 1 oktober 2022

Verreweg de meeste medewerkers zitten in functiegroep 1. De meest voorkomende functie in de sector is Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I.



## Omvang dienstverbanden

Bron: BPF, peildatum 31-12-2022

Schoonmakers werken gemiddeld 22 uur per week. In 2020 was dit nog gemiddeld 20 uur per week

21,6% <12 uur/week

32,8% 20 - 34 uur/week

20,8% 12 - 20 uur/week

24,9% >35 uur/week

# Werkenmerken en Ontwikkelingen Ontwikkelingen

## Belangrijkste trends en ontwikkelingen

Bron: bijeenkomst sociale partners, ronde tafelgesprekken bedrijven

Sociale partners in de sector zien een aantal trends en ontwikkelingen die de werkgelegenheid en het werk de afgelopen jaren veranderd hebben, en die ook de komende jaren invloed hebben op het werk.

Trend	Snelheid van de ontwikkeling	Impact van de ontwikkeling
Arbeidsmarktkrapte	Korte en lange termijn	★★★★★
Flexibilisering en kwetsbare mensen	Korte termijn	★★★★☆
Oplopende werkdruk	Korte termijn	★★★★★
Verzuim en arbeidsongeschiktheid	Korte termijn	★★★★★
Fysiek belastende aspecten	Korte termijn	★★★★☆
Ongewenst gedrag	Korte termijn	★★★★★

# Verkenning Zwaar werk en RVU

## Bezwarende werkomstandigheden

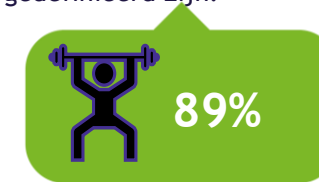
Bron: bijeenkomst sociale partners

	Frequentie (hoe vaak)	Duur (hoe lang)	
Fysieke inspanning	⚡⚡⚡	⚡⚡⚡	Alle schoonmaakwerk is fysiek zwaar: veel tillen, duwen, trekken, veel korte herhalingen.
Fysische inspanning	⚡⚡⚡	⚡⚡⚡	Met name gevelreiniging, industriële schoonmaak en calamiteitschoonmaak kent fysisch zware omstandigheden.
Mentale belasting	⚡⚡⚡	⚡⚡⚡	Oplopende werkdruk, eentonig werk en gebrek aan autonomie (nauwelijks invloed op de inhoud van het werk en werktijden).
Psychische belasting	⚡⚡⚡	⚡⚡⚡	Discriminatie en ongewenst gedrag komen vaak voor, net als emotioneel beladen ervaringen in de reconditionering.
Onregelmatige werktijden	⚡⚡⚡	⚡⚡⚡	Met name in de voedingsindustrie en in het openbaar vervoer veel nachtarbeid en in de reconditionering consignatiediensten.

## Functie

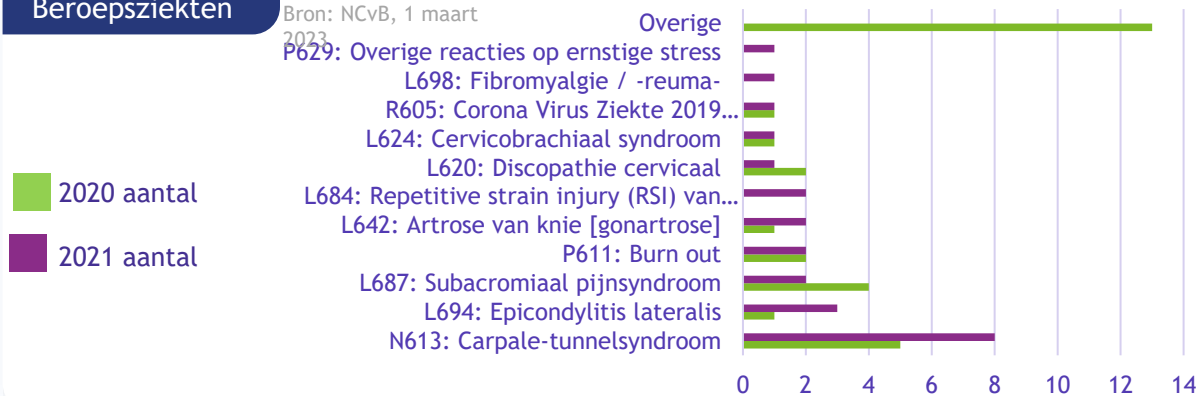
Bron: BPF, 31 oktober 2022

89% van de medewerkers in de schoonmaaksector verricht uitvoerend werk en valt daarmee onder de zware beroepen zoals deze door sociale partners gedefinieerd zijn.



## Beroepsziekten

Bron: NCVB, 1 maart 2023



## Arbeidsongevallen

Bron: NEA 2021, TNO



4,1%

4,1% van de schoonmakers had te maken met een arbeidsongeval in 2021. Ongeveer de helft (2,1% heeft een of meer dagen daardoor verzuimd. De meest voorkomende ongevallen zijn:

- Val van ladder of trapje
- Struikelen of uitglijden

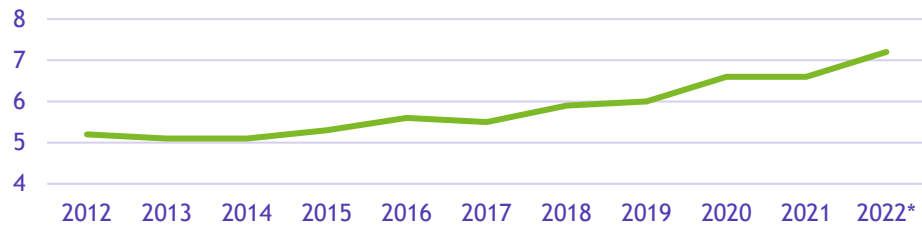


## Verkenning Zwaar werk en RVU

### Ontwikkeling verzuim

Bron: CBS Statline 1 maart 2023

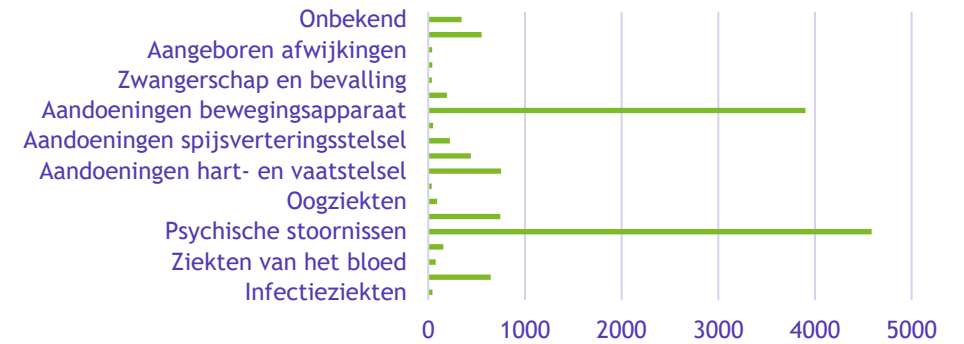
#### Ontwikkeling ziekteverzuim schoonmaakbedrijven (SBI 812)



### WGA naar diagnose

Bron: UWV, 2021

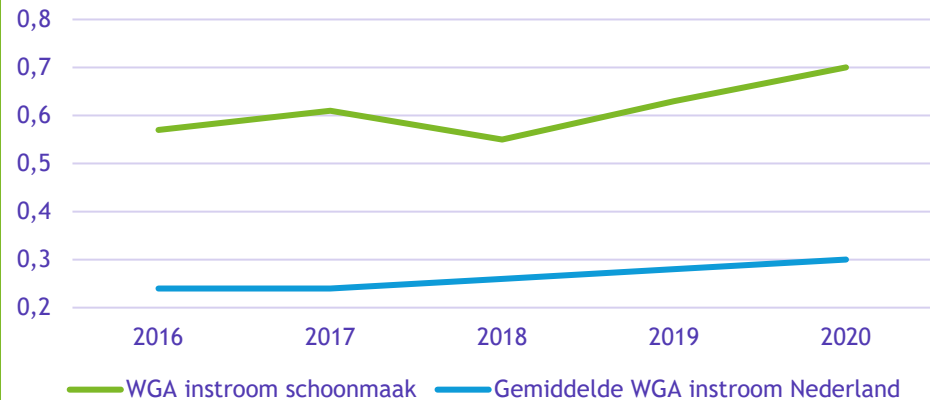
#### Reiniging (n)



### Instroom WGA

Bron: UWV, 2021

#### WGA instroom schoonmaak



### RVU Doelgroep

Bron BPF: 1-1-2023

Het aantal medewerkers dat geboren is in de jaren 1955 - 1961 (en daarmee gebruik kan maken van een Regeling Vervroegd Uittreden):

61 jaar (geboren 1961)	2552*
62 jaar (geboren 1960)	2411
63 jaar (geboren 1959)	2125
64 jaar (geboren 1958)	1959
65 jaar (geboren 1957)	1586
66 jaar (geboren 1956)	1035
67 jaar (geboren 1955)	5

\*Op basis van de afspraken die in de cao zijn gemaakt komt de groep met geboortedatum 1961 niet in aanmerking voor RVU.

# Inleiding

# 0. Inleiding

Volgend uit het Pensioenakkoord in 2019 heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid per 1 januari 2021 de tijdelijk Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid en Eerder Uittreden (MDIEU) in het leven geroepen. De regeling voorziet in een subsidie voor activiteiten gericht op het stimuleren van duurzame inzetbaarheid en langer doorwerken van werkenden. Daarnaast biedt de regeling werkgevers de mogelijkheid werknemers die drie jaar of korter voor hun pensioen zitten en voor wie het niet mogelijk is door te werken tot aan hun pensioen, eerder te laten uittreden.

Sectorale samenwerkingsverbanden van sociale partners kunnen de subsidie aanvragen. De subsidie is beschikbaar voor activiteitenplannen die beogen de duurzame inzetbaarheid in de sector te verbeteren en knelpunten weg te nemen rondom RVU (eerder uittreden).

Om een aanvraag voor de MDIEU in te kunnen dienen moeten sectoren eerst een sectoranalyse maken met daarin een beschrijving van de sector en de knelpunten rondom duurzame inzetbaarheid en eerder uittreden. Ook moet de analyse inzicht geven in welke groepen werkenden dit treft, de maatregelen die de sector al treft op het gebied van duurzame inzetbaarheid en welke extra investeringen kunnen bijdragen aan het langer gezond, bekwaam en gemotiveerd houden van werkenden.

Het thema Duurzame Inzetbaarheid heeft binnen de schoonmaaksector al lange tijd prominente aandacht. Schoonmaak is fysiek belastend werk. Daarom is de schoonmaaksector al langere tijd op zoek naar manieren om de effecten van deze fysieke belasting te beperken. De activiteiten die daartoe worden ontplooid, zijn onderverdeeld naar 4 thema's:

- Gezondheid en vitaliteit,
- Loopbaan en competenties
- Motivatie en betrokkenheid
- Mobiliteit en wendbaarheid

In de cao worden al jaren afspraken gemaakt over opleiden, arbeidsmobiliteit en veilig en met plezier werken. Sinds 2021 kunnen schoonmakers 2 jaar eerder stoppen met werken (RVU-regeling) of minder gaan werken en per 1 januari 2023 is een generatiepact van kracht. Desalniettemin zien sociale partners in de schoonmaaksector dat het niet altijd mogelijk is om medewerkers gezond en inzetbaar te houden tot aan de pensioengerechtigde leeftijd. Mede daardoor heeft de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de schoonmaak- en glazenwassersbranche (RAS), waarin de werkgeversvereniging Schoonmakend Nederland en vakverenigingen FNV en CNV Vakmensen deelnemen, in 2021 aan het SPDI gevraagd een sectoranalyse uit te voeren in het kader van MDIEU en bouwstenen te leveren voor het activiteitenplan.

In de afgelopen paar jaar is de wereld sterk in beweging: Covid-19, de oorlog in de Oekraïne, tekorten aan materialen, krapte op de arbeidsmarkt, energiecrisis, tekort aan betaalbare woningen raken zowel werknemers als werkgevers in de sector. Daarom heeft de RAS aan het SPDI gevraagd de sectoranalyse te actualiseren om daarmee inzicht te krijgen in mogelijke bouwstenen voor het activiteitenplan van 2024 tot 2026. Deze sectoranalyse is gemaakt in het kader van de MDIEU. De inhoud van de sectoranalyse is met zorg samengesteld op basis van een analyse van bestaande bronnen. In de sector wordt geen algemeen dataonderzoek gedaan. Daarom is voor deze sectoranalyse ook gebruik gemaakt van verschillende beschikbare onderzoeken, die de bij de cao betrokken partijen hebben uitgevoerd (meestal onder hun eigen leden/achterban). Hoewel het meestal geen sector-brede en daarmee geen gevalideerde onderzoeken zijn, geven ze wel aanvullende informatie en signalen die behulpzaam zijn in het maken van de analyse. De bevindingen en eventuele conclusies van deze onderzoeken worden niet persé door alle partners gedeeld.

Niets uit deze rapportage mag gekopieerd of geciteerd worden zonder uitdrukkelijke toestemming van RAS, omdat zaken in context geplaatst en gelezen moeten worden.

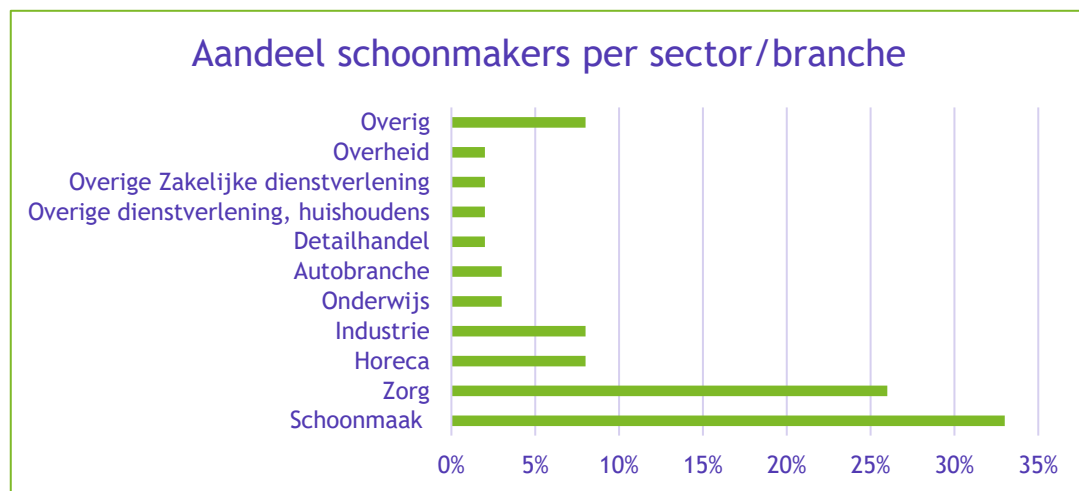
## A. Algemene informatie over de sector

1. Beschrijving van de schoonmaak in Nederland
2. Omvang en samenstelling van de sector
3. Aandeel kleine bedrijven
4. Werkenden en werkkenmerken
5. Ontwikkelingen in de sector mbt werkenden en werkgelegenheid
6. Trends en ontwikkelingen: doorkijk naar de toekomst
7. Impact van trends en ontwikkelingen op DI

# 1. Beschrijving van de schoonmaak in Nederland

## Inleiding

Schoonmakers werken voor diverse werkgevers en zijn niet gebonden aan 1 specifieke sector. Zo werkt 33% van de schoonmakers in de schoonmaakbranche zelf. Zij zijn in dienst van een schoonmaakbedrijf en vallen onder de werkingsfeer van de cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Het grootste deel (67%) van de schoonmakers werkt in andere sectoren, zoals de zorg, industrie en horeca.

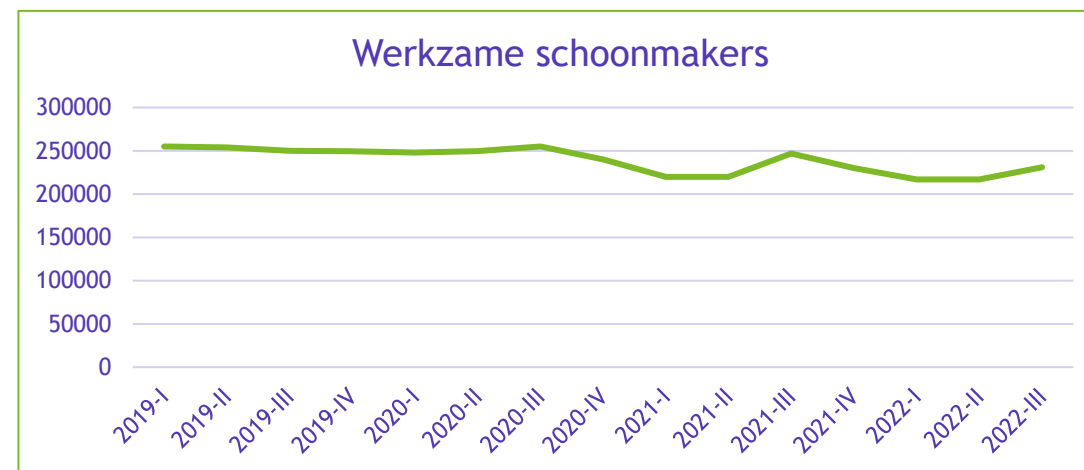


Bron: CBS

Bijna driekwart van de schoonmakers in Nederland verricht reguliere schoonmaakwerkzaamheden, bijvoorbeeld in hotels, zorginstellingen en kantoren (72%). Voor 21% van de schoonmakers geldt dat zij schoonmaakwerkzaamheden verrichten in huishoudens. Binnen de beroepsgroep bestaat 6% uit gespecialiseerde schoonmakers. Zij verrichten schoonmaakwerkzaamheden waarvoor extra kennis nodig is. Dat zijn bijvoorbeeld glazenwassers, industrieel reinigers en schoonmakers van laboratoria.

Tijdens de coronacrisis vond tussen het 3e kwartaal van 2020 en het tweede kwartaal van 2022 een sterke daling plaats van het aantal werkzame personen in de schoonmaakbranche (-17%). Naast minder gebruik van kantoren zorgde de (tijdelijke) sluiting van scholen, horeca en recreatievoorzieningen voor minder werk. Door de coronacrisis daalde ook het aantal arbeidsmigranten die in Nederland in de schoonmaak aan de slag gingen. In het derde kwartaal van 2021 waren de volumes weer op het niveau van voor de corona crisis. Door krapte op de arbeidsmarkt daalde het aantal schoonmakers vervolgens.

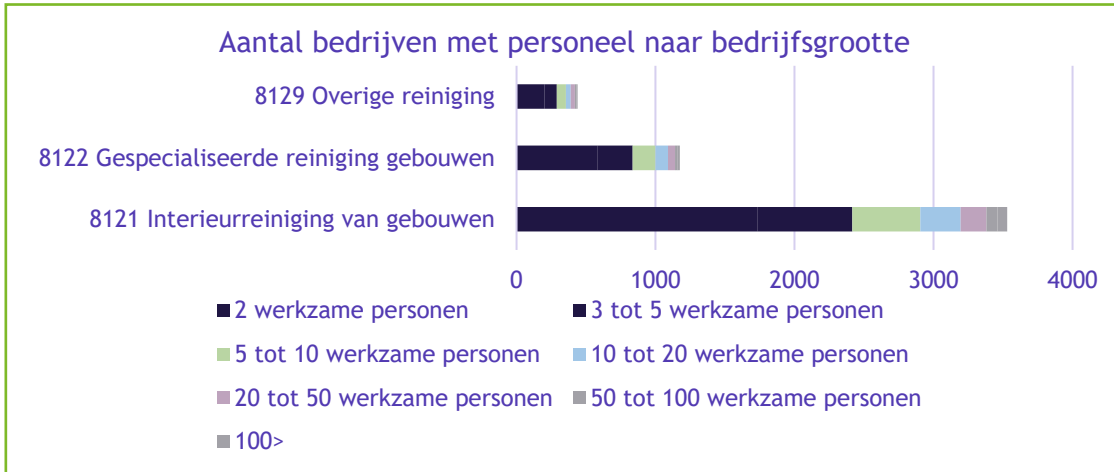
In het 2e kwartaal van 2022 waren er 217.000 schoonmakers werkzaam in Nederland in alle sectoren, wat ten opzichte van het 2e kwartaal van 2019 (vóór de coronacrisis) een daling van het aantal schoonmakers met 16% inhoudt. In het 3e kwartaal van 2022 nam het aantal schoonmakers weer toe tot 231.000.



Bron: CBS



In het vierde kwartaal van 2022 telde Nederland volgens het CBS ruim 21.400 schoonmaakbedrijven (eerste kwartaal van 2021 15.300). Ongeveer drie kwart van deze bedrijven zijn zelfstandigen zonder personeel, die veelal actief zijn in de thuiszorg en niet onder de werkingsfeer van de schoonmaak-cao vallen.

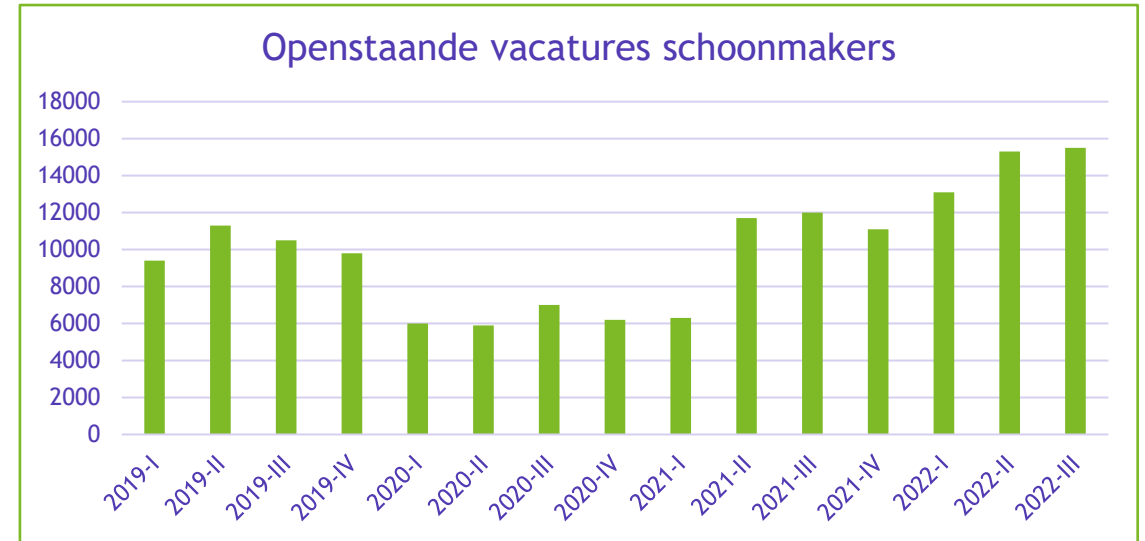


Bron: CBS

Voor de interpretatie van bovenstaande grafiek is het goed te weten dat bij algemene schoonmaakbedrijven ook glaswas en specialistische reiniging voorkomt.

In 2020 daalde het aantal vacatures voor schoonmakers, maar in 2021 nam het aantal vacatures fors toe en kwam het uit boven het niveau van vóór de coronacrisis. Het aantal openstaande vacatures in het 3e kwartaal van 2022 lag op ruim 15.600.

De meeste vacatures in de schoonmaaksector zijn voor schoonmakers in kantoren, bedrijven en zorginstellingen. Voor werkgevers in de schoonmaakbranche is het steeds moeilijker om vacatures te vervullen. Ruim 6 op de 10 schoonmaakbedrijven kampt eind 2022 met diverse problemen door een tekort aan personeel.



Bron: UWV

## 2. Omvang en samenstelling van de sector

Bij het bedrijfstakpensioenfonds van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf zijn op 1 januari 2023 3.519 bedrijven aangesloten, op 1 januari 2021 waren dat er nog 3.450. Dit zijn de bedrijven die personeel in dienst hebben én die onder de werkingssfeer van de cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf vallen. Bij deze bedrijven werken 116.990 medewerkers (oktober 2022). Dit aantal ligt ongeveer 4,500 lager vergeleken met eind 2019 (-4%), 70% van deze banen zijn vaste contracten. Dit is vergelijkbaar met de situatie vóór de coronacrisis. De sectoranalyse richt zich verder alleen op deze bedrijven en hun medewerkers.

De bedrijven in de sector laten zich verdelen naar drie subsectoren:

1. Algemene schoonmaak: interieurschoonmaak in verschillende sectoren: kantoor schoonmaak, schoonmaak in hotels en recreatieverblijven, schoonmaak in zorg- en onderwijsinstellingen en schoonmaak bij particulieren (69% van de bedrijven);
2. Glasbewassing en uiterlijke verzorging van gebouwen (22% van de bedrijven);
3. Specialistische reiniging: reconditionering (reiniging na calamiteiten zoals brand of overstroming), gevelreiniging, reiniging van (openbaar vervoer)voertuigen (9% van de bedrijven).

Het aantal bedrijven in de sector is de laatste jaren redelijk stabiel en schommelt steeds rond de 3400-3500 bedrijven. De sector wordt gedomineerd door kleinbedrijven: 83% van de bedrijven met personeel heeft minder dan 25 werknemers in dienst. Samen bieden deze bedrijven werkgelegenheid aan ruim 18.000 schoonmakers. De grootste 5 bedrijven in de sector hebben samen ruim 50.000 werknemers in dienst. In de tabel hiernaast is het aantal bedrijven met personeel naar bedrijfsgrootte weergegeven. In paragraaf 3 wordt dieper ingegaan op de specifieke karakteristieken en problematiek van het kleinbedrijf.

De schoonmaaksector is goed voor ruim 4 miljard euro omzet. Bijna de helft van de omzet komt voor rekening van de tien grootste partijen (een gezamenlijke omzet van 1,8 miljard euro in 2021).

De grootste bedrijven in de sector zijn:

1. CSU
2. Vebego Cleaning Services
3. GOM Schoonhouden
4. Asito
5. EW
6. Schoonster (samenwerking meerdere kleinbedrijven)
7. ICS Groep
8. Atalian
9. Novon
10. Effektief

### Werkgevers- en werknemersorganisaties

In de sector zijn twee werkgeversorganisaties actief, Schoonmakend Nederland en SIEV en twee vakorganisaties, FNV en CNV Vakmensen. Alle vier de organisaties zijn betrokken geweest bij de rondetafelgesprekken ten behoeve van deze actualisatie van de sectoranalyse.

Schoonmakend Nederland, FNV en CNV Vakmensen hebben een cao voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche tot medio 2024 afgesloten met afspraken over onder meer arbeidsvoorwaarden, -omstandigheden en opleiding en ontwikkeling. Schoonmakers in dienst van een bedrijf in een andere sector of via een online platform vallen niet onder de cao; de branche heeft in dat geval geen zicht op kwaliteit en betaling.

### SBI-codes

Schoonmaakbedrijven in de sector vallen onder een van de volgende SBI-codes:

- 8121: Interieurreiniging van gebouwen
- 81221: Glazenwassersbedrijf
- 81229: Overige gespecialiseerde reiniging
- 8129: Overige reiniging

## 3. Aandeel kleine bedrijven

### Algemeen

De schoonmaaksector hanteert de volgende grenzen als het gaat om de indeling klein-midden- of grootbedrijf:

- tot 5 miljoen euro omzet is een klein bedrijf
- tot 20 miljoen euro is middelgroot bedrijf
- meer dan 20 miljoen euro omzet is een groot bedrijf

SZW gebruikt in MDIEU projecten twee aspecten om een klein bedrijf te definiëren, namelijk een maximale omzet van 5 miljoen euro per jaar of maximaal 25 medewerkers in dienst. In de verdere beschrijving van het kleinbedrijf in deze sectoranalyse wordt de begrenzing van maximaal 25 medewerkers in dienst aangehouden.

De sector wordt gekenmerkt door een groot aantal kleinbedrijven. 2.929 bedrijven met personeel hebben minder dan 25 werknemers in dienst (83% van het totaal aantal bedrijven). In totaal bieden zij werkgelegenheid aan 18.056 werknemers.

### Kansen en bedreigingen in de markt

Schoonmaakbedrijven in het klein en middenbedrijf zien vooral kansen bij andere bedrijven in het klein- en middenbedrijf. Hier worden veelal contracten voor onbepaalde tijd aangegaan en de lijnen zijn korter. De grote aanbestedingstrajecten zijn vaak niet weggelegd voor het MKB in de schoonmaaksector omdat zij niet kunnen en soms ook willen voldoen aan de eisen die in tenders gesteld worden. Daarnaast is het in sommige gevallen ook een keuze om niet gecertificeerd te zijn van bijvoorbeeld het branche-keurmerk van Schoonmakend Nederland of van SIEV.

### Specifieke kenmerken kleinbedrijven

De diversiteit in het kleinbedrijf in de schoonmaakbranche is groot. Dat maakt ook dat kleine bedrijven onderling grote verschillen kennen. Een aantal kenmerken die algemeen herkend worden:

1. Een groot deel van de kleinbedrijven bestaat uit familiebedrijven. Bij deze bedrijven wordt vaak een grote wederzijdse loyaliteit gezien. Dat vertaalt zich bijvoorbeeld in een hoge betrokkenheid, goede personeelszorg en goede arbeidsrelaties. Door de korte lijnen in het bedrijf, kent de werkgever zijn medewerkers persoonlijk en kent hun drijfveren. Daardoor kunnen werkgevers goed inspelen op behoeftes van medewerkers. Werkgevers weten bijvoorbeeld bij welke medewerkers financiële problemen spelen, waardoor ze ondersteuning kunnen bieden. De kleinere bedrijven die we gesproken hebben, hebben weinig medewerkers met loonbeslag en zien geen toename van het aantal loonbeslagen. Werkgevers weten werknemers met fysieke beperkingen goed te matchen met passende schoonmaakopdrachten.
2. Vervanging bij ziekte is in een kleinbedrijf soms een groter probleem dan bij grote bedrijven (kleiner personeelsbestand). Extern inhuren is relatief duur voor kleine bedrijven, daarentegen is de bereidheid van medewerkers om hun collega's te vervangen juist weer groot. Ondanks dat er vaker een beroep lijkt te worden gedaan op medewerkers, wordt door de werkgevers geen verhoogde werkdruk gerapporteerd. Of dit komt omdat medewerkers dit niet ervaren of niet rapporteren is niet bekend. Ook de mate waarin de opdrachtgever bij ziekte van een medewerker akkoord gaat met het verschuiven van werkzaamheden is hierin niet meegenomen.  
  
Kleine bedrijven wachten vaker met het inzetten van ondersteuning, zoals investeringen in versterkende maatregelen of ondersteuning bij ziekte en re-integratie. De kosten drukken relatief zwaar op het beschikbare budget en de verhouding kosten versus opbrengst maakt de keuze voor hen lastig.
3. Hoewel de arbeidsmarktkrapte bij de kleinere bedrijven in mindere mate tot bezettingsproblemen lijkt te leiden, is er ook bij deze bedrijven behoefte aan het uitbreiden van de wekelijkse arbeidsduur van medewerkers. Daarbij zijn zij goed in staat rekening te houden met de mogelijkheden van de medewerkers, de planning van het werk en de locaties. Opdrachtgevers op hun beurt willen graag met steeds dezelfde gezichten werken.

Medewerkers willen echter niet altijd meer werken. Ze houden er relatief weinig aan over (belastingdruk) en soms verliezen ze daardoor bepaalde toeslagen.

4. In deelbranches waar fulltime gewerkt wordt (zoals in de glasbewassing) wordt veel uitstroom gezien naar andere sectoren met betere arbeidsvoorwaarden (OV, transport, stad- en streekvervoer).
5. Voor kleinere bedrijven is het bijna niet mogelijk om verre gaande stappen te zetten als het gaat om de verduurzaming van het werk, enerzijds omdat de kennis ontbreekt, anderzijds omdat ondernemers terughoudend zijn in het maken van kosten voor nieuwe arbeidsmiddelen etc. waarvan het rendement nog niet bekend is. De sector kan hier een rol in spelen, zowel door de bestaande informatie toegankelijk te maken als ook experimenten te faciliteren. Er zit veel ontwikkelkracht in de sector, die wel in het collectief van bedrijven benut kan worden, maar niet als individuele bedrijven.
6. Door het ontbreken van de HR-functie ontbreekt vaak de kennis en expertise of hebben kleinbedrijven hiertoe nauwelijks toegang. Het aanbod vanuit de branche bereikt niet altijd de kleine bedrijven en hun medewerkers en, indien het aanbod hen bereikt, maken zij onvoldoende gebruik van dit aanbod. Op welke wijze het kleinbedrijf gefaciliteerd moet worden (of aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden) om van het aanbod gebruik te kunnen maken, blijft onduidelijk. Wel is bekend dat persoonlijke ondersteuning en advisering met een praktische en actiegerichte insteek aansluit bij de behoefte. Grote organisaties met een professionele HR vertegenwoordiging zijn ook geholpen met bijvoorbeeld tools (zoals een scan).
7. Als het gaat om opleiden, geven kleinbedrijven aan dat ook opleidingen op een hoger niveau gefaciliteerd zouden moeten worden door de sector. Dat helpt de medewerkers om door te stromen. Daarnaast hebben bedrijven meer behoefte aan trainingen ergonomie en duurzaamheid. Voorlichting en herhaling zijn nodig om het gedrag van medewerkers blijvend te

beïnvloeden. Ook is er behoefte aan verbreding van het aanbod, bijvoorbeeld slijpcursussen voor medewerkers die in bedrijfsbussen rijden.

Werkgevers lopen er tegen aan dat een toenemend aantal medewerkers de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig is en daarmee dat de taal een barrière is om de examens te halen vanwege het theoretische gedeelte.

7. Als oudere medewerkers uit dreigen te vallen, zijn er soms weinig mogelijkheden. Dat maakt ook dat het lastig is om het gesprek met elkaar te voeren: de werkgever heeft een beperkt budget en weinig mogelijkheden, voor de medewerker is zekerheid van inkomen belangrijk. Het is belangrijk dat een medewerker de openheid voelt om zaken aan te geven en bespreekbaar te maken. Samenwerking tussen oudere en jongere medewerkers is soms een oplossing, maar niet overal. Daarnaast geven de bedrijven aan dat in voorkomende gevallen tijd- en geldregelingen hierbij helpen.
8. Kleinbedrijven doen meestal niet mee met aanbestedingen. Vaak doen zij lokaal zaken en hebben zij langdurige relaties met hun opdrachtgevers. Hierdoor onderhouden zij een intensieve en vaak ook persoonlijke band met opdrachtgevers. In veel voorkomende gevallen geeft dit extra mogelijkheden om in gezamenlijkheid problemen op te lossen. Door de korte lijnen bij kleinbedrijven worden problemen vaak sneller gesignaleerd en opgelost.
9. Sociale partners zien onder de kleinbedrijven ook meer bedrijven die zich minder goed aan de wet- en regelgeving houden. De RAS houdt jaarlijks zo'n 800 cao-controles (in 2022: 780). Deze controles zien toe op het betalen van het juiste cao-loon, het betalen van de eindejaars-uitkering en het toepassen van het juiste percentage (10%) vakantieopbouw. In 2022 waren de meeste fouten toe te schrijven aan bedrijven met minder dan 50 medewerkers in dienst. Werkgevers die nieuw zijn ingeschreven of ingeschreven zijn na een Werkingssfeer-onderzoek (deze groep wordt 100% gecontroleerd) maken de meeste fouten.

## 4. Werkenden en werkkenmerken

### Werkenden

In de schoonmaak- en glazenwassersbranche werken dagelijks bijna 116.990 medewerkers. De meesten werken in de algemene schoonmaak in hotels, kantoren, scholen, zorginstellingen 69%, 22% werkt in de glaswas en 9% werkt in de specialistische reiniging (zoals reconditionering, industriële reiniging en schoonmaker in het openbaar vervoer).

De sector kenmerkt zich als instap- en doorstroomsector naar andere sectoren: laagopgeleiden, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en mensen met een migratie-achtergrond die de Nederlandse taal nog onvoldoende beheersen vinden vooral werk in de schoonmaaksector, maar stromen veelal na een relatief korte verblijfsperiode uit naar andere sectoren. Het verloop is hoog, vooral in het eerste jaar. Jaarlijks stromen er ruim 30.000 medewerkers uit en bijna net zo veel stromen ieder jaar de sector in. De doorstroom in de sector zelf is relatief hoog en wordt deels verklaard doordat medewerkers vaak op een object werkzaam blijven als dat na een aanbestedingstraject overgaat naar een ander schoonmaakbedrijf.

De gemiddelde leeftijd in de sector is 46,8 jaar (2021: 46 jaar) en doordat ook de nieuw instromende medewerker vaak ouder is dan 40 jaar neemt de gemiddelde leeftijd snel toe. De meeste medewerkers vallen nu in de categorie 45 - 55 jaar.

69% van de werknemers in de sector is vrouw. De meeste werknemers werken parttime:

- 21,6% werkt minder dan 12 uur per week
- 20,8% werkt tussen de 12 en 19 uur per week
- 32,8% werkt tussen de 20 en 34 uur per week
- 24,9% werkt meer dan 35 uur per week

Vrouwen werken vaker parttime en in reguliere schoonmaakfuncties. Mannen werken vaker in specialistische schoonmaakfuncties en vaker fulltime. In die laatste categorie (met name in de reconditionering en schoonmaak van OV) hebben medewerkers vaker te maken met onregelmatige werktijden (resp. consignatiediensten en nachtdiensten).

### Werkkenmerken

De werkzaamheden in de schoonmaak zijn divers. De algemene schoonmaak kent een hoge tijdsdruk, veel repeterende werkzaamheden, veel lopen, strekken en tillen; de glasbewassing heeft veel te maken met werken op hoogte, dragen van ladders en werken met telescoopstelen. Schoonmakers in het openbaar vervoer en de reconditionering werken vaak in de nacht en/of onregelmatige diensten. Daarmee is al het schoonmaakwerk als zwaar werk te bestempelen.

Factoren die het werk zwaar maken zijn onder meer de fysieke belasting (in combinatie met de oplopende leeftijd), de psychische en mentale belasting (werken op locatie, werkdruk, ongewenst gedrag en weinig regelbaarheid), fysieke omstandigheden (buiten werken, warmte/koude, vocht, chemische middelen, etc.) en het werken in onregelmatige diensten (nachtdiensten en consignatie). Deze omstandigheden maken dat het niet altijd mogelijk is om gezond de AOW-leeftijd te halen.

In deel B wordt dieper ingegaan op de belastende aspecten van het werk en de gevolgen daarvan.



## 5. Ontwikkelingen in de sector mbt werkenden en werkgelegenheid

In oktober van 2022 waren er 116.990 schoonmakers in de sector werkzaam (in oktober 2021 118.506, in oktober 2020 122.208). Deze afname kan slechts voor een deel verklaard worden door na-ijlende effecten van de coronacrisis: in de schoonmaak werken traditioneel veel arbeidsmigranten, maar door de coronacrisis konden minder mensen uit het buitenland instromen.

Hoewel in de periode dat er minder strenge coronamaatregelen golden de werkgelegenheid weer aantrok, is er een blijvende dalende trend zichtbaar. Dat kan ook worden verklaard door de krapte op de arbeidsmarkt: de vraag naar schoonmaakwerk is groot. In het derde kwartaal van 2022 stonden er bij het UWV ruim 15.600 vacatures voor schoonmakers open (binnen en buiten de sector). Ondanks de stroom nieuwe arbeidsmigranten (met name door de oorlog in de Oekraïne) overstijgt de grote vraag naar schoonmakers het aanbod op de arbeidsmarkt ruimschoots.

Voor werkgevers is het moeilijk om aan nieuw personeel te komen en het personeelsbestand te vergroten. In het vierde kwartaal van 2022 ondervinden 6 op de 10 schoonmaakbedrijven een belemmering in hun activiteiten als gevolg van een tekort aan personeel. Dit is hoger dan in veel andere sectoren. Waar voorheen de krapte zich vooral concentreerde bij de meer gespecialiseerde schoonmakers, is dat nu in de volle breedte het geval in alle schoonmaakberoepen.

Daarnaast is de vervangingsvraag in de schoonmaak groot: vooral onder beginnende schoonmakers is er veel verloop, waardoor veel instroom nodig is om de uitstroom op te kunnen vangen. Het gaat hierbij vaak om mensen met een bijbaan. Ook is de beroepsgroep sterk aan het vergrijzen. Het aandeel 55 plussers tussen 2015 en 2022 is fors gestegen. Inmiddels is drie op de tien schoonmakers 55 jaar of ouder.

## 6. Trends en ontwikkelingen: doorkijk naar de toekomst

### Inleiding

De toekomstige trends en ontwikkelingen die invloed hebben op het werk zijn in dit rapport geïdentificeerd aan de hand van de indeling die SZW aanhoudt in de rapportage van de Nederlandse Arbeidsinspectie. Vervolgens wordt de impact van deze trends en ontwikkelingen bepaald. Achtereenvolgens worden beschreven:

1. Economische ontwikkelingen
2. Technologische ontwikkelingen
3. Gezond en veilig werken
4. Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen
5. Verduurzaming
6. Eventuele extreme scenario's

### Ad 1: Economische ontwikkelingen

#### Economische vooruitzichten

De omvang van bedrijven neemt langzaam toe. Bij een aantal bedrijven stagneert de omzet, met name door de grote uitstroom uit de sector en de beperkte instroom vanwege de arbeidsmarktkrapte. Inflatie en hogere kosten spelen de sector parten.

#### Arbeidsmarkt

Door kostenstijging is er druk op het aantal formatieplaatsen. Schoonmaakbedrijven kunnen de kostenstijging niet altijd doorberekenen aan hun klanten. Het aantal schoonmaak-uren in contracten neemt af. Schoonmaak ingezet door de bedrijven neemt af wegens kosten. De sector verwacht een stagnatie in 2025, door de blijvende krapte op de arbeidsmarkt. Potentiële groei blijft liggen door gebrek aan arbeidscapaciteit. Bedrijven maken daardoor keuzes in welke opdrachten aangenomen worden. Daarbij worden duurzaamheid, kwaliteit en bestendigheid steeds belangrijkere criteria.

Een van de draaiknoppen is het aantal uur dat medewerkers wekelijks werken: gemiddeld werken schoonmakers 22 uur per week. Werkgevers zijn echter vaak terughoudend wegens de zwaarte van het werk en het risico op uitval als medewerkers meer gaan werken.

Ook willen niet alle werknemers meer werken als hen dat gevraagd wordt. Meer werken loont vaak niet (armoedeval). Bovendien komt het in de planning ook niet altijd uit om contracten uit te breiden: als een fulltime medewerker die op drie locaties werkt uitvalt, moet er voor 7 locaties een vervanger worden gezocht, dat schuurt. Dagschoonmaak geeft meer flexibiliteit om medewerkers langere dagen in te kunnen zetten, maar daarmee wordt de krapte niet opgelost. De gebaande paden leiden niet meer tot duurzame oplossingen, zodat zowel het schoonmaakbedrijf als de opdrachtgever meer flexibiliteit zullen moeten tonen om de bezetting rond te krijgen.

#### Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarkt posities

Flexibilisering is zeker in deze tijd van grote arbeidsmarktkrapte van groot belang. Mede om de bezetting rond te krijgen komt er een verschuiving op gang naar schoonmaakwerk overdag en naar de randen van de dag in plaats van de nacht. Dat betekent dat de schoonmaker bij de opdrachtgever meer zichtbaar wordt en ook dat het takenpakket van de schoonmaker verandert: taken, zoals planten water geven, papier bijvullen in de kopieermachine, koffiemachine-onderhoud komen vaker voor. Opdrachtgevers eisen daarbij ook vaker dat de medewerker aanspreekbaar is, dit vraagt om andere competenties zoals taal- en sociale vaardigheden, digitale vaardigheden en taakintegratie. Deze trend zet nadrukkelijk door. Daarnaast ontstaan ook combinatiebanen: zoals schoonmaak en werken in de catering, postkamer, baliewerk etc. Dit heeft beperkingen als het gaat om cao- afspraken en wetgeving en vraagt om inzicht in ontwikkelvermogen van de medewerkers. Voor veel schoonmakers kan deze ontwikkeling lastig zijn. Voor jonge instroom met ontwikkel-potentieel kan dit juist kansen bieden. Er valt te denken aan gericht doorstroom- en opleidingsbeleid. Het gebrekkig of niet beheersen van de taal en analfabetisme worden geïdentificeerd als hardnekkige problemen die deze ontwikkeling kunnen frustreren.

## Groei van de platformeconomie

De sector krijgt toenemend last van platforms als Youngones, waarbij schoonmakers weinig rechten hebben maar wel de verplichting om (continu) beschikbaar te zijn. De invloed van dergelijke platforms lijkt vooralsnog succesvol beperkt te kunnen worden door juridische procedures.

Daarnaast neemt het aantal werknemers dat kiest voor het zzp-schap toe. Zij kunnen dan een hoger uurtarief vragen, lagere belasting betalen en dragen geen premies af, bovendien hebben ze meer flexibiliteit en invloed op de planning. Tegelijkertijd leidt dit tot verhoogde maatschappelijke lasten bij werkeloosheid, ziekte en arbeidsongeschiktheid en verminderde belastinginkomsten. Het verlies van sociale zekerheid en pensioenrechten kunnen veel van hen waarschijnlijk niet voldoende overzien. Het vermoeden van bedrijven in de sector is dat ZZP'ers zich minder stringent aan vigerende ARBO wetgeving houden. In de glaswas leidt het niet naleven van de voorschriften zelfs tot oneigenlijke concurrentie.

## Ad 2: Technologische ontwikkelingen

### Artificiële intelligentie en dataficatie

#### Monitoring en sensing

Data-gestuurd werken: sensoren in gebouwen geven aan waar vervuiling plaatsvindt en de schoonmaker krijgt hier een melding van. Hierdoor wordt behoefte-gestuurd schoonmaken technologisch ondersteund. Door het scannen van een QR code als een ruimte is schoongemaakt worden de uren van de schoonmaker per ruimte automatisch geboekt in een systeem. Effect van deze ontwikkeling is dat er meer flexibiliteit in het werk ontstaat, het werk wordt op behoefte i.p.v. op protocol gestuurd. Schoonmakers moeten op ad-hoc basis inspringen waar de vervuiling op dat moment het grootst is. Deze ontwikkeling laat zich vergelijken met de boordcomputer in de logistiek- en callcenterbranche. Effecten van sensing op het werk zijn onder andere: meer flexibiliteit voor zowel de opdrachtgever (vraag gestuurd werken) als ook voor de medewerker (meer regelmogelijkheden, alleen inzet waar het nodig is). Sensing

vraagt ook andere vaardigheden van medewerkers, zoals taal- en computervaardigheden (het werken met devices). Bovendien verandert ook de rol van de leidinggevende: als de aansturing (werkverdeling en taakopdrachten) digitaal gebeurt, kan er ruimte ontstaan om meer persoonlijke aandacht te geven aan medewerkers. Het effect op het werk in 5 jaar is aanzienlijk: sensing is nu al heel impactvol op het werk, zoals hierboven beschreven en dat zet vooral in grotere schoonmaakobjecten alleen maar door. Zeker met de komst van het 5G netwerk. In publieke ruimtes, zoals de toiletblokken op Schiphol, worden steeds vaker smileys geplaatst zodat het publiek direct feedback kan geven over hoe schoon de ruimtes worden ervaren. Net als bij sensing leidt dit tot meer controle van opdrachtgever en schoonmaakbedrijf van de medewerker en tot aan- of bijsturing en beoordeling. CNV heeft deze negatieve effecten van sensing voor medewerkers in kaart gebracht en daarover een rapport uitgebracht.

### Automatisering/Robotisering/Mechanisering en data-gestuurd werken:

Voorbeelden in de sector van toenemende automatisering/robotisering zijn gerobotiseerde schrob-zuigmachines en gerobotiseerde glasbewassing. De ontwikkelingen lopen niet hard, maar bevinden zich nu wel op een kantelpunt. Versnelling van deze ontwikkelingen is op termijn te verwachten, mede door de aanhoudende arbeidsmarktkrapte. Dit is wel van veel factoren afhankelijk, bijvoorbeeld gerobotiseerde glasbewassing is vooral interessant op specifieke (grote) panden.

De sector kent sinds 2017 een unieke samenwerking Robotisering van sociale partners met TU Twente om het werk te verlichten mbv robotisering.

Daarnaast loopt er een onderzoek van de TU Twente met proeven om robots 's nachts schoon te laten maken. Daaruit blijkt dat robots grote vlakken kunnen doen en daarmee het werk verlichten. Tegelijkertijd blijft er het schoonmaken van de plintjes en de hoekjes over, wat weer wat zwaardere taken zijn. Daarmee maakt robotisering het werk van de schoonmakers zeker lichter maar lost het zware werk niet geheel op. Zware werkomstandigheden blijven daarmee tot op zeker hoogte een risico voor de duurzame inzetbaarheid.

Mechanisering komt in de praktijk meer voor: taken worden minder zwaar gemaakt door de inzet van machinerie. Producenten zetten in op verbetering en vereenvoudiging van de materialen en machines die worden ingezet tijdens het werk. De inschatting is dat de inhoud van het werk zelf hierdoor niet wezenlijk verandert maar dat vooral de ervaren intensiteit (de zwaarte) vermindert. Daarnaast wordt de inzet van een waspak/exoskelet onderzocht, met name voor zwaarder specialistisch onderhoud. Hierbij is uitdrukkelijk ook onderwerp van onderzoek de mate waarin hulpmiddelen als waspak en exoskelet gebruikt worden door werknemers. De trend versnelt door de krapte en deze krapte stimuleert de innovatie. Bij aantal bedrijven wordt R&D budget verhoogd.

Veranderingen door een toenemende automatisering/robotisering in het werk zijn vooral verschuivingen in het takenpakket, bijvoorbeeld van schoonmaaktaken naar hospitality en bijvoorbeeld het bedienen van een robot. De komende 5 jaar zal 90% van het werk echter hierdoor nog niet veranderen.

### **Ad 3: Gezond en veilig werken**

#### **Oplopende werkdruk en ziekte verzuim**

Het ziekteverzuim loopt verder op. Het verzuim onder ouderen (60 jaar en ouder) stijgt naar 10 tot 11%. Dat leidt ook tot een verhoogde uitstroom in de WIA. Van de medewerkers die door ziekte uitstromen is 99% volledig arbeidsongeschikt. Het verzuim neemt vooral fors toe onder mensen met nachtdiensten en oproepdiensten.

De oplopende leeftijd van medewerkers leidt tot een toename van fysieke klachten. Het lijkt bij het carrièreverloop van de schoonmaker te horen dat zij op enig moment klachten ontwikkelen aan het bewegingsapparaat, vooral KANS klachten en RSI. Doordat schoonmakers dan niet meer kunnen voldoen aan de taak-eisen, het bedrijf niet voldoende maatregelen neemt en de problematiek niet goed wordt besproken, leidt deze opeenstapeling ertoe dat schoonmakers de sector verlaten met verlies van inkomen.

Bedrijven zien ook een toename van psychische klachten door financiële problemen. Er is veel verborgen verzuim: door het niet accepteren en registreren van ziekte. De oplopende werkdruk, vooral als gevolg van bezettingsproblematiek/arbeidsmarktkrapte speelt ook een rol. De werkdrukmeter, het instrument in de sector dat werkdruk in kaart brengt, wordt door een beperkt aantal bedrijven ingezet. Daardoor is het ook lastig een goed beeld te schetsen.

#### **Risico-inventarisatie en -Evaluatie**

##### **Beroepsziekten**

De uitstroom uit de sector naar de WIA is vergeleken met het landelijk gemiddelde hoog: het instroomcijfer WIA 2020 = 0,73 (landelijk 0,30) en is daarmee het hoogste in Nederland. De belangrijkste redenen van arbeidsongeschiktheid zijn aandoeningen aan het bewegingsapparaat

##### **Gevaarlijke stoffen, biologische agentia, cytostatica etc.**

Het omgaan met gevaarlijke stoffen is een voortdurend aandachtspunt in de sector. In het huidige activiteitenplan wordt voorzien in een update van de Arbo catalogus cytostatica. Een andere ontwikkeling die door bedrijven benoemd wordt is dat er in toenemende mate met hoogconcentraten gewerkt wordt. Dit zijn producten die meer verdund moeten worden met water voordat zij gebruikt mogen worden. Dit vraagt om meer instructie van schoonmakers en om een proces waarbij verdunning gestandaardiseerd plaats vindt in gesloten omgevingen. Instructie op de projecten werkt het beste, maar vindt nog niet altijd en in voldoende mate plaats. De gevolgen hiervan lijken mee te vallen, omdat schoonmakers bijna altijd disposable handschoenen gebruiken. Daarnaast hebben de meeste schoonmaakbedrijven alternatieven als een schoonmaker intolerantie ontwikkeld voor een van de schoonmaakmiddelen. Maatregelen, zowel curatief en preventief, blijven lastig in te voeren en te monitoren, doordat de blootstelling niet altijd plaatsvindt onder het toezicht van de werkgever. Ook mensen met taalverschillen gaan anders om met maatregelen.

## Klimaatverandering

De invloeden van de klimaatverandering op het werk lijken vooralsnog mee te vallen. Er is een regeling in de sector voor onwerkbaar weer maar in die regeling gaat het met name over overvloedige regen, koude en ijzel, nog niet over bijvoorbeeld hitte. Het lijkt erop dat er meer mogelijkheden zijn om het werk in periodes van (extreme) hitte goed te verdelen (bijvoorbeeld werken aan de schaduwkant van een gebouw).

Er worden wel klachten gerapporteerd bij FNV die te maken hebben met extreme weersomstandigheden en de mate waarin daarvoor voorzieningen voorhanden zijn.

## Ad 4. Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen

### (Arbeidsmarkt)discriminatie en ongewenst gedrag

Discriminatie en ongewenst gedrag zijn grote thema's in de sector. Sociale partners werken samen om ongewenst gedrag in de sector terug te dringen. In 2020 is een onderzoek uitgevoerd naar discriminatie in de sector. Daarin geeft 38% van de respondenten van een enquête aan dat discriminatie voorkomt op het werk en 37% heeft zelf te maken gehad met discriminatie. Het vermoeden van de onderzoekers is dat in werkelijkheid discriminatie veel vaker voorkomt omdat een aantal aspecten niet als grond voor discriminatie herkend werden. Slechts 17% herkende discriminatie op grond van leeftijd. Daarnaast herkende 18% discriminatie op grond van huidskleur niet. Ook uitingen van discriminatie worden niet altijd herkend (bijvoorbeeld uitsluiting). In de sector is - net als in veel andere sectoren - sprake van onder-melding: slechts 5% meldt discriminatie bij een vertrouwenspersoon. Het vermoeden is dat dit cijfer ook relevant is voor andere vormen van ongewenst gedrag. Uit de enquête 'Veilig werken in de Schoonmaak' komt naar voren dat de meeste schoonmakers niet melden omdat ze denken dat het geen zin heeft en omdat ze bang zijn voor de gevolgen, zoals baanverlies. Daarnaast speelt in de onder-melding in de schoonmaakbranche mee dat medewerkers vaak lager geschoold zijn en 40% laaggeletterd is.

Bovendien worden ongewenste gedragingen als (seksueel) overschrijdend gedrag en (verbale) agressie vaak door schoonmaakmedewerkers ervaren als onvermijdbaar en onlosmakelijk onderdeel van het werk en niet besproken met de werkgever/leidinggevenden en de opdrachtgever.

Er is wel meer aandacht voor de rol van vertrouwenspersoon. Deze moet het loket zijn waar medewerkers terecht kunnen voor advies, voorlichting en goede begeleiding bij meldingen. In de sector is een verplichting om een vertrouwenspersoon op ondernemingsniveau aan te stellen. Daarnaast is er een centrale vertrouwenspersoon. Meldingen bij de centrale vertrouwenspersoon:

Contact inzake	Medewerker		Derden	
	2021	2020	2021	2020
Ongewenste omgangsvormen	54	31	39	68
Overige contacten	2	8	30	4
Doorlopend contact	0	0	0	0
Subtotaal	56	39	69	72
Totaal contacten	2021: 125		2020: 111	

### Toenemende financiële problemen (energiearmoede)

Financiële problematiek is een toenemend thema in de sector. Er zijn signalen dat het aantal loonbeslagen kan oplopen tot 10%. Schoonmaakbedrijven krijgen toenemend de vraag van schoonmakers om ondersteuning. Waar er voorheen veel schaamte was, waardoor financiële problematiek lang onzichtbaar bleef, lijken veel schoonmakers ook wel 'de schaamte voorbij' te zijn, omdat de hoge energie-



kosten en het niet meer kunnen bestalen hiervan regelmatig onderwerp van gesprek zijn. Door de AVG krijgen leidinggevenden of HR bij grote bedrijven niet altijd de informatie van een loonbeslag van de salarisadministratie. Kleine bedrijven die zelf de administratie doen kunnen hierover in gesprek met hun medewerker.

Er zijn geen branchecijfers over loonbeslagen. FNV heeft een enquête onder leden uitgevoerd:

- 48% van de ondervraagde schoonmakers geeft aan dat ze aan het einde van de maand geld tekort komen;
- 75% geeft aan dat ze niet genoeg verdienen;
- 70% geeft aan dat ze de verwarming lager zetten.

In vergelijking met andere beroepsgroepen liggen deze cijfers hoger. De impact is relatief ook groter voor deze doelgroep omdat de inkomens lager liggen. Landelijk leven 600.000 gezinnen in energiearmoede. Dat zijn overwegend mensen met lage inkomens in sociale huurwoningen, schoonmakers zullen veelal tot deze doelgroep horen.

Schoonmakend Nederland heeft een uitvraag gedaan onder werkgevers naar loonbeslagen in maart/april 2021. Van de medewerkers in schoonmaakbedrijven had toen 5% een of meerdere loonbeslagen. Het deel van de medewerkers met schuldenproblematiek was ongeveer 25%. De problematiek is sindsdien groter geworden, daarom is het al zo'n 8 maanden een vast agendapunt in de verschillende gremia binnen de sector. Bijkomend probleem is de kleine omvang van de contracten van schoonmakers: de impact van de kostenverhogingen is dan groot.

Werken aan duurzame inzetbaarheid is voor een deel van medewerkers in de schoonmaak lastig is omdat ze veel meer bezig zijn met overleven dan met hun duurzame inzetbaarheid. Dit raakt het maatschappelijke probleem van de klassenstructuur zoals het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) dat beschrijft in haar recente rapport. De tweedeling in rijk en arm, mensen met kansen en mensen

zonder kansen maar ook het systeem van toeslagen. Als schoonmakers meer gaan werken en dus meer gaan verdienen raken ze aan de andere kant net zo snel allerlei toeslagen kwijt. Deze armoede problematiek in de sector zal komende periode nadrukkelijker zowel maatschappelijk als in de bewustwording van werkgevers en opdrachtgevers aan de orde moeten komen. De bewustwording moet verder groeien dat schoonmakers niet alleen voor werkgevers maar ook voor opdrachtgevers het menselijk kapitaal is.

### **De rol en positie van de vakorganisatie en ondernemingsraden**

Sociale partners werken samen aan verbeteringen in de sector vanuit een gelijkwaardige positie en verstandhouding in een gedeelde verantwoordelijkheid. In ondernemingsraden zijn vaak stafmedewerkers (over)vertegenwoordigd, het is al lange tijd moeizaam om uitvoerende schoonmakers over te halen in een ondernemingsraad zitting te nemen. Een van de redenen daarvoor is dat schoonmakers vaak dienstbare, servicegerichte mensen zijn die niet makkelijk op de voorgrond treden en niet makkelijk opkomen voor zichzelf. Ook door de vele contractwisselingen is deelnemen in een ondernemingsraad niet opportuun voor medewerkers. De zeggenschap van de mensen zelf op de werkvloer komt niet echt van de grond. Zeggenschap over werk, wat je wel en niet wil, kan en mag, taak autonomie, autonomie over tijd is onderdeel van duurzame inzetbaarheid en van belang om te bevorderen in de sector.

### **Ad 5. Verduurzaming**

De contractduur van opdrachtgevers loopt op en dat is een positieve ontwikkeling voor de inzetbaarheid voor medewerkers, omdat er een positief verband is tussen de contractduur en de bereidheid om te investeren in de inzetbaarheid van de medewerker. Verduurzaming vindt zowel plaats vanuit de opdrachtgevers en als vanuit de schoonmaakbedrijven. Voorbeelden zijn te vinden in het vervoer (elektrische auto's, fietsen, laadpalen) en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, zoals het gebruik van enzymen. Chloor wordt bijna niet meer gebruikt.

## **Ad 6. Eventuele extreme scenario's.**

Door Covid-19 worden in contracten risico's verlegd van opdrachtgevers naar de schoonmaakbedrijven, bijvoorbeeld dat contracten onder extreme omstandigheden mogen worden gereduceerd of beëindigd. In de keten wordt het risico verlegd van de bedrijven naar de medewerkers en wordt een toenemende flexibiliteit gevraagd. Conclusie lijkt te zijn dat de sector juist minder weerbaar is geworden. De sector heeft tijdens de crisis een mobiliteitsbureau opgezet om medewerkers naar ander werk te begeleiden. Het mobiliteitscentrum is per 1-1-2023 opgehouden te bestaan.

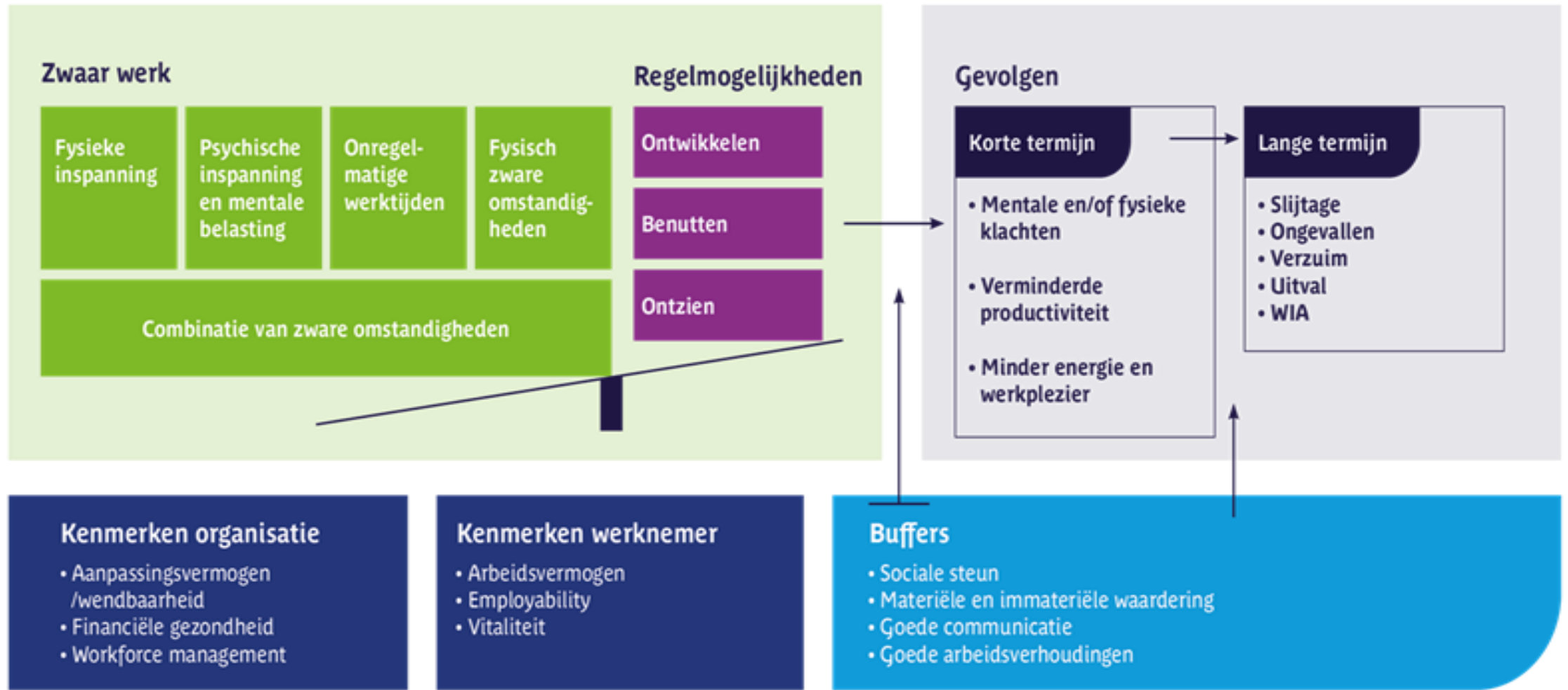
## 7. Impact van trends en ontwikkelingen op DI

Trend/ontwikkeling	A. het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen	B. Het goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen	C Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden stimuleren	D. De bewustwording bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan
1 Economische ontwikkelingen a. Arbeidsmarktkrapte b. Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarktposities	+++ +++	+++++ +++++	++++ +++	+++
2 Technologische ontwikkelingen a. Artificiële intelligentie en dataficatie b. Monitoring en sensing c. Robotisering	++ +++++ +++++	+++++ +++++ +++++	++ ++++ +++	++ ++++
3 Gezond en veilig werken verzwarende aspecten van arbeid Oplopende werkdruk en verzuim Beroepsziekten Gevaarlijke stoffen	+++++ +++++ +++++ ++++	+++++ +++++ +++++ +++++	+++ +++ +++ +++	+++ +++ +++ +++
4 Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen a. (arbeidsmarkt)discriminatie b. (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik c. Pesten, agressie en overige ongewenste omgangsvormen d. Toenemende financiële problemen en energiearmoede	+++++ +++++ +++++ +++++	+++++ +++++ +++++ +++++	+ + + +	+ + + +
5 Verduurzaming a. Energietransitie b. De circulaire economie		++ +++		
6 Eventuele extreme scenario's a. Terugblik op Covid 19	+++++	+++++	+++++	+++++

## B. Beschrijving van de problematiek m.b.t. duurzame inzetbaarheid en eerder uittreden

1. Zwaar werk in de schoonmaaksector
2. Gevolgen van zwaar werk
3. Kan eerder uittreden bijdragen?
4. Afbakening zwaar werk en doelgroep RVU

# Model zwaar werk SPDI





# 1. Zwaar werk in de schoonmaaksector

In de sector-cao is een aantal afspraken gemaakt die (oudere) medewerkers helpen om het werk langer vol te houden. Zo zijn er onder andere afspraken gemaakt met betrekking tot arbeidsomstandigheden, opleiden en ontwikkelen, het beheersbaar houden van werkdruk en het voeren van individuele gesprekken. Vanaf januari 2021 kunnen schoonmakers ook gebruik maken van een regeling Vervroegd Uittreden (RVU). Deze regeling geldt twee jaar voor AOW-datum, mits de medewerker minstens 20 uur per week werkzaam was. Daarnaast is het sinds 2022 mogelijk gebruik te maken van een generatiepact (80-95-95-regeling) waarbij medewerkers maximaal 20% minder gaan werken, tegen inlevering van 5% loon en 5% pensioenopbouw.

Voor uitvoerende werknemers in de sector geldt dat zij moeite hebben dit werk tot aan de pensioengerechtigde leeftijd vol te houden. Voor deze groepen medewerkers kan eerder uittreden een oplossing zijn. Daartoe is in de eerdere sectoranalyse het zware werk in de sector gedefinieerd. In de volgende paragrafen wordt opnieuw gekeken welke aspecten van het werk dermate bezwarend zijn dat medewerkers niet in staat moeten worden geacht om deze belasting gedurende hun hele werkzame leven vol te houden. Vervolgens worden de gevolgen van de te hoge belasting in kaart gebracht. Tot slot kijken we naar het gebruik van de RVU: hoeveel medewerkers hebben tot nog toe gebruik gemaakt van de RVU-regeling en het generatiepact? En voor hoeveel medewerkers is de RVU geen oplossing of zijn er andere belemmeringen om geen gebruik te maken van de RVU? Wat is er eventueel aanvullend nodig?

## 1.1. Bezwarende aspecten van het werk in de sector

Er zijn verschillende categorieën van belastende aspecten als we het over zwaar werk hebben:

1. Fysiek en fysisch belastende aspecten;
2. Onregelmatige werktijden.
3. Psychische belasting en mentale inspanning;

Daarnaast is de blootstellingsduur (hoe vaak/hoe lang en in welke omvang komt het zware werk voor) een aspect dat meeweegt in de zwaarte van het werk. Tenslotte spelen ook kenmerken van organisaties en van de medewerker een rol. De bezwarende aspecten van het werk kunnen verminderd worden door de aanwezigheid van regelmogelijkheden (op het gebied van ontwikkelen, benutten en ontzien) of buffers (sociale steun, materiële en immateriële waardering, goede communicatie en goede arbeidsverhoudingen). De wijze waarop deze verschillende aspecten en factoren op elkaar inwerken zijn weergegeven in het SPDI Zwaar werk model (pagina 29).

### Ad 1. Fysieke en fysische belasting:

De uitvoerende schoonmaakfuncties zijn met behulp van de ORBA-systematiek gewogen. De ORBA systematiek weegt de werk gerelateerde bezwaren vanuit een viertal gezichtspunten:

- **Zwaarte (Z):** De bezwarende lichamelijke inspanning die een persoon moet leveren om een voorwerp (anders dan het eigen lichaam) in de gewenste positie te krijgen en/of te houden.
- **Houding en beweging (HB):** De bezwarende lichamelijke inspanning die een persoon moet leveren voor het handhaven van een lichaamshouding (statisch) en/of het uitvoeren van een lichaamsbeweging (dynamisch).
- **Werk omstandigheden(WO):** De hinder die een persoon door het uitoefenen van de functie ondervindt ten gevolge van fysische en psychische fenomenen.
- **Persoonlijk risico (PR):** De mate waarin de arbeidsgeschiktheid van de medewerker wordt bedreigd door de uitoefening van de functie.

Op de volgende pagina staan de gewogen uitvoerende schoonmaakfuncties met de toegekende punten. Sociale partners zijn bij de vorige sectoranalyse overeengekomen dat alle uitvoerende schoonmaakfuncties met meer dan 10 punten voor het hoofdkenmerk 'werk gerelateerde bezwaren' onder de zware beroepen vallen. Dit is in deze geactualiseerde sectoranalyse ongewijzigd gebleven.

## Punten toekenning ORBA

	Z	H&B	WO	PR	Totaal
Ambulant objectleider I algemeen schoonmaakonderhoud	0	0	0	0	0
Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I	2	4	5	1	12
Meewerkend voorman/-vrouw algemeen schoonmaakonderhoud I	2	3	4	1	10
Gevelreiniger II	3	5	8,5	2	18,5
Glazenwasser II	2	5	6	2	15
Meewerkend voorman/-vrouw schoonmaakonderhoud buiten	2	4	5	2	13
Schoonmaakmedewerker keuken/catering II	2	3	5	1	11
Mewerker schoonmaakonderhoud en services II	2	3	6	1	12
Medewerker schoonmaakonderhoud industrieel II	2	4	8,5	2	16,5
Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten II	3	4	8,5	2	17,5
Medewerker schoonmaakonderhoud transportmiddelen II	3	5	6	2	16
Medewerker schoonmaakonderhoud vloeren II	2	3	5	1	11
Basisedewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten	3	4	6	2	15

## Ad 2. Onregelmatige werktijden

Op een aantal plekken in de sector komt nachtarbeid voor, bijvoorbeeld in het schoonmaken van treinen, trams en bussen in het openbaar vervoer, op Schiphol en in de voedingsindustrie. Op een aantal andere plekken komen consignatiediensten voor, met name in de reconditionering.

In 2020 is onderzoek gedaan naar nachtarbeid in de schoonmaak. In veel gevallen blijkt de organisatie van de nachtdienst langs de randen van de toegestane regelgeving (Arbeidstijdenwet) georganiseerd te worden en in enkele gevallen wordt gebruik gemaakt van de regeling permanente nachtarbeid die sinds 2007 blijvend van kracht is geworden. Incidenteel is sprake van opname van schoonmakers in de reguliere drie- of vijfploegendienst bij de opdrachtgever. Schoonmaakbedrijven maken verder relatief weinig gebruik van reguliere ploegendienstroosters.

Naast het werken in een nachtdienst die het hele venster tussen 0:00 uur - 06:00 uur beslaat is ook sprake van het werken in de randen van de nacht. Hierbij wordt 's avonds gestart en eindigt het werk rond 03:00 uur of start het werk in de nacht. Deze patronen komen standaard vijf dagen per week voor. Maar ook als schoonmakers vroeg beginnen, is er sprake van activiteit in de nacht. Ze moeten immers in de biologische nacht opstaan om bijvoorbeeld om 6 uur op hun werk te zijn.

Uit het onderzoek naar nachtarbeid kwam naar voren dat alle nachtarbeid een negatief effect op de gezondheid heeft. Werkgevers kunnen er voor zorgen dat de effecten ervan minimaal zijn. Schoonmakers ervaren over het algemeen weinig zeggenschap over hun werktijden. Dit leidt bij avond/nachtarbeid soms tot specifieke problemen. Bijvoorbeeld als bij een her-aanbesteding de opdrachtgever bepaalt dat het werk niet meer in de avond maar overdag moet plaatsvinden, terwijl de medewerker zijn leven heeft ingericht op het werken in de avond of de nacht.

In 2021/2022 is een onderzoek uitgevoerd naar de consignatiediensten van medewerkers werkzaam in de reconditionering. Uit het onderzoek blijkt onder

andere dat werknemers veel stress ervaren evenals verstoorde slaap (niet alleen van hen maar ook de partner). Daarnaast wordt de aaneengesloten periode van vaak 7 dagen dat een medewerker niet volledig deel kan nemen aan het gezins- of sociale leven als zwaar ervaren (de meeste werknemers draaien vaak 7 dagen achtereen consignatie- diensten of 7 dagen achtereen als schaduw). Werknemers zijn overbelast als ze consignatiediensten draaien. Ze moeten de volgende dag weer aan het werk, al is het maar omdat klanten al zijn ingepland. Werknemers ervaren weinig invloed op het vaststellen van het rooster van de consignatiediensten. Volgens het genoemde rapport ervaart men iets meer invloed als men de mogelijkheid heeft om te ruilen.

De RAS gaat in 2022 - 2023 aan de slag met pilots om de aanbevelingen uit te testen in de praktijk bij consignatie diensten in de reconditionering. Pilots zijn onder andere het werken met andere roostermodellen, andere verdeling van vaste en schaduwconsignatie, ruimte voor meer invloed en individuele keuzemogelijkheden en een variabele duur van de dagdienst. In de pilots worden niet alleen andere roosters uitgetest maar wordt ook bekeken welke voor- en nadelen dit oplevert en hoe het bevalt bij werkgevers en werknemers. De resultaten van de pilots worden opgeleverd in een rapportage met daarin aanbevelingen hoe verder te gaan met consignatiediensten.

Ook schoonmakers met regelmatige diensten en in de dagschoonmaak ervaren weinig zeggenschap over hun werktijden. Als het gaat om het verduurzamen van arbeidstijden komen de volgende ervaren knelpunten naar voren:

- Werknemers hechten aan werken op een vast object, vaste werktijden en een vast inkomen. Dat staat soms in het voorbeeld van een gezond rooster of gezonde werktijden in de weg;
- Er is in de nachtschoonmaak (openbaarvervoer, voedingsindustrie) nauwelijks sprake van uit- of doorstroom van werknemers. Dat maakt dat nieuwe werknemers vaak een onaantrekkelijk rooster krijgen omdat zij de gaten in de bezetting in moeten vullen (bijv. veel late diensten);

- Medewerkers ervaren soms onvoldoende hersteltijd, vooral in de overgang van een late- of nachtdienst naar een vroege dienst. Sommige oudere werknemers merken dat slaap verandert rond de nachtdiensten en dat ze slaap tekort komen. Fysieke klachten en een verminderde weerstand door een gebrek aan rust worden beide genoemd, als ook verminderde oplettendheid (indutten op weg naar huis in de auto of op de fiets of scooter);
- In het sociale leven wordt het gebrek aan vaste vrije avonden of weekenden als een gemis beschouwd. Dit bemoeilijkt een normaal verenigingsleven. Daarbij moet ook de omgeving zich aan de nachtwerker aanpassen wat als lastig wordt ervaren. De groep die echter permanent in de nacht werkt, geeft aan dat er op werk-privé gebied veel voordelen zijn. Men ziet de kinderen bij het ontbijt en 's middags weer na school terwijl men tussendoor slaapt;
- De leefstijl in en rondom de nachtdienst verschilt behoorlijk per persoon. Zowel een patroon van alleen water, noten en vis, als patronen van veel koffie, cola, energiedrankjes en pizza komen voor. Het eten wordt van huis meegenomen. Dit blijkt geen onderwerp van gesprek met elkaar. Er is wel behoefte aan meer voorlichting.

### Ad 3. Mentale en Psychische belasting

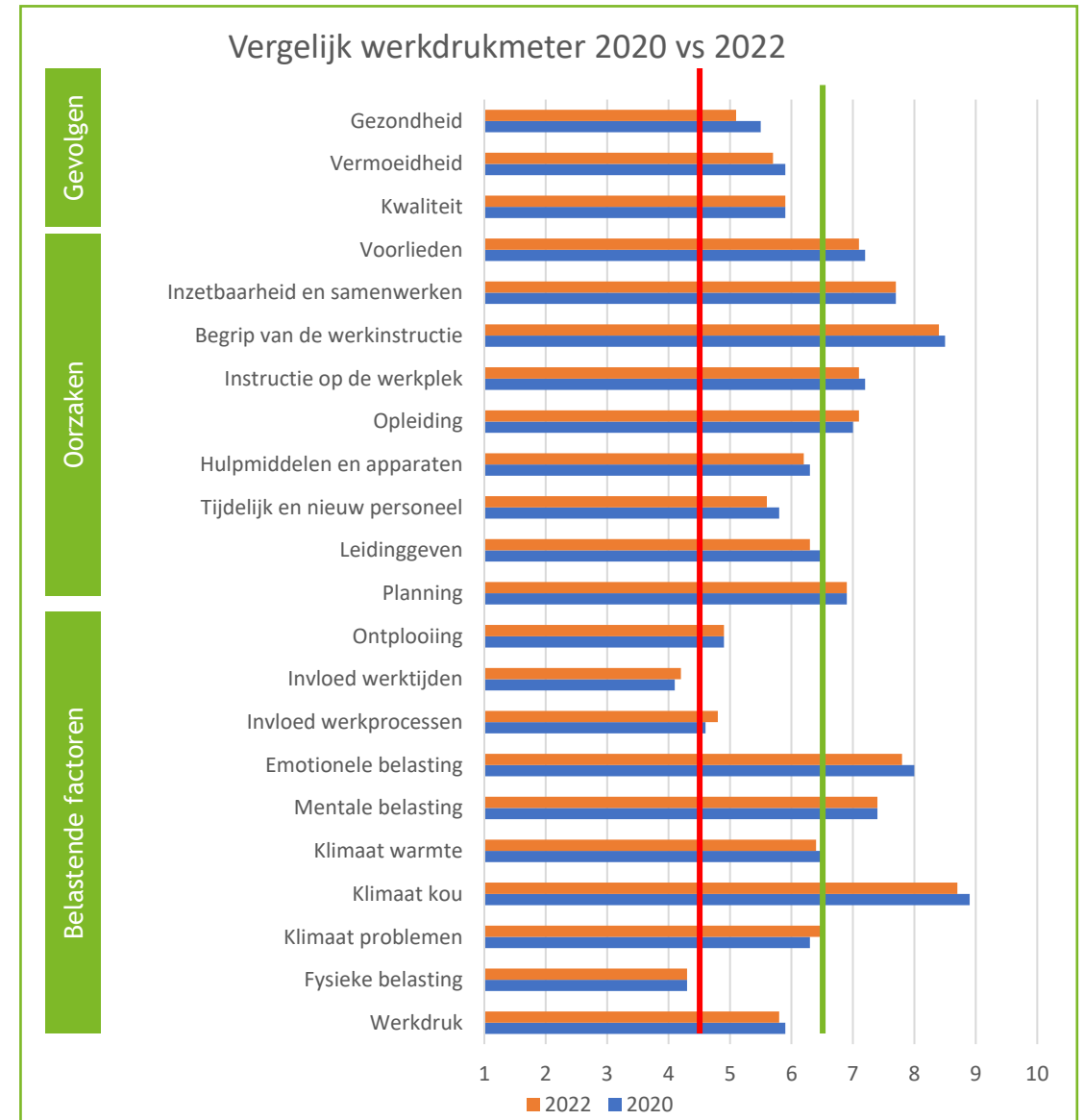
Mentale belasting is de belasting die ontstaat door inspanningen als denktaken, autorijden of een machine bedienen en stressvolle taken als presenteren of presteren. Ook repeterende handelingen en werkzaamheden met een hoog routinematig karakter kunnen mentaal belastend zijn.

Psychische belasting is belasting die ontstaat doordat je in het werk emotioneel geraakt wordt. Voorbeelden van psychische (of psycho-sociale) belasting zijn discriminatie, agressie, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, pesten, uitsluiten en andere ongewenste omgangsvormen.

De psychische en mentale aspecten van het werk vormen voor (sommige groepen) schoonmakers een (toenemende) belasting. Als het gaat om mentale belasting worden vooral de belastende aspecten van eenzijdige of eentonige taken, korte herhalingen, tijdsdruk en een te hoog oplopende werkdruk genoemd. Bij psychosociale arbeidsbelasting worden eigenlijk alle hierboven genoemde vormen van ongewenst gedrag gerapporteerd.

#### Mentale belasting

De sector heeft een wetenschappelijk gevalideerd instrument om een van de mentaal belastende aspecten van het werk, namelijk werkdruk, te meten: **de werkdrukmeter schoonmaak**. Deze geeft in één oogopslag inzicht in de hoogte van de ervaren werkdruk, mogelijke oorzaken en de gevolgen. De inzet van een werkdrukmeter is verplicht bij her-aanbesteding van objecten met een waarde van € 500.000,- of meer per jaar: 9 maanden voor beëindiging van het contract en 6 maanden na de start van het nieuwe contract. Mede daardoor is deze werkdrukmeter inmiddels ruim 10.000 keer ingezet. Op de volgende pagina's zijn samenvattingen van de resultaten over 2020 en 2022 opgenomen. In de grafiek hiernaast staat weergegeven hoe deze resultaten zich tot elkaar verhouden. Deze maken inzichtelijk welke factoren als (te) belastend worden ervaren. Hoewel de waarden van 2020 en 2022 niet ver uiteen liggen, lijkt de waardering van de respondenten over de gehele linie iets afgenomen te zijn.





## Samenvatting 2020

Dit rapport bevat de resultaten van onderzoeken naar de werkdruksituatie. In totaal zijn de gegevens van 1574 respondenten uit 101 onderzoek(en) verwerkt.

	Belastende factoren									Oorzaken							Gevolgen					
	Werkdruk	Fysieke (=lichamelijke) belasting	Klimaatproblemen	Klimaat kou	Klimaat warmte	Mentale (=geestelijke) belasting	Emotionele belasting	Invloed werkprocessen	Invloed werktijden	Ontplooiing	Planning	Leidinggeven	Tijdelijk en nieuw personeel	Hulpmiddelen en apparaten	Opleiding	Instructie op de werkplek	Begrip van de werkinstructie	Inzetbaarheid en samenwerken	Voorfieden	Kwaliteit	Vermoeidheid	Gezondheid
Totaal	5,9 155 6	4,3 150 8	6,3 155 2	8,9 156 0	6,5 156 0	7,4 204	8,0 156 4	4,6 155 9	4,1 154 3	4,9 155 1	6,9 155 5	6,5 151 1	5,8 141 1	6,3 154 0	7,0 727	7,2 148 2	8,5 148 3	7,7 148 0	7,2 147	5,9 153 3	5,9 155 3	5,5 152 6

### Verklaring

	Groen (rapportcijfer 7-10); geen knelpunt; geen actie nodig
	Oranje (rapportcijfer 5-6); mogelijk knelpunt; actie gewenst
	Rood (rapportcijfer 0-4); duidelijk knelpunt; actie noodzakelijk

Het eerste getal geeft de score aan. Dit is een 'rapportcijfer', tenzij anders vermeld. Een 1 is zeer slecht, een 10 is uitmuntend. De scores zijn gemiddeld over de respondenten.

Het aantal respondenten staat telkens cursief onder de score.

-: score niet getoond ter bescherming van de anonimiteit (te weinig respondenten)

Als u behoefte heeft om verder te praten over de meting of om de uitkomst te vergelijken met een gemiddelde in de branche, kunt u contact opnemen met de RAS via [info@ras.nl](mailto:info@ras.nl).

## Samenvatting 2022

Dit rapport bevat de resultaten van onderzoeken naar de werkdruksituatie. In totaal zijn de gegevens van 888 respondenten uit 70 onderzoek(en) verwerkt.

	Belastende factoren									Oorzaken							Gevolgen					
	Werkdruk	Fysieke (=lichamelijke) belasting	Klimaatproblemen	Klimaat kou	Klimaat warmte	Mentale (=geestelijke) belasting	Emotionele belasting	Invloed werkprocessen	Invloed werktijden	Ontplooiing	Planning	Leidinggeven	Tijdelijk en nieuw personeel	Hulpmiddelen en apparaten	Opleiding	Instructie op de werkplek	Begrip van de werkinstructie	Inzetbaarheid en samenwerken	Voorliefden	Kwaliteit	Vermoeidheid	Gezondheid
Totaal	5,8 867	4,3 837	6,5 880	8,7 884	6,4 883	7,4 125	7,8 887	4,8 882	4,2 870	4,9 879	6,9 878	6,3 859	5,6 824	6,2 876	7,1 397	7,1 816	8,4 815	7,7 840	7,1 83	5,9 868	5,7 872	5,1 862

### Verklaring

	Groen (rapportcijfer 7-10); geen knelpunt; geen actie nodig
	Oranje (rapportcijfer 5-6); mogelijk knelpunt; actie gewenst
	Rood (rapportcijfer 0-4); duidelijk knelpunt; actie noodzakelijk

Het eerste getal geeft de score aan. Dit is een 'rapportcijfer', tenzij anders vermeld. Een 1 is zeer slecht, een 10 is uitmuntend. De scores zijn gemiddeld over de respondenten.

Het aantal respondenten staat telkens cursief onder de score.

-: score niet getoond ter bescherming van de anonimiteit (te weinig respondenten)

Als u behoefte heeft om verder te praten over de meting of om de uitkomst te vergelijken met een gemiddelde in de branche, kunt u contact opnemen met de RAS via [info@ras.nl](mailto:info@ras.nl).

Opvallend is dat zowel de emotionele belasting als de mentale belasting door de respondenten met een 7,8 resp. een 7,4 in de werkdrukmeter gewaardeerd worden, terwijl het beeld in de sector is dat zowel de mentale als de emotionele/psychische belasting hoog is.

### Psychische belasting

Schoonmakers lijken meer dan andere beroepen slachtoffer te zijn van ongewenste gedragingen als discriminatie, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, pesten en andere ongewenste of ongepaste omgangsvormen.

Op slide 25 is al gerapporteerd over het onderzoek naar discriminatie dat in 2020 door O2 is uitgevoerd. Inzage in het jaarverslag van de centrale vertrouwenspersoon én gesprekken met verschillende stakeholders in de sector (bestuurders, beleidsmakers, werkgevers en medewerkers) levert het volgende beeld op:

- In de sector lijkt een algemeen beeld te zijn dat schoonmakers, meer dan andere beroepsgroepen, te maken hebben met discriminatie en ander ongewenst gedrag.
- In het eerder genoemde onderzoek naar discriminatie rapporteert 38% van de deelnemende medewerkers dat zij met discriminatie te maken hebben gehad, dan wel dat zij toeschouwer zijn geweest van discriminatie van een collega. De onderzoekers vermoeden dat discriminatie feitelijk veel vaker voorkomt, omdat medewerkers en leidinggevenden discriminatie niet herkennen. Ook vertrouwenspersonen herkennen discriminatie niet in alle gevallen.
- Discriminatiegronden die het meest voorkomen zijn, afkomst, kleur en religie. De uitingsvormen zijn divers.
- In de rondetafelgesprekken geven veel schoonmaakbedrijven aan dat zij van mening zijn beperkte invloed te hebben op het ongewenste gedrag omdat dit vooral voorkomt bij de opdrachtgever.

- Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon komt naar voren dat bij 90% van de meldingen die bij de vertrouwenspersoon gedaan worden, het een collega betreft. In ruim 80% van alle gemelde gevallen bij de vertrouwenspersoon betreft het een ‘meerdere’, leidinggevende of hoger management.
- Net als in andere branches is in de schoonmaaksector sprake van ondermelding. Geschat wordt dat slechts 5% van de gevallen bij een vertrouwenspersoon gemeld wordt. Redenen om niet te melden zijn:
  - Het heeft geen zin;
  - Medewerkers denken soms ook dat “het er bij hoort”, dat het een niet te vermijden risico is van het werk. Gedragingen die hierbij genoemd worden zijn bijvoorbeeld seksuele intimidatie in publieke sanitaire ruimten, maar ook intimidatie en pestgedrag door medewerkers van het inlenende bedrijf, niet groeten, verbale agressie
  - Medewerkers weten de weg niet (vaak laag geschoold en laaggeletterd (40%) of de taalbarrière staat de melding in de weg;
  - Medewerkers zijn bang om hun baan te verliezen;
  - Medewerkers zijn bang voor repercussies van hun leidinggevende of werkgever;
  - Medewerkers kunnen alleen een beroep doen op de vertrouwenspersoon na toestemming van HR of bedrijfsarts;
  - Medewerkers hebben eerder bot gevangen bij leidinggevende, hoger management of staf;
  - Medewerkers zijn bang voor victim blaming in de persoonlijke sfeer.

Aard gedraging	Intern	Extern
Ongewenst gedrag	13,3%	22,8%
Seksuele intimidatie	2,2%	6,1%
Intimidatie	8,8%	18,4%
Lichamelijk geweld	0,5%	5,5%
Pesten	7,0%	6,0%

Bron: NEA 2021, dataset Schoonmakers en keukenhulpen

De Arbo catalogus beschrijft de relatie van de vertrouwenspersoon met de werkgever en de werknemer, nadrukkelijk niet de opdrachtgever. Mogelijk is dit een verklaring voor de afwijking tussen de uitkomsten van de NEA met interne en externe meldingen.

### **Gevolgen van ongewenst gedrag**

De impact van ongewenste gedragingen op de betrokken medewerker (slachtoffer) is groot en kan leiden tot gezondheidsproblemen, ziekteverzuim en uiteindelijk tot langdurige uitval en mogelijk zelfs arbeidsongeschiktheid. Als medewerkers uitvallen is de stap terug naar het werk vaak onoverbrugbaar groot. Daarnaast zijn er andere risicofactoren, niet alleen voor de betrokken medewerker, maar ook voor zijn of haar team en zelfs voor het gehele bedrijf. Door discriminatie kan bijvoorbeeld een onveilige, negatieve werksfeer ontstaan. Pesten heeft tot gevolg dat een persoon of een groep personen wordt gekwetst of vernederd. Herhaalde kwetsing of vernedering kan uiteindelijk ook leiden tot werkstress. Bij seksuele intimidatie loopt de betrokkene (slachtoffer) kans zijn waardigheid te verliezen. Dit zorgt ervoor dat de medewerker niet prettig zijn werkzaamheden kan verrichten. Op den duur kan (seksuele) intimidatie (naast persoonlijke problemen) tot werkstress leiden. Agressie en geweld kunnen in de meeste gevallen gerekend worden tot ingrijpende gebeurtenissen. Het kan leiden tot zowel lichamelijk als geestelijk letsel. Vooral risico op geestelijk letsel moet niet worden onderschat. Ongemerkt kan dit tot stress leiden op het werk.

### **Interventies**

In de sector werken sociale partners samen om ongewenst gedrag terug te dringen. Zo is in de cao de verplichting om een vertrouwenspersoon aan te stellen vastgelegd. Ook heeft de sector een centrale vertrouwenspersoon aangesteld. Daarnaast ontwikkelt de RAS voorlichtings- en trainingsmateriaal om discriminatie en ander ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.

Op slide 39 wordt weergegeven in welke mate de belastende aspecten die in de voorgaande paragrafen genoemd zijn een (ernstig) knelpunt vormen als het gaat om de inzetbaarheid van medewerkers.

### **1.2. Kenmerken van werknemers:**

Data-analyse en de rondetafelgesprekken in de sector leveren een algemeen beeld op van werknemers. Er zijn in de sectoranalyse van 2021 ook panelgesprekken gevoerd met medewerkers. Wij realiseren ons dat met onderstaande indicatoren er mensen zijn die we tekort doen en die zich hier niet in zullen herkennen. Tegelijkertijd indiceren we hiermee zo goed mogelijk waar eventuele problematiek met betrekking tot duurzame inzetbaarheid zich afspeelt en wat mogelijke adequate maatregelen daarvoor zijn.

#### **A. Kwetsbare medewerkers**

Een substantiële groep werknemers in de branche voldoen geheel of gedeeltelijk aan de kenmerken van kwetsbare medewerkers en hebben overwegend een lage economische status (SES):

- Maatschappelijke ontwikkelingen zoals COVID, de oorlog in Oekraïne, inflatie, energiecrisis en tekort aan (betaalbare) woningen hebben verhoudingsgewijs een grotere impact op kwetsbare medewerkers;
- Kwetsbare medewerkers worden vaker en meer blootgesteld aan ongewenst gedrag, seksuele intimidatie en machtsmisbruik en ervaren minder mogelijkheden dit te adresseren en effectief te stoppen;
- Laag opleidingsniveau (meestal praktijkgericht opgeleid maar niet opgeleid tot vakbekwaam schoonmaker/specialistisch reiniger via regulier onderwijs; opleiden gebeurt via opleidingsstructuur van de branche);
- Multiproblematiek: vaak meerdere kleine banen, laag gemiddeld inkomen, vaak migratieachtergrond, waardoor onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal. Deze taalbarrière zorgt voor miscommunicatie en vaak ook voor schuldenproblematiek;
- Lage zelfredzaamheid, in combinatie met lage self-efficacy (vertrouwen in eigen kunnen);
- Komen eerder van school en starten eerder met werken;
- Gemiddeld langer onder zware omstandigheden gewerkt;
- Niet gedurende 40 jaar AOW-premie betaald en beperkt pensioen opgebouwd;
- Leven minder lang en bovendien ook minder jaren in goede gezondheid.





## B. Beoordeling eigen inzetbaarheid medewerkers (NEA)

De NEA (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden) is een van de grootste periodieke onderzoeken naar de werksituatie van werknemers in Nederland, bekeken door de ogen van werknemers. In de NEA hebben we gebruik gemaakt van de dataverzameling 'schoonmakers en keukenhulpen'. De scores indiceren het belang van brede aandacht voor duurzame inzetbaarheid voor alle doelgroepen in uitvoerende functies.

### Gezondheid:

- 27,4% van de schoonmakers beoordeelt de eigen gezondheid als gaat wel, slecht of zeer slecht (2019: 26,8%, 2020 19,4%)
- 15,5% geeft aan niet te kunnen voldoen aan de fysieke eisen van het werk (2019:16,6%, 2020: 14,2%)
- 9,9% geeft aan niet te kunnen voldoen aan de psychische eisen van het werk (2019: 10,2%, 2020: 9,3%)
- 17,8% beoordeelt de eigen inzetbaarheid als laag of zeer laag (2019: 18,2%, 2020: 16,9%).

### Vakkennis

- Als het gaat om de aansluiting van kennis en vaardigheden bij het werk geeft 4,1 % aan minder kennis en vaardigheden te hebben dan nodig is om het werk goed uit te voeren en 48,1% zegt meer kennis en vaardigheden te hebben. (minder: 2019: 5,9%, 2020 5,0%. Meer: 2019 46,7%, 2020 42,2%)
- 23,9% vindt mogelijkheden om te leren niet belangrijk (2019: 20,9% 2020: 25%), 76, 3% heeft geen behoefte aan een opleiding (2019: 71,8%, 2020: 75,7%).

### Motivatie:

- 34.8% voelt matige/slechte betrokkenheid bij organisatie.
- 18% van de medewerkers geeft aan zelden of nooit enthousiast te zijn over de baan (2019: geen gegevens, 2020: 24,4%)
- 44,9% is nooit of zelden bevlogen (< 1 keer per maand).

### Werk-privé balans:

- % dat mantelzorg verricht: 11%
- % heeft financiële problemen: 15%
- % moeite combinatie werk & privé: 9,1% (2019: 7,6%, 2020: 5,5%)

De groep schoonmakers en keukenhulpen geeft aan door te kunnen werken tot een leeftijd van 58,8 jaar. Zij noemen de volgende omstandigheden om langer door te kunnen werken:

- Lichter werk (fysiek of psychisch) 35,9%
- Minder uren of dagen 26,6%
- Betere gezondheid 18,0%
- Omscholing/bijbscholing 5,5%
- Minder zorgtaken voor familie of andere naasten 4,1%

De groep schoonmakers en keukenhulpen geeft aan door te willen werken tot een leeftijd van 60,3 jaar. Zij noemende de volgende omstandigheden waarbij ze langer door willen werken:

- Lichter werk (fysiek of psychisch) 33,4%
- Minder uren of dagen 26,6%
- Betere gezondheid 14,8%
- Als stoppen financieel onaantrekkelijker wordt 12,5%
- Meer uitdaging/voldoening in het werk 8,1%
- Omscholing/bijbscholing 5,5%

### 1.3. Kenmerken organisaties

Uit onder andere de Leidraad Schoonmaakbranche (t.b.v. bedrijfsartsen en Arbo verpleegkundigen) en de panelgesprekken met werkgevers en medewerkers blijkt dat de branche - mede gezien de krappe marges en scherpe prijsstelling - strakke taakplanningen kent. 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 taakinfilling. Er zijn doorgaans ook weinig herstelmomenten tijdens het werk. Schoonmakers ervaren over het algemeen minder autonomie en weinig ontwikkelingsmogelijkheden (intern/extern).

Uit de werkdrukmeter (2022), blijkt dit ook: schoonmakers geven als voornaamste belastende factoren (buiten fysieke belasting) aan (tussen haakjes de waarde in 2020):

- Invloed werkprocessen - rapportcijfer 4,2 (4,6)
- Invloed werktijden - rapportcijfer 4,2 (4,1)
- Ontplooiing - rapportcijfer 4,9 (4,9)
- Werkdruk - rapportcijfer 5,8 (5,9)

Als onderliggende oorzaken worden genoemd:

- Tijdelijk en nieuw personeel - rapportcijfer 5,6 (5,8)
- Hulpmiddelen en apparaten - rapportcijfer 6,2 (6,3)
- Leidinggeven - rapportcijfer 6,3 (6,5)
- Planning - rapportcijfer 6,9 (6,9)
- Opleiding - rapportcijfer 7,1 (7,0)

Het gebrek aan regel mogelijkheden heeft gevolgen voor de:

- Gezondheid - rapportcijfer 5,1 (5,5)
- Vermoeidheid - rapportcijfer 5,7 (5,9)
- Kwaliteit - rapportcijfer 5,9 (5,9)

Naarmate werknemers meer regel mogelijkheden hebben, neemt de kans op RSI/KANS, ongezonde werkdruk en problemen t.a.v. de werkhoud of werktijden af. Medewerkers krijgen zo meer ruimte zélf verantwoordelijkheid en regie te nemen. De regel mogelijkheden moeten wel in balans zijn met de regelcapaciteit van de werknemers en passen in de mogelijkheden die het werkproces biedt.

Hier ligt een taak voor bedrijven in de sector en in enigerlei mate ook voor de opdrachtgevers van de schoonmaakbedrijven. De opdrachtgever heeft impact op deze regel mogelijkheden bijvoorbeeld als het gaat om het vaststellen van de kaders in een offertetraject, die bijvoorbeeld leiden tot krappe marges en een scherpe prijsstelling. Bovendien leggen opdrachtgevers nog te vaak druk op werknemers om hun werkzaamheden toch uit te voeren ondanks dat goede arbeidsomstandigheden ontbreken.

Dit rapport bevat de resultaten van onderzoeken naar de werkdruksituatie. In totaal zijn de gegevens van 888 respondenten uit 70 onderzoek(en) verwerkt.

	Belastende factoren										Oorzaken						Gevolgen					
	Werkdruk	Fysieke (ruchamelijke) belasting	Klimaatproblemen	Klimaat kou	Klimaat warmte	Mentale (geestelijke) belasting	Emotionele belasting	Invloed werkprocessen	Invloed werktijden	Ontplooiing	Planning	Leidinggeven	Tijdelijk en nieuw personeel	Hulpmiddelen en apparaten	Opleiding	Instructie op de werkplek	Begrip van de werkstructuur	Inzetbaarheid en samenwerken	Voorliefden	Kwaliteit	Vermoeidheid	Gezondheid
Totaal	5,8 867	4,3 837	6,5 880	8,7 884	6,4 883	7,4 125	7,8 887	4,8 882	4,2 870	4,9 879	6,9 878	6,3 859	5,6 824	6,2 876	7,1 397	7,1 816	8,4 815	7,7 840	7,1 83	5,9 868	5,7 872	5,1 862

**Verklaring**

- Groen (rapportcijfer 7-10); geen knelpunt; geen actie nodig
- Oranje (rapportcijfer 5-6); mogelijk knelpunt; actie gewenst
- Rood (rapportcijfer 0-4); duidelijk knelpunt; actie noodzakelijk

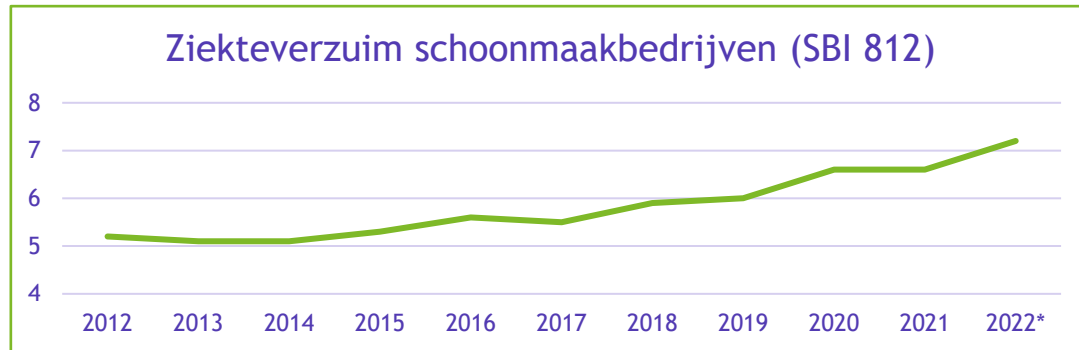
Het eerste getal geeft de score aan. Dit is een 'rapportcijfer', tenzij anders vermeld. Een 1 is zeer slecht, een 10 is uitstekend. De scores zijn gemiddeld over de respondenten.  
 Het aantal respondenten staat telkens cursief onder de score.  
 -: score niet getoond ter bescherming van de anonimiteit (te weinig respondenten)

Als u behoefte heeft om verder te praten over de meting of om de uitkomst te vergelijken met een gemiddelde in de branche, kunt u contact opnemen met de RAS via [info@ras.nl](mailto:info@ras.nl).

## 2. Gevolgen van het zware werk

### Verzuim en uitval door arbeidsongeschiktheid

De afbakening van zware beroepen en indiceren van problematiek met betrekking tot duurzame inzetbaarheid laat zich in de praktijk goed operationaliseren door te kijken naar verzuim en uitval door arbeidsongeschiktheid. Het ziekteverzuim in schoonmaakbedrijven (SBI 812) stijgt al jaren, tot gemiddeld 6,2% in 2022 (Bron CBS)



Schoonmakend Nederland heeft onderzoek gedaan onder een deel van hun leden naar het verzuim in 2021 en 2022 :

### Ziekteverzuimpercentage in 2021 en 2022 (totaal en naar omvang organisatie)

Omvang bedrijf	Ziekteverzuimpercentage 2021	Ziekteverzuimpercentage 2022
2 - 10 werknemers (N=7)	4,6%	5,1%
10 - 50 werknemers (N=21)	9,5%	8,6%
50 - 250 werknemers (N=22/N=24)	7,2%	8,6%
250 - 1.000 werknemers (N=8/N=9)	8,4%	9,2%
1.000 werknemers en meer (N=6/N=7)	8,1%	8,5%
<b>Totaal (N=64/N=68)</b>	<b>7,9%</b>	<b>8,3%</b>

In de eerdere sectoranalyse liep het verzuimcijfer bij medewerkers ouder dan 60 jaar op tot 10%. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat dit cijfer nu (veel) lager ligt.

### Gemiddelde verzuimduur in dagen in 2021 en 2022 (totaal en naar omvang organisatie)

Omvang bedrijf	Gemiddelde verzuimduur (in dagen) 2021	Gemiddelde verzuimduur (in dagen) 2022
2 - 10 werknemers (N=7)	6,6	29,6*
10 - 50 werknemers (N=18)	16,1	20,8
50 - 250 werknemers (N=14/N=14)	29,0	32,8
250 - 1.000 werknemers (N=1/N=2)	28,6	18,8
1.000 werknemers en meer (N=2/N=3)	28,4	18,6
<b>Totaal (N=40/N=43)</b>	<b>19,2</b>	<b>25,2</b>

\* = deze sterke stijging is te wijten aan 1 lang verzuimgeval in 2022.

### Aandeel meldingen naar duurcategorie in 2021 en 2022

Duurcategorie	Aandeel meldingen 2021 (N=21)	Aandeel meldingen 2022 (N=20)
Kort verzuim (minder dan 8 dagen)	60%	67%
Middellang verzuim (8 - 43 dagen)	26%	23%
Lang verzuim (43 - 366 dagen)	11%	8%
Extra lang verzuim (meer dan 366 dagen)	3%	2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Beroepsziekten

Het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB) registreert en signaleert beroepsziekten via een nationale melding- en registratiesysteem en meerdere specifieke peilstations. Op de volgende slide staan de geregistreerde beroepsziekten van zowel de interieurreiniging als de industriële reiniging.

## Beroepsziekten 2020 - 2021

Schoonmaak - Reiniging gebouwen					Schoonmaak - Industriële reiniging						
		2020		2021				2020		2021	
Diagnose (CAScode + omschrijving)		Aantal	%	Aantal	%	Diagnose (CAScode + omschrijving)		Aantal	%	Aantal	%
N613: Carpale-tunnelsyndroom		5	16,70%	8	33,30%	P619: Overige aanpassingsstoornissen / surmenage		1	25,00%	1	20,00%
L694: Epicondylitis lateralis		1	3,30%	3	12,50%	P652: Depressieve episode		1	25,00%	1	20,00%
L687: Subacromiaal pijnsyndroom		4	13,30%	2	8,30%	L621: HNP L4-L5 / HNP L5-S1		0	0,00%	1	20,00%
P611: Burn out		2	6,70%	2	8,30%	L687: Subacromiaal pijnsyndroom		0	0,00%	1	20,00%
L642: Artrose van knie [gonartrose]		1	3,30%	2	8,30%	L690: Adhesieve capsulitis van schouder		0	0,00%	1	20,00%
L684: Repetitive strain injury (RSI) van schouder/bovenarm		0	0,00%	2	8,30%	L684: Repetitive strain injury (RSI) van schouder/bovenarm		1	25,00%	0	0,00%
L620: Discopathie cervicaal		2	6,70%	1	4,20%	S631: Hernia inguinalis		1	25,00%	0	0,00%
L624: Cervicobrachiaal syndroom		1	3,30%	1	4,20%	Totaal		4	100,00%	5	100,00%
R605: Corona Virus Ziekte 2019 (COVID-19)		1	3,30%	1	4,20%						
L698: Fibromyalgie / -reuma-		0	0,00%	1	4,20%						
P629: Overige reacties op ernstige stress		0	0,00%	1	4,20%						
Overige		13	43,10%	0	0,00%						
Totaal		30	100,00%	24	100,00%						

## WIA (WGA/IVA):

De uitstroom uit de sector naar de WIA is vergeleken met het landelijk gemiddelde hoog: het instroomcijfer WIA 2020 = 0,70 (landelijk 0,30) en is daarmee het hoogste in Nederland. In 2018 was dit nog 0,63 (landelijk 0,28).

Dit vertaalt zich onder andere ook in de sectorpremie: de sectorpremie 2023 is 2,54 (landelijk 0,78) en is daarmee de op één na hoogste in Nederland.

Het instroomcijfer in de WIA is over 2020 0,70 (in 2019 0,63). De WIA-instroom van de sector 'Reiniging' is ruim twee keer zo groot als de gemiddelde WIA-instroom in Nederland (2020: 0,30, 2019: 0,28).

In de tabel hiernaast staan de lopende uitkeringsrechten WIA naar diagnosehoofdgroep uitgesplitst. In de eerste twee kolommen staan het aantal gevallen met de betreffende aandoening. In de derde kolom staat het percentage schoonmakers/Nederland. Op de onderste regel van de tabel is berekend dat schoonmakers voor 1,33% deel uitmaken van de totale Nederlandse populatie. Dit percentage is afgezet tegen de percentages in de derde kolom en wordt weergegeven in de laatste kolom (wegingsfactor). Deze cijfers geven aan hoeveel keer meer een schoonmaker met deze diagnose in de WGA instroomt t.o.v. andere werkenden. De belangrijkste diagnosehoofdgroepen zijn:

1. Psychische stoornissen
2. Aandoeningen bewegingsapparaat
3. Aandoeningen ademhalingsstelsel
4. Huidziekten (komt maar 50 keer voor, maar is voor schoonmakers wel een 3,4 x zo grote kans om in de WIA in te stromen).

Aantal lopende uitkeringsrechten WIA naar diagnosehoofdgroep				
	Reiniging (n)	Nederland (n)	%	Wegingsfactor
Infectieziekten	43	1.760	2,44%	1,84
Nieuwvormingen	646	23.437	2,76%	2,08
Ziekten van het bloed	77	3.474	2,22%	1,67
Endocriene ziekten	156	4.580	3,41%	2,57
Psychische stoornissen	4.587	149.006	3,08%	2,32
Aandoeningen zenuwstelsel	745	27.516	2,71%	2,04
Oogziekten	91	3.808	2,39%	1,80
Oorzaken	35	1.989	1,76%	1,33
Aandoeningen hart- en vaatstelsel	754	24.262	3,11%	2,35
Aandoeningen ademhalingsstelsel	441	9.360	4,71%	3,56
Aandoeningen spijsverteringsstelsel	224	8.733	2,56%	1,94
Huidziekten	50	1.111	4,50%	3,40
Aandoeningen bewegingsapparaat	3.902	73.164	5,33%	4,02
Aandoeningen urogenitaal stelsel	192	4.898	3,92%	2,96
Zwangerschap en bevalling	36	1.072	3,36%	2,53
Symptomen	41	1.613	2,54%	1,92
Aangeboren afwijkingen	40	1.888	2,12%	1,60
Letsels	552	18.730	2,95%	2,22
Onbekend	345	12.751	2,71%	2,04
Totaal	12.957	373.152	3,47%	2,62
Totaal populatie	105.697	7.976.563	1,33%	

Bron: UWV, 2021



### 3. Kan eerder uittreden bijdragen?

Voor een deel van de oudere schoonmaakmedewerkers is de tijdelijke vrijstelling van de RVU-boete en daarmee de mogelijkheid tot eerder uittreden, een oplossing. Het betreft medewerkers in uitvoerende functies waarvan bekend is dat het langdurig verrichten van de betreffende werkzaamheden leidt tot een verhoogd risico op gezondheidsklachten of uitval. Dit geldt dus voor alle uitvoerende medewerkers in de branche. Zij kunnen maximaal een jaar voor AOW datum geheel of gedeeltelijk uittreden. Daarnaast is een generatiepact afgesproken waardoor medewerkers 80% kunnen gaan werken en daarmee meer hersteltijd ervaren.

In de sector lijken weinig mogelijkheden te zijn om het werk aan te passen of om aangepaste werkplekken in de organisatie te creëren. Medewerkers van 60 jaar of ouder hebben ook maar beperkte mogelijkheden om zich om te scholen waardoor in- of externe mobiliteit mogelijk wordt. Daarnaast is externe mobiliteit (een baan buiten de organisatie) op hogere leeftijd lastig en vaak niet wenselijk (bij zowel werkgever als medewerker).

Het is overigens waarschijnlijk dat dit ook geldt voor medewerkers van 55 tot 60 jaar (het leeftijdscohort 1962 - 1967). Zij hebben zich wellicht al wat langer kunnen voorbereiden op de opgeschoven pensioenleeftijd maar hebben vaak onvoldoende mogelijkheid gehad hun werk of loopbaan hier op aan te passen. Daarbij is het de vraag of het effect van de eerder voorgestelde maatregelen voor deze doelgroep op korte termijn voldoende effect heeft om hen inzetbaar te houden.

	Ontzien	Benutten	Ontwikkelen
60+ jaar	●		
50 – 60 jaar	●	●	
40 – 50 jaar		●	●
Jonger dan 40 jaar			●

## 4. Afbakening zwaar werk, RVU en generatiepact

### Afbakening zwaar werk

De fysieke en fysische arbeidsbelasting in de uitvoerende schoonmaakberoepen binnen de sector maken dat we deze beroepen onder de zware beroepen rekenen. Daarnaast kennen deze functies ook mentale/psychische belastende aspecten. Deze maken het werk weliswaar op zichzelf niet tot een zwaar beroep maar verzwaren wel het werk nog wel verder. Hetzelfde kan gezegd worden van de nachtarbeid en consignatiediensten, die in sommige functiegroepen een rol spelen. 89% van alle medewerkers in de sector heeft een uitvoerend beroep (en valt onder de sectorale definitie van zwaar werk).

### Doelgroep RVU

In 2021 is een beperkte RVU regeling afgesproken voor dat jaar. In de cao jan 2022 - juni 2024 is een RVU-regeling afgesproken tot 31 december 2025, waardoor medewerkers twee jaar voor pensioendatum geheel, dan wel gedeeltelijk kunnen stoppen met werken. Indien de RAS besluit onder dezelfde voorwaarden ook in 2023-2024 een activiteitenplan in te dienen, kunnen de medewerkers uit 1957 t/m 1960 in de subsidieregeling MDIEU worden ingebracht.

Medewerkers op geboortedatum	Aantal	Doelgroep zwaar werk
geb 1961 (in 2021 60, in 2024 63 jr)	2.552	2.148
geb 1960 (in 2021 61, in 2024 64 jr)	2.411	2.042
geb 1959 (in 2021 62, in 2024 65 jr)	2.125	1.929
geb 1958 (in 2021 63, in 2024 66 jr)	1.959	1.700
geb 1957 (in 2021 64, in 2024 66 jr)	1.586	1.567
geb 1956 (in 2021 65, in 2024 67 jr)	1.035	1.269
geb 1955 (in 2021 66, in 2024 68 jr)	5	8.28
	14.358	11.486

Bron BPF Peildatum 31-12-2022

Ten tijde van de eerste sectoranalyse (2021) was de inschatting van sociale partners dat ongeveer 20% van de doelgroep deel zou nemen aan een RVU-regeling. Dat betekent dat het potentiële aantal deelnemers aan de tweede regeling tot op heden ongeveer 800 medewerkers bedraagt. De daadwerkelijke deelname bedraagt 335 deelnemers (aan de tweede RVU-regeling). Dit betekent dat nog geen 10% van de doelgroep (medewerkers met zwaar werk) deelneemt aan de RVU regeling.

### Generatiepact

Vanaf 1 januari 2023 kunnen oudere medewerkers die maximaal 3 jaar voor hun AOW-datum zitten, 10 jaar in de sector werkzaam zijn en nu minimaal 32 uur per week bij 1 werkgever werken, tot 20% minder gaan werken tegen 95% loon en 95% pensioenopbouw (generatiepact). Op 1 maart 2023 maken 28 medewerkers hier gebruik van (gedurende de eerste 2 maanden dat de regeling actief is).

## C. Duurzame inzetbaarheid

1. Aandacht voor duurzame inzetbaarheid
2. Knelpunten en uitdagingen
3. Welke werkenden raakt dit in het bijzonder?
4. Wat doet de sector al?

# 1. Aandacht voor duurzame inzetbaarheid

Een succesvolle aanpak om werkenden gezond, bekwaam en gemotiveerd te houden vereist een duidelijk kader, een brede visie en werkende oplossingen. Alles tegelijk op de schop nemen is onmogelijk. Maar je volledig op één aspect richten werkt ook niet. Daarom is een scherpe focus nodig met een open oog voor samenhang en raakvlakken.

Ook in de schoonmaaksector wordt al veel gedaan aan duurzame inzetbaarheid. Schoonmaak is fysiek belastend werk. Daarom blijven sociale partners zoeken naar manieren om de effecten daarvan te beperken. Sociale partners hebben Duurzame inzetbaarheid gedefinieerd als de mate waarin medewerkers productief, gemotiveerd en gezond willen en kunnen blijven werken, binnen of buiten de organisatie. Kortweg samengevat: *Samen werken aan een gezonde en plezierige toekomst.*

In de afgelopen cao's zijn steeds afspraken gemaakt over duurzame inzetbaarheid. Dit zijn afspraken over onder andere fysieke belasting, opleiden, eerder stoppen met werken, veilig werken en preventie ziekteverzuim. Sociale partners leggen daarbij de nadruk op:

1. Gezondheid (vitaliteit)
2. Betrokkenheid en
3. Ontwikkeling.

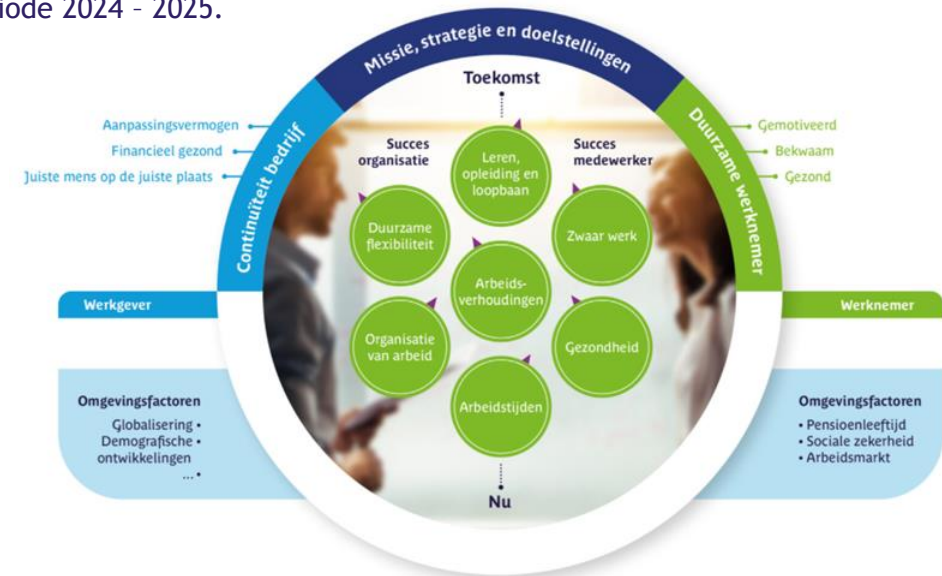
Zo kunnen medewerkers gebruik maken van een sectoraal aanbod voor ARBO en ergonomie en worden opleidingen, loopbaantrajecten en ontwikkeladvies aangeboden. Sinds 2021 kunnen schoonmakers twee jaar voor AOW-datum stoppen met werken en sinds 2022 is er een generatieregeling (80-95-95) afgesproken. Naast het sectoraanbod investeren veel bedrijven zelf ook in de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Bedrijven maken daarin verschillende keuzes. Zo investeert het ene bedrijf vooral in 'gezondheid en vitaliteit' (stoppen met roken, afvallen, gezond leven), investeert het andere bedrijf vooral in 'groei en ontwikkeling', bijvoorbeeld groeilab, gastlessen geven op scholen en weer een ander bedrijf juist in 'motivatie en betrokkenheid', door de zingeving en maatschappelijke betrokkenheid te vergroten of het teamgevoel te versterken.

In de komende paragrafen worden langs de lijn van de beschreven trends en ontwikkelingen knelpunten en uitdagingen in kaart gebracht voor de komende vijf jaar. Een deel van deze knelpunten en uitdagingen waren in de vorige sectoranalyse ook al relevant (denk aan fysieke en psychische belasting) en andere komen voort uit nieuwe ontwikkelingen, denk daarbij bijvoorbeeld aan de arbeidsmarktkrapte na Covid-19.

De knelpunten worden in de volgende slides op drie niveaus geadresseerd, namelijk op het niveau van:

- Werkenden (langs de lijnen gezond, bekwaam en gemotiveerd);
- Bedrijven
- Sector

Vervolgens worden, via de herkende knelpunten en uitdagingen, de contouren van activiteiten geschetst die bij kunnen dragen aan het versterken van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers in alle levensfasen in de sector. Deze activiteiten vormen de bouwstenen voor eventueel een nieuw activiteitenplan MDIEU voor de periode 2024 - 2025.



## 2. Welke werkenden worden door de knelpunten en uitdagingen geraakt?

Als we kijken naar de knelpunten en uitdagingen van Duurzame inzetbaarheid in de sector, dan kunnen we er een aantal doelgroepen ulichten die mogelijk extra aandacht behoeven.

Mogelijke doelgroep voor een **Regeling Vervroegd Uittreden**:

1. Oudere medewerkers in een uitvoerende functie met zware werkomstandigheden die tot 31 december 2025 uitstromen. Dit zijn de medewerkers geboren tussen 1955 en 1961 (in de huidige regeling kan de doelgroep uit 1961 geen gebruik maken van de regeling omdat deze ingaat maximaal 24 maanden voor AOW leeftijd. De AOW leeftijd van deze groep ligt op zijn vroegst op 1-4-2028, waardoor instroom in de RVU vanaf 1-4-2026 mogelijk zou zijn, maar de regeling loopt maar tot 31-12-2025.

Mogelijke doelgroepen voor **duurzaam inzetbaarheidsbeleid** zijn:

2. Groep oudere medewerkers in een uitvoerende functie met zware werkomstandigheden die nog 5 tot 15 jaar moeten blijven werken, maar geen gebruik kunnen maken van de RVU. Deze groep zal geen gebruik kunnen maken van de tijdelijke RVU, Deze groep heeft vaak wel al dermate fysieke klachten dat een verhoogd risico ontstaat op bovenmatige slijtage, gezondheidsproblemen of uitval.
3. Groep medewerkers in een uitvoerende functie met zware werkomstandigheden van middelbare leeftijd (tussen de 35 en 50 jaar) die nog graag langere tijd het werk willen blijven doen maar waar wel extra inspanningen voor nodig zijn om fit te blijven voor het werk.
4. Jongere medewerkers (of medewerkers in opleiding) in een uitvoerende functie met zware werkomstandigheden die nog aan het begin van hun loopbaan staan.

5. Medewerkers met een kantoor- of leidinggevende functie waarvan het werk niet fysiek belastend is, maar die wel een aantal specifieke uitdagingen kennen op het terrein van werkplek, mentale belasting en werkdruk.

**A** Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen

**B** Het goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen

**C** Een leven lang ontwikkelen én de arbeidsmobiliteit van werkenden stimuleren

**D** De bewustwording bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan

**E** Regeling Vervroegd Uittreden

# Impact van trends en ontwikkelingen op DI

Trend/ontwikkeling		A. het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen	B. Het goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen	C Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden stimuleren	D. De bewustwording bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan
1	Economische ontwikkelingen a. Arbeidsmarktkrapte b. Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarktposities	+++ +++	+++++ +++++	++++ +++	+++
2	Technologische ontwikkelingen a. Artificiële intelligentie en dataficatie b. Monitoring en sensing c. Robotisering	++ +++++ +++++	+++++ +++++ +++++	++ ++++ +++	++ ++++
3	Gezond en veilig werken verzwarende aspecten van arbeid Oplopende werkdruk en verzuim Beroepsziekten Gevaarlijke stoffen	+++++ +++++ +++++ ++++	+++++ +++++ +++++ +++++	+++ +++ +++ +++	+++ +++ +++ +++
4	Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen a. (arbeidsmarkt)discriminatie b. (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik c. Pesten, agressie en overige ongewenste omgangsvormen d. Toenemende financiële problemen en energiearmoede	+++++ +++++ +++++ +++++	+++++ +++++ +++++ +++++	+ + + +	+ + + +
5	Verduurzaming a. Energietransitie b. De circulaire economie		++ +++		
6	Eventuele extreme scenario's a. Terugblik op Covid 19	+++++	+++++	+++++	+++++



### 3. Knelpunten en uitdagingen

#### A. Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen

Werkenden	Bedrijven	Sector
<p><b>Fysieke gezondheid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 27,4% van de werknemers heeft een matige tot slechte gezondheid;</li> <li>• Met name de 60+ groep heeft veel fysieke klachten;</li> <li>• 15,5% van de werknemers kan de fysieke eisen niet aan;</li> <li>• Het aandeel van de sector in beroepsziekten is verhoudingsgewijs hoog;</li> <li>• Ziekteverzuim is hoog, onder meer door naweeën Covid-19, zoals long- covid en uitgestelde behandelingen;</li> <li>• Hoge instroom in de WIA (&gt;2 x zo hoog als het landelijk gemiddelde)</li> </ul> <p><b>Psychische en mentale gezondheid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoonmakers worden meer dan gemiddeld slachtoffer van discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie en andere vormen van ongewenst gedrag. Er wordt weinig gemeld en onvoldoende opgetreden.</li> <li>• Oplopende werkdruk (met name door de krapte op de arbeidsmarkt, maar ook door het snijden in schoonmaakcontracten) zorgt voor werkstress en uitval.</li> <li>• Veel medewerkers in de sector zijn kwetsbaar waarbij er sprake is van een culminerend effect: door de laag economische status van schoonmaakmedewerkers zijn groepen schoonmakers nauwelijks zelfredzaam, en daardoor extra gevoelig voor allerlei vormen van problematiek (ongewenst gedrag, financiële problemen etc).</li> </ul> <p><b>Financiële problematiek:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De hoog oplopende inflatie heeft relatief veel impact op schoonmakers: er is veel sprake van energiearmoede, een tekort aan betaalbare woningen en stijgende zorgkosten.</li> <li>• Financiële zorgen zijn een belangrijke reden voor verzuim.</li> <li>• Financiële zorgen maken ook dat medewerkers meer uren wil werken (gemiddelde is licht gestegen naar 22 uur en full time dienstverband komt vaker voor). Dit heeft soms nadelige gevolgen voor de duurzame inzetbaarheid (te veel blootstelling aan zwaar werk) en de extra uren leveren lang niet altijd evenredige financiële verbetering op (armoedeval).</li> </ul>	<p><b>Toenemende vergrijzing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemiddelde leeftijd neemt gestadig toe (nu 46,8 jaar, in 2021 46 jaar). Oudere medewerkers kunnen het fysiek zware werk minder goed aan. Uitval en verzuim van medewerkers nemen mede daarom toe.</li> <li>• De uitstroom is groot en daarmee de vervangingsvraag.</li> <li>• Oudere medewerkers lijken de ontwikkeling van nieuwe werkmethode minder goed bij te kunnen benen.</li> <li>• Er zijn binnen de bedrijven zeer beperkte tot geen enkele mogelijkheden om alternatief werk aan te bieden voor medewerkers voor wie het uitvoerende schoonmaakwerk te zwaar belastend is.</li> </ul>	<p><b>Weerbaarheid sector voor crises naar aanleiding van de COVID pandemie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door covid worden nu in contracten risico's verlegd van opdrachtgevers naar de schoonmaakbedrijven, bijvoorbeeld regelingen dat contracten onder extreme omstandigheden mogen reduceren of beëindigen. In de keten wordt het risico verlegd naar de bedrijven en die moeten dit vertalen naar toenemende flexibiliteit van werknemers.</li> <li>• Al met al is de sector minder weerbaar geworden.</li> <li>• Er is geen expliciete dialoog met opdrachtgevers hierover.</li> </ul> <p><b>DI ambitie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met name oudere medewerkers komen in toenemende mate in de knel. Het voeren van een effectief ouderen beleid is meer dan ooit noodzakelijk. Echter maatregelen zoals taakrotatie of bemiddelen naar een andere baan leiden tot nu toe niet tot succes. Regelingen en interventies voor de oudste beroepsgroep blijven steken op curatieve maatregelen zoals minder werken of eerder uittreden.</li> <li>• Er zijn geen signalen dat de volgende leeftijdsgroep (1961-1967) nu zodanig effectief geholpen is met alle huidige DI maatregelen dat zij wel duurzaam inzetbaar zijn tot aan pensioen gerechtigde leeftijd.</li> </ul>

## B. Het goedwerkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen

Werkenden	Bedrijven	Sector
	<p><b>Beperkte kennis van en tijd voor DI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In veel bedrijven ontbreekt de HR functie, en daarmee de kennis en tijd om echt werk te maken van DI.</li><li>• In veel bedrijven heerst een geringe aanspreekcultuur, dat maakt dat het gesprek over duurzame inzetbaarheid tussen werkgever en medewerker nog onvoldoende plaatsvindt.</li><li>• Beperkte eigen regie van medewerkers en een omgeving waarin eigen regie en autonomie onvoldoende gestimuleerd wordt.</li></ul> <p><b>Arbeidsmarktkrapte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het aantal werkenden in de sector neemt geleidelijk af;</li><li>• Schoonmaakbedrijven laten commerciële kansen liggen door gebrek aan bezetting;</li><li>• De nadruk ligt op het vinden en behouden van medewerkers;</li><li>• Bedrijven gaan kritischer om met het verwerven van opdrachten: clusteren van werkzaamheden/locaties en een beginnende verschuiving naar dagschoonmaak;</li><li>• Schoonmaakbedrijven en opdrachtgevers hebben een gedeeld belang daar waar het gaat om het werk uitgevoerd te krijgen met de beschikbare mensen en middelen.</li><li>• Er worden meer kwetsbare doelgroepen ingezet, waaronder arbeidsmigranten. Taalbarrières en multi-problematiek zorgen dat de noodzaak voor meer aandacht voor deze medewerkers groot is.</li></ul> <p><b>Stijgende kosten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opdrachtgevers besparen op schoonmaak kosten en nemen minder uren af</li><li>• Schoonmaakbedrijven kunnen de kosten vaak niet doorbelasten aan opdrachtgevers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet alle sectoren nemen deel aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag</li></ul>

## C. Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden bevorderen

### Werkenden

#### Kwetsbare medewerkers

- Een deel van de schoonmakers voldoet aan de kenmerken van een lage SES: laaggeletterdheid, laag opgeleid, nauwelijks bereid om nieuwe dingen te leren, lage zelfredzaamheid en lage efficacy (geloof in eigen kunnen). Deze groep staat nauwelijks open voor traditionele vormen van scholing en opleiding of weet de weg naar opleiding en ontwikkeling niet te vinden
- Weinig digitale vaardigheden

#### Opleidingsambitie in de sector

- De sector is een instapbranche: veel medewerkers zijn niet/nauwelijks opgeleid of vooral praktisch opgeleid. Er lijkt een lichte verschuiving plaats te vinden naar een hoger MBO niveau, maar deze ontwikkeling gaat niet snel;
- Doorgroei en doorstroom is nog steeds niet gerealiseerd in de branche en blijft om aandacht vragen;
- Doorgroei vindt nog steeds voornamelijk in ontwikkeling in de eigen functie plaats, bijvoorbeeld door functieverbreiding;
- Risico op uitval door langdurig werkzaam te blijven in de eigen functie is hoog. Opleiding lijkt een oplossing te zijn om dit te voorkomen, maar nog onvoldoende en niet voor iedereen.

#### Digitalisering

- Meer medewerkers hebben een smartphone waardoor:
  - algemene digitale vaardigheden toenemen
  - Taalapps communicatie bevorderen

### Bedrijven

#### Automatisering, digitalisering, robotisering en mechanisering

- Deze ontwikkelingen vragen om soms grote investeringen voor nieuwe (Arbo-) technologische oplossingen en voldoende tijd voor instructie en begeleiding van medewerkers. Deze investeringen zijn niet voor alle schoonmaakbedrijven mogelijk, vooral als het rendement nog niet duidelijk is (experimenten).
- Mechanisering leidt tot verlichting van taken van medewerkers en lijkt ook, sneller dan in 2021 de verwachting was, toe te nemen.
- Experimenten met exoskeletonten en waspakken zijn lopende. De inzet daarvan zal waarschijnlijk en met name in de glasbewassing tot verlichting leiden.
- Monitoring en sensing leidt mogelijk tot geautomatiseerde werkverdeling en taakopdrachten waardoor leidinggevenden meer ruimte krijgen voor zorg, begeleiding en ontwikkeling van medewerkers.

#### Tijd voor opleiding en ontwikkeling

- Werkdruk, krapte en productie eisen blijft oorzaak dat er geen tijd is om te leren. De klant gaat voor en leren en ontwikkelen delft in de praktijk het onderspit. In contracten zijn er vaak KPI's afgesproken over aantal goed opgeleide medewerkers. Daarmee zou het ook een probleem van de opdrachtgevers zijn, maar in de praktijk wijkt het leren voor het werk.

#### Loopbaanontwikkeling

- Doorstromen staat op de agenda vanaf middenkader. Voor medewerkers in uitvoerende functies is dat er niet. Er is geen generiek loopbaanbeleid met uitgeschreven loopbaanpaden. Door krapte wordt het door leidinggevenden minder besproken en hangt dit sterk af van het initiatief van de medewerker zelf.

### Sector

- Het opleidingsaanbod sluit nog in onvoldoende mate aan op de doelgroep
- Niet alle bedrijven zijn bekend met sectoraal aanbod
- De krapte heeft een negatief effect op de mogelijkheden van medewerkers om scholing te volgen
- Toekenning budget bij wel of niet slagen voor de toetsen geeft een ongewenste financiële prikkel. Mensen die hun best hebben gedaan en altijd deelnemen zouden daarvoor gehonoreerd moeten worden.
- Toeleiding tot is grootste issue. Inhoudelijk is vaak wel duidelijk wat passend aanbod is en wat de behoefte is.
- Bereiken van medewerkers blijft de grootste uitdaging.
- Veel mensen die deelnemen aan de opleidingen zijn de Nederlandse taal niet machtig. Voor hen is er een taalbarrière om de examens te halen vanwege de theoretische basis.

## D. De bewustwording van werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan

Werkenden	Bedrijven	Sector
<p><b>Lage inzetbaarheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De inzetbaarheid van medewerkers is gemiddeld genomen te laag om tot aan de pensioengerechtigde leeftijd door te werken.</li> <li>Medewerkers denken door te kunnen werken tot 58,8 jaar,</li> <li>Medewerkers willen blijven werken tot 60,3 jaar</li> <li>De betrokkenheid bij de organisatie is laag</li> <li>Medewerkers zijn minder dan gemiddeld bevlogen</li> </ul> <p><b>Beperkte regelruimte en autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers ervaren weinig regelruimte en autonomie. Sensoring en monitoring kunnen hier een positief effect op hebben, maar net zo vaak lijken schoonmakers hierdoor minder taakvrijheid te ervaren.</li> <li>Taakverrijking kan plaatsvinden als gerelateerde functies zoals schoonmaak, catering, baliewerk gecombineerd worden. In de dagschoonmaak lijkt dit op kleine schaal al plaats te vinden. Tegelijkertijd is de praktijk ook weerbarstig en zijn er veel belemmeringen hiertoe te komen op grotere schaal.</li> <li>Technologische ontwikkelingen leiden tot iets meer mogelijkheden binnen de branche voor loopbaanontwikkeling, maar het effect is nog beperkt.</li> <li>Bij veel medewerkers in de sector is er (nog) geen sprake van eigen regie. Veelal zijn de dagelijkse (geld)zorgen daarvoor een obstakel</li> <li>De sector kent veel nationaliteiten en deze cultuurverschillen kunnen doorwerken op de werkvloer. Culturele achtergrond, gewoontes en (geloofs-) overtuigingen zijn dermate divers dat een algemene kijk op eigen regie en aanpak onvoldoende aansluit bij de doelgroep.</li> </ul>	<p><b>Dialogoog</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met name middenkader wordt getraind in het voeren van de dialoog met medewerkers. Hoe stel je de vraag dat de aap niet bij jou op de schouder komt, is daarbij de centrale vraag, omdat leidinggevendenden de neiging hebben om het over te nemen en hard te gaan werken. Bijvoorbeeld in verzuimgesprekken, dan gaat de leidinggevende hard werken om te bedenken wat de medewerker kan doen.</li> <li>Er is een gap tussen het weten en op de juiste manier adresseren. Hiërarchische en culturele achtergronden spelen hier ook parten.</li> <li>Gaat om het stellen van de juiste vragen. Medewerkers zullen daar niet snel zelf mee komen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De sector beschikt nog niet over voldoende infrastructuur om de regierol meer bij werknemers neer te kunnen leggen</li> <li>Schoonmakers zijn vaak dienstbare servicegerichte mensen die niet makkelijk op de voorgrond treden en niet makkelijk opkomen voor zichzelf. De zeggenschap van de mensen zelf op de werkvloer komt niet echt van de grond. Zeggenschap over werk, wat je wel en niet wil, kan en mag, taak autonomie, autonomie over tijd. Aandacht hiervoor is onderdeel van duurzame inzetbaarheid. Mensen vinden het eng om nee te zeggen, angst voor consequenties en ook culturele oorzaken.</li> <li>Door krapte worden alle mensen die willen werken aangenomen en wordt het minder nauw genomen met selectiecriteria. Deze mensen zijn lastiger om te binden en te boeien.</li> <li>Ook worden er meer kwetsbare mensen aangenomen.</li> <li>Verloop neemt toe, vooral vrij snel na starten van werk.</li> <li>Door loonsverhogingen elders wordt de branche minder aantrekkelijk. Verschil wordt steeds kleiner met laagste loongroepen.</li> <li>De jeugd is alleen beschikbaar voor vakantiewerk en weekeindbanen.</li> <li>Er zijn wel vaker jongeren die bijvoorbeeld 2 uur per dag willen werken. Zij verdienen dan als schoonmaker 30% tot 50 % meer dan als vakkenvuller.</li> </ul>

## 4. Wat doet de sector al aan duurzame inzetbaarheid?

<b>A. Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bewustwordingscampagne veilig werken</li><li>• Arbo-catalogus</li><li>• Duurzame inzetbaarheid glasbewassing en reconditionering</li><li>• Activiteiten rond het verduurzamen van roosters</li><li>• Robotisering</li><li>• Onderzoek effect hogere leeftijd op werkdruk en duurzame inzetbaarheid</li><li>• Pilots consignatiediensten reconditionering</li><li>• Vergroten kennis van en bewustwording over gevaarlijke stoffen, cytostatica, hoge druk reiniger en de WIK maker het werken hiermee</li><li>• Bevorderen vitaliteit</li><li>• Pilot taakroulatie Schipholmedewerker</li><li>• Onderzoek kort verzuim</li><li>• Gespreksvaardigheden voor leidinggevenden</li><li>• Voorlichtingsmateriaal ontwikkelen als vervolg op de campagne gezond en veilig werken.</li><li>• Generatiepact 80-95-95</li><li>• Eerder stoppen met werken</li></ul>	<b>B. Het goedwerkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Basisopleiding direct leidinggevenden</li><li>• Het voeren van individuele gesprekken</li><li>• Gespreksvaardigheden voor leidinggevenden</li><li>• Een goed gesprek (dialogoog)</li><li>• Werkdrukmeter</li><li>• Code Verantwoordelijk Marktgedrag</li><li>• Workshops gespreksvaardigheden</li><li>• Voorlichting duurzame inzetbaarheid subsectoren glas en gevelreininging</li></ul>
<b>C. Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden bevorderen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taaltrajecten</li><li>• Basis vakopleiding</li><li>• Gespreksvaardigheden voor leidinggevenden</li><li>• Scholingsfonds (wensberoepen)</li><li>• Onderzoek roosters</li><li>• Omscholing i.h.k.v. arbeidsmobiliteit</li><li>• Eerder stoppen met werken</li><li>• CAO's schoonmaak en catering</li><li>• Loopbaanpaden</li><li>• Onderzoek opleidingen</li><li>• Herkennen en aanpakken laaggeletterdheid en financiële problemen</li></ul>	<b>D. De bewustwording van bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het voeren van individuele gesprekken</li><li>• Een goed gesprek (dialogoog)</li><li>• Gespreksvaardigheden voor leidinggevenden</li><li>• Werkdrukmeter</li><li>• Financiële adviesgesprekken</li><li>• Activiteiten als vervolg op onderzoek eigen regie</li><li>• Inzet DI adviseurs</li></ul>

# Hoe kan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers verder verbeterd worden?

Groep 2: oudere medewerkers in een uitvoerende schoonmaakfunctie met zware werkomstandigheden die nog 5 tot 15 jaar moeten blijven werken.

- Ontzietmaatregelen: minder werken/deeltijdpensioen/generatiepact/hersteltijd vergroten
- Financieel advies
- Stimuleren van digitale zelfredzaamheid (persoonlijke begeleiding)
- Leefstijladvies- en begeleiding
- Mentorrollen
- Employability bevorderen en doorstroommogelijkheden binnen de sector
- Gezond roosteren

Groep 4: Jongere medewerkers (of medewerkers in opleiding) in een uitvoerende schoonmaakfunctie met zware werkomstandigheden die nog aan het begin van hun loopbaan staan.

- Voorlichting over gezondheidsrisico's en gebruik beschermingsmiddelen
- Ontwikkelen van sociale en communicatieve vaardigheden
- Schuldhulpverlening
- Leefstijladvies- en begeleiding
- Inzetbaarheidsgesprek op regelmatige basis (A,B,C plan)
- Inzetten op behalen startkwalificatie
- Open leer- en feedbackcultuur
- Breed opleiden en ontwikkelen voor de brede arbeidsmarkt
- Gezonder roosteren

Groep 3: Groep medewerkers in een uitvoerende functie met zware werkomstandigheden van middelbare leeftijd (tussen de 35 en 50 jaar) die nog graag langere tijd het werk willen blijven doen maar waar wel extra inspanningen voor nodig zijn om fit te blijven voor het werk.

- Meenemen in technologische en innovatieve ontwikkelingen
- Ondersteuning bij het in kaart brengen van horizontale ontwikkelings- en doorgroeimogelijkheden
- Leefstijladvies- en begeleiding
- Schuldhulpverlening
- Inzetbaarheidsgesprek op regelmatige basis
- Open leer- en feedbackcultuur
- Employability bevorderen en doorstroommogelijkheden binnen en buiten de sector
- Gezond roosteren

Groep 5: Medewerkers met een kantoor- of leidinggevende functie waarvan het werk niet fysiek belastend is, maar die wel een aantal specifieke uitdagingen kennen op het terrein van werkplek, mentale belasting en werkdruk.

- Goed afgestelde werkplek
- Ondersteuning bij het in kaart brengen van scholingsmogelijkheden
- Inzetbaarheidsgesprek op regelmatige basis
- Aandacht voor werkdruk
- Open leer- en feedbackcultuur
- Vergroten kennis en vaardigheden om effectief de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te bevorderen
- Bevorderende en belemmerende factoren van de werkorganisatie te leren kennen en beïnvloeden



# D. Aanbevelingen

1. Observaties en aanbevelingen
2. Bouwstenen voor een activiteitenplan

# 1. Observaties en aanbevelingen

## Observaties:

Het trekken van algemene conclusies voor de sector lijkt beperkt mogelijk door de grote diversiteit in schoonmaakbedrijven die voor een groot deel ook buiten de sector vallen. De beschikbare data uit algemene bronnen (zoals CBS, de NEA en de WEA) vertegenwoordigen daarom in onvoldoende mate de sector.

Beschikbare data van de sector zelf wordt ook niet door iedereen in gelijke mate herkend. Uit het gesprek met MKB bedrijven blijkt met name onvoldoende herkenning van de cijfers op sectoraal niveau. Dat valt te begrijpen uit het feit dat 83% van de bedrijven (MKB) 16% van de medewerkers in dienst heeft. De gemiddelden op sectorniveau worden daardoor grotendeels bepaald door de 17% grote bedrijven met 84% van de medewerkers in dienst. Tegelijkertijd werd dit signaal genuanceerd tijdens het gesprek, maar voor de cijfermatige onderbouwing van de analyse beschikken wij niet over relevante data om de DI problematiek bij MKB adequaat te kunnen beschrijven en onderbouwen.

Al met al, op basis van geanalyseerde data, ronde tafelgesprekken met bedrijven en de sessies met sociale partners komen wij tot een aantal observaties ten aanzien van Duurzame inzetbaarheid binnen de schoonmaaksector:

- Arbeidsmarktkrapte is een van de grootste bedreigingen voor DI, enerzijds door oplopende werkdruk en overbelasting en anderzijds door niet kunnen voldoen aan de vervangingsvraag (vergrijzing) met een steeds lagere instroom (afgelopen 5 jaar verlaging van +/- 10%).
- Alle partijen vinden Duurzame inzetbaarheid een belangrijk thema, zowel voor de sector als voor de werkgevers en werkenden in de bedrijven.
- De sector wil aan de slag met activiteiten, zowel om werkenden langer gezond aan het werk te houden als om oudere medewerkers de mogelijkheid te bieden eerder te stoppen met werken.
- De sector vergrijst, 30% van de medewerkers is 55 jaar of ouder en zal de komende tien jaar uitstromen. Deze groep werkt vaak al lange tijd in de sector en heeft, door de lange blootstellingsduur en de geringe beschermingsmiddelen, decennia terug al slijtage opgelopen. Zij hebben zich onvoldoende kunnen voorbereiden op een latere uitredingsleeftijd.
- Veel medewerkers in de schoonmaaksector hebben een lage sociaal economische status (SES). In deze tijd van verschillende crises, zoals de oorlog in de Oekraïne, de energie crisis, crisis op de woningmarkt, inflatie en de COVID pandemie zorgt dit voor een culminerend effect. Dat maakt dat deze doelgroep extra kwetsbaar is om zich te handhaven in de maatschappij.
- Gezond en veilig werken is een belangrijk thema voor de sector. Alhoewel dit de afgelopen decennia al veel aandacht heeft gekregen, blijft het bevorderen van gezonde en veilige werkomstandigheden aandacht vragen, zowel van de werkgevers als de werkenden zelf.
- Een groot deel van de werkenden werkt in uitvoerende functies. De uitvoerende functies zijn functies met zwaar werk. Vooral de fysieke en fysieke omstandigheden zijn als zwaar aan te merken. Klachten aan het bewegingsapparaat komen veelvuldig voor.
- Belangrijk aandachtspunt blijft het inzetten van instrumenten/hulpmiddelen gericht op het voorkomen van fysieke klachten door het werk, die al vaak op jonge leeftijd ontstaan.
- Mentale en psychische belasting vormen in toenemende mate een thema. Mentale (over)belasting ontstaat vooral door de steeds hoger oplopende werkdruk, psychische belasting door discriminatie en ander ongewenst gedrag. Medewerkers in de schoonmaaksector worden vaker slachtoffer van ongewenst gedrag, melden dit minder vaak en er lijkt geen algemeen geaccepteerde maatschappelijke norm te zijn om schoonmaakmedewerkers hiervoor te behoeden.

- De belangrijkste knelpunten op het gebied van duurzame inzetbaarheid binnen de sector zijn: fysieke klachten bij relatief grote groep werkenden, tekort aan breed inzetbare vakmensen, kwetsbare groep werkenden door beperkte taalvaardigheid en digitale vaardigheden, beperkte sociale en communicatieve vaardigheden en een ongezonde leefstijl.

#### Aanbevelingen:

- De sector heeft in het huidige activiteitenplan veel onderzoeken opgenomen. Een deel is al uitgevoerd en een deel staat nog op de planning. Er is weinig onderbesteding op deze onderzoeksactiviteiten. Van deze inspanningen wordt nog, wat begrijpelijk is, weinig gemerkt door de schoonmakers zelf. Het is van belang dat de nieuw verworven inzichten in de komende periode leiden tot gericht aanbod waar medewerkers van profiteren. Door dit goed te monitoren en te evalueren kan in de toekomst de doelmatigheid van de inspanningen onderzocht worden zodat er gericht vervolgsbeleid kan worden ontwikkeld.
- Door de opkomende aandacht voor de problematiek rondom ongewenst gedrag geven wij ter overweging een campagne over dit onderwerp te starten.
- In 2021 hebben sociale partners de inschatting gemaakt dat 20% van doelgroep (medewerkers in uitvoerend schoonmaakwerk) deel zouden nemen aan de RVU regeling. In werkelijkheid maakt iets meer dan 8% gebruik van deze regeling. Sinds 1 januari 2023 kunnen schoonmakers ook gebruik maken van het generatiepact.
- Voor het cohort 1961-1967 verdient het aanbeveling extra inspanningen te doen naar andere mogelijkheden om het werk toch vol te kunnen blijven houden of uit te stromen naar ander werk.
- Het blijft van belang om medewerkers te ondersteunen met persoonlijk financieel advies, om hen een verantwoorde keuze te kunnen laten maken om wel of geen gebruik te maken van een eventuele RVU of andere ontzietmaatregelen.
- Bestendig en verbeter het huidige sectoraanbod om meer werkenden met een passend activerend aanbod te kunnen bereiken. Kijk daarbij wat aanvullend nodig is.
- Biedt waar mogelijk maatwerkmodules aan zodat deze goed aansluiten op de knelpunten en behoeften van verschillende doelgroepen en subsectoren. Wat hebben de medewerkers uit de groepen 2 tot en met 5 nodig om gezond, bekwaam en gemotiveerd te blijven?
- Biedt het sectorale activerende aanbod zo laagdrempelig mogelijk aan door activiteiten in de regio, bij bedrijven en bij medewerkers thuis.
- De sector kent een nieuwe instroom van medewerkers die voorheen werkzaam waren in de zogenaamde WSW bedrijven. Voor deze doelgroep geldt dat zelfredzaamheid geen vanzelfsprekendheid is en dat ze extra ondersteuning behoeft.
- Het ontwikkelen van eigen regie in de sector kan door:
  - Medewerkers meer op maat en naar behoefte te begeleiden en te faciliteren
  - Versterken van bewustwording van het menselijke kapitaal van schoonmaakmedewerkers voor werkgevers en opdrachtgevers
  - Ondersteuning van medewerkers bij het voorzien in de basisbehoeften om zo ruimte te maken bij medewerkers om zich te richten op hun duurzame inzetbaarheid met behulp van eigen regie
  - Opdrachtgevers en werkgevers te ondersteunen bij het bieden van Ruimte, Richting en Ruggesteun om eigen regie te bevorderen
  - Medewerkers meer autonomie geven op alle aspecten van het werk als basisvoorwaarde voor de ontwikkeling van eigen regie

Hierbij zal in de aanpak rekening gehouden moeten worden met de diverse culturele achtergrond wat een extra inspanning van de sector vragen om hier specifiek om in te spelen.

- Ondersteun ook werkgevers om in de eigen organisatie aan de slag te kunnen gaan met duurzame inzetbaarheid. Kijk daarbij wat kleine en grotere werkgevers nodig hebben en biedt maatwerk.
- Besteed meer aandacht aan horizontale leerpaden (taakverbreding) om meer breed inzetbare vakmensen in te kunnen zetten.
- Maak het duurzame inzetbaarheidsprogramma ook toegankelijk voor flexpersoneel zoals uitzendkrachten, met name op het terrein van veilig en gezond werken.

## 2. Bouwstenen MDI&EU activiteitenplan

**A**

Het gezond, veilig  
en vitaal werken  
bevorderen

**B**

Het goed  
werkgeverschap en  
opdrachtgeverschap  
bevorderen

**C**

Een leven lang  
ontwikkelen én de  
arbeidsmobiliteit  
van werkenden  
stimuleren

**D**

De bewustwording  
bij werkenden  
bevorderen, zowel  
van DI als van de eigen  
regie op de loopbaan

# A. Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen

## A. Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen

### Welke knelpunten en aandachtspunten vragen om aandacht?

1. Economische ontwikkelingen
  - a) Arbeidsmarktkrapte
  - b) Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarktposities
2. Technologische ontwikkelingen
  - a) Artificiële intelligentie en dataficatie
  - b) Monitoring en sensing
  - c) Robotisering (mechanisering)
3. Gezond en veilig werken
  - a) Verzwarende aspecten van arbeid
  - b) Oplopende werkdruk en verzuim
  - c) Beroepsziekten
  - d) Gevaarlijke stoffen
4. Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen
  - a) (arbeidsmarkt)discriminatie
  - b) (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik
  - c) Pesten, agressie en overige ongewenste omgangsvormen
  - d) Toenemende financiële problemen en energiearmoede
5. Eventuele extreme scenario's

### Wat doet de sector nu al?

- Bewustwordingscampagne veilig werken
- Arbo-catalogus
- Arbo-CAO
- Duurzame inzetbaarheid glasbewassing en reconditionering
- Onderzoek roosters
- Robotisering
- Onderzoek effect hogere leeftijd op werkdruk en duurzame inzetbaarheid
- Pilots consignatiediensten reconditionering
- Vergroten kennis van en bewustwording over gevaarlijke stoffen, cytostatica, hoge druk reiniger. De WIK maker helpt hierbij
- Bevorderen vitaliteit
- Pilot taakrotatie Schipholmedewerker
- Onderzoek kort verzuim
- Voorlichtingsmateriaal ontwikkelen als vervolg op de campagne gezond en veilig werken.
- Eerder stoppen met werken



## A. Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen

### Algemeen

- a) Pago onderzoek in combi met een consultant duurzame inzetbaarheid voor werknemers eens per 4 jaar de combi aanbieden, voor oudere werknemers eens per 2 jaar.
- b) Training voor leidinggevende en werknemers gezondheidsproblemen herkennen en bespreekbaar maken en proactief in gesprek gaan over gezondheidsproblemen.
- c) Ondersteuning voor leidinggevendenden in arboverantwoord werken.
- d) Informatie verstrekken over sociale RI&E.
- e) Ondersteuning bieden voor financiële vitaliteit. Snelle interventie bij financiële problemen is van belang, blijvende aandacht is daarbij nodig. Schoonmaakbedrijven bieden zelf ook budgetcoaching aan.

### Fysieke belasting

- a) Voorbeelden uitwisselen over *ondersteunen van mensen met fysieke ongemakken*
- b) *Ondersteuning medewerker* met technologie en materialen om werk minder belastend te laten zijn.
- c) Op peil brengen van *kennis en kunde van schoonmaken bij leidinggevende t.a.v. robotisering en mechanisering*. Deze kennis is vaak bepalend of deze wel of niet robotisering gebruikt.
- d) *Ergocoach-opleidingen* in het bedrijf: met als doel het geven van juiste instructies voor de vermindering van fysieke belasting.

### Psychische belasting

- a) Iets doen voor leidinggevende om mentale problemen te herkennen, bespreekbaar te maken en ondersteuning bij te bieden.

### Veilige werkomgeving

- a) Inzet vertrouwenspersoon.
- b) Campagne om ongewenst gedrag te voorkomen.
- c) Bevorderen zeggenschap van werknemers.
- d) Aandacht voor psychologische veiligheid organiseren.
- c) Activiteiten rondom discriminatie, ongewenst gedrag en pesten.
- d) Training: wat is gewenst gedrag en wat is ongewenst.
- e) Aandacht organiseren voor gevaarlijke stoffen: alle schoonmaakmiddelen zijn gevaarlijke stoffen.

### Verzuim

- Activiteiten rondom verzuim ontwikkelen. Schoonmaakbedrijven hebben te maken met een hoger verzuim dan voorheen. Ook het WIA cijfer is weer opgelopen: in 2020 was dit 0,63%, in 2022 0,73%. Er is niet altijd direct een causaal verband met de hoge werkdruk (die wel wordt ervaren, o.a. als gevolg van de arbeidsmarktkrapte) maar heeft er wel mee te maken. Er is ook een hoge werkdruk bij leidinggevendenden waardoor er niet altijd ruimte is voor een goed gesprek met de medewerker. Ondanks dat de bedrijven dat wel als een goed iets zien en daarop ook sturen. Een van de redenen voor ziekmelding die bedrijven ook horen: ik heb geen geld om de reiskosten voor te schieten.
- Onderzoek *verborgen ziekteverzuim*: veel mensen hebben wel klachten (psychisch dan wel mentaal) maar hebben te weinig verlies van verdien capaciteit (onder de 35%) om in aanmerking te komen voor een uitkering. Deze mensen werken door maar zijn wel ziek.
- Onderzoek *arbeidsongeschiktheid*

## A. Het gezond, veilig en vitaal werken bevorderen

### Met elkaar in gesprek

- a) Blijven investeren in het goede gesprek met elkaar.
- b) Investeren in het ontwikkelen van gespreksvaardigheden van leidinggevenden.
- c) Ontwikkelen van een rugzak met interventies. leidinggevende weet vaak niet welke interventies mogelijk zijn.
- d) Medewerkers trainen om verzuimgesprek goed te voeren, ook uitvoerende medewerkers.

## B. Het goedwerkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen

### B. Het goedwerkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen

#### Welke knelpunten en aandachtspunten vragen om aandacht?

1. Economische ontwikkelingen
  - a) Arbeidsmarktkrapte
  - b) Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarktposities
2. Technologische ontwikkelingen
  - a) Artificiële intelligentie en dataficatie
  - b) Monitoring en sensing
  - c) Robotisering (mechanisering)
3. Gezond en veilig werken
  - a) Verzwarende aspecten van arbeid
  - b) Oplopende werkdruk en verzuim
  - c) Beroepsziekten
  - d) Gevaarlijke stoffen
4. Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen
  - a) (arbeidsmarkt)discriminatie
  - b) (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik
  - c) Pesten, agressie en overige ongewenste omgangsvormen
  - d) Toenemende financiële problemen en energiearmoede
5. Verduurzaming
  - a) Energietransitie
  - b) De circulaire economie
6. Eventuele extreme scenario's
  - a) Terugblik op Covid 19

#### Wat doet de sector nu al?

- Basisopleiding direct leidinggevend
- Het voeren van individuele gesprekken
- Een goed gesprek (dialogoog)
- Werkdrukmeter
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag
- Workshops gespreksvaardigheden
- Voorlichting duurzame inzetbaarheid subsectoren glas en gevelreininging

## B. Het goedwerkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen

### Algemeen

- a) Activiteiten met betrekking tot het omgaan met diversiteit/cultuurverschillen, gericht op teams.
- b) Ondersteuning bieden aan leidinggevenden in arboverantwoord werken.
- c) Ondersteuning bieden aan medewerkers met technologie en materialen om werk minder belastend te laten zijn.
- d) Activiteiten om experimenteeruimte en autonomie in het werk te bevorderen.
- e) Activiteiten rondom het verhogen attractiviteit van de sector.
- f) Verkennen mogelijkheden rondom salarisverschil met andere sectoren. Verschil in salaris wordt pregnanter. Voor jongeren: werken in schoonmaak biedt meer salaris dan vakkenvullen bij supermarkt. Voor volwassen schoonmakers is verschil te klein aan het worden.
- g) Opstellen van een crisis plan. Aandacht hiervoor bij een volgende crisis.

### HR: personeel

- a) Schoonmaakbedrijven ondersteunen met het bieden van Richting, Ruimte, Rugsteun en vergroten van de autonomie van medewerkers.
- b) Leidinggevende trainen in voeren van ontwikkelgesprek (3 R'en eigen regie: Richting, Ruimte, Rugsteun en autonomie in werk)
- c) Activiteiten rond het stimuleren van begeleiding in inwerkperiode; met specifieke aandacht voor problemen tijdens de inwerkperiode.
- d) Praktische ondersteuning bieden bij ontwikkeling van medewerkers.

- e) Ontwikkelen plan om meer sociale steun te bieden.
- f) Bevordering participatie van de schoonmaker in de medezeggenschap bij eigen werkgever rekening houdend met de contractovergangen.
- g) Ontwikkelen bouwstenen ouderenbeleid: inzicht geven in welke wegen gericht op preventie en amplitie succesvol zijn naast curatieve maatregelen zoals de RVU en generatiepact.
- h) Ondersteuning bieden bij financiële vitaliteit.
- i) Activiteiten in het verlengde van het hoge verloop. Schoonmaakbedrijven ervaren veel verloop. Zowel van uitvoerend medewerkers maar ook van leidinggevenden. Bedrijven zien een groter verloop direct na de start van een dienstverband. Ze zien overigens wel dat opdrachtgevers steeds meer mee gaan werven: die zien dat de schoonmaakbedrijven met dezelfde uitdagingen qua personeel te maken hebben als de opdrachtgever zelf.
- j) Verwerven inzicht in hoe medewerkers te bereiken en activeren. Wat sluit aan en haakt aan?
- k) Ziekteverzuim:  
Activiteiten rondom preventie van verzuim. Idealiter zou het wia % terug moeten lopen door inzet op di. Verwachting: over jaren heen trends zien dat ziekteverzuim steeds korter duurt.

- Schoonmaakbedrijven praktisch ondersteunen in het omgaan met verzuim. Zij hebben te maken met een hoger verzuim dan voorheen. Ook het WIA cijfer is weer opgelopen: in 2020 was dit 0,63%, in 2022 0,73%. Er is niet altijd direct een causaal verband met de hoge werkdruk (die wel wordt ervaren, o.a. als gevolg van de arbeidsmarktkrapte) maar heeft er wel mee te maken. Er is ook een hoge werkdruk bij leidinggevenden waardoor er niet altijd ruimte is voor een goed gesprek met de medewerker. Ondanks dat de bedrijven dat wel als een goed iets zien en daarop ook sturen. Een van de redenen voor ziekmelding die bedrijven ook horen: ik heb geen geld om de reiskosten voor te schieten.
- l) Onderzoek verborgen ziekteverzuim: veel mensen hebben wel klachten (psychisch dan wel mentaal) maar hebben te weinig verlies van verdien capaciteit (onder de 35%) om in aanmerking te komen voor een uitkering. Deze mensen werken door maar zijn wel ziek
- m) Onderzoek arbeidsongeschiktheid.

## B. Het goedwerkgeverschap en opdrachtgeverschap bevorderen

### Samen met of voor opdrachtgevers

- a) Bewustwording creëren bij opdrachtgevers dat schoonmaak op dezelfde werktijden niet meer mogelijk is: koppeling met krapte op de arbeidsmarkt, koppeling met autonomie en eigen regie medewerkers, koppeling met gezond roosteren (verstoring van nachtritme: ook als je om 5 uur uit je bed moet om te gaan werken).
- b) Bewustwording creëren bij opdrachtgevers dat hybride werken niet betekent dat het schoonmaakcontract kan worden gehalveerd, met name in kantorschoonmaak.
- c) Campagne gericht op het tegengaan van ongewenst gedrag. Een campagne langs drie invalshoeken: rol opdrachtgever, rol werkgever en rol werknemer.
- d) Bevorderen van zeggenschap van werknemers.
- e) Activiteiten om psychologische veiligheid te bevorderen. Daarbij rekening houdend met de culturele diversiteit in de sector.
- f) Stimuleren opleidingen door adresseren effecten van de arbeidsmarktkrapte.
- g) Ontwikkelen activiteiten rondom verloop. schoonmaakbedrijven ervaren veel verloop. Zowel van uitvoerend medewerkers maar ook van leidinggevenden. Er wordt niet meer zoveel waarde gehecht aan de selectie-eisen. Er wordt nu met name geworven in de groep die aan de onderkant van onze doelgroep zit. Bedrijven zien een groter verloop direct na de start van een dienstverband. Ze zien overigens wel dat opdrachtgevers steeds meer mee gaan werven: die zien dat de schoonmaakbedrijven met dezelfde uitdagingen qua personeel te maken hebben als de opdrachtgever zelf.
- h) Onderzoek impact hybride werken op schoonmaakwerkzaamheden.
- i) In verband met nachtarbeid in sommige sectoren onderzoeken van mogelijkheden om consignatiediensten te bundelen in samenwerking met stichting Salvage.

## C. Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden bevorderen

C. Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden bevorderen	
Welke knelpunten en aandachtspunten vragen om aandacht?	Wat doet de sector nu al?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Economische ontwikkelingen<ol style="list-style-type: none"><li>a) Arbeidsmarktkrapte</li><li>b) Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarktposities</li></ol></li><li>2. Technologische ontwikkelingen<ol style="list-style-type: none"><li>a) Artificiële intelligentie en dataficatie</li><li>b) Monitoring en sensing</li><li>c) Robotisering (mechanisering)</li></ol></li><li>3. Gezond en veilig werken<ol style="list-style-type: none"><li>a) Verzwarende aspecten van arbeid</li><li>b) Oplopende werkdruk en verzuim</li><li>c) Beroepsziekten</li><li>d) Gevaarlijke stoffen</li></ol></li><li>4. Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen<ol style="list-style-type: none"><li>a) (arbeidsmarkt)discriminatie</li><li>b) (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik</li><li>c) Pesten, agressie en overige ongewenste omgangsvormen</li><li>d) Toenemende financiële problemen en energiearmoede</li></ol></li><li>5. Eventuele extreme scenario's<ol style="list-style-type: none"><li>a) Terugblik op Covid 19</li></ol></li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taaltrajecten</li><li>• Basis vakopleiding</li><li>• Scholingsfonds (wensberoepen)</li><li>• Onderzoek roosters</li><li>• Omscholing i.h.k.v. arbeidsmobiliteit</li><li>• Eerder stoppen met werken</li><li>• CAO's schoonmaak en catering</li><li>• Loopbaanpaden</li><li>• Onderzoek opleidingen</li><li>• Herkennen en aanpakken laaggeletterdheid en financiële problemen</li></ul>



### C. Een leven lang ontwikkelen en de arbeidsmobiliteit van werkenden bevorderen

#### Opleidingen/scholing

- a) Ontwikkelen leercultuurscan (specifiek gericht op mkb).
- b) Aanbieden opfriscursussen/herhaalcursussen, o.a. ergonomie.
- c) Activiteiten rondom leren in de praktijk.
- d) Activiteiten rondom begeleiding in de inwerkperiode: aandacht voor aantal issues bij inwerktraject van schoonmakers.
- e) Vaardigheden van werknemers laten valideren, opbouwen eigen dossier/werk id (Schoonmakend Nederland).
- f) Activiteiten om informeel leren te stimuleren.
- g) Leidinggevenden trainen in voeren van ontwikkelgesprek (3 R'en eigen regie: Richting, Ruimte, Rugensteun en autonomie).
- h) Aanpassing opleiding direct leidinggevenden: toevoegen onderdeel schoonmaakvolgsystemen, wat volg je en wat niet, van wie zijn gegevens e.d..
- i) Op peil brengen van kennis en kunde van schoonmaken bij leidinggevende t.a.v. robotisering en mechanisering. Deze kennis is vaak bepalend of deze wel of niet robotisering gebruikt.
- j) Activiteiten rondom de toeleiding naar opleidingen: bij opleidingen is niet zozeer het probleem welke opleiding maar meer in het algemeen de toeleiding naar opleidingen. Met name de opleidingen waarbij werknemers zich moeten inschrijven. De ervaring van bedrijven is dat mensen niet vaak iets in hun eentje doen of zich ergens alleen aanmelden. Vaak lopen aanmeldingen van trainingen of scholingen via het object of de locatie waar men werkt. Anders is het te spannend en te ver weg.

- k) Activiteiten rondom het stimuleren van het volgen van opleidingen ondanks de krapte op de arbeidsmarkt. Mogelijk met behulp van een rol voor opdrachtgevers. Die stellen vaak eisen in het contract over % opgeleide mensen.

#### Mobiliteit

- a) Inrichten van groeibanen, mogelijkheden te groeien, ontwikkeling leiderschap, aanpassingen in werk, keuzemogelijkheden (stimuleer initiatief nemen en lef tonen).
- b) Ontwikkelen van een schets van toekomstscenario's: ontwikkelingen in branche en het werk en wat dit betekent voor de medewerkers. Inzichtelijk maken via voorbeelden en cases.
- c) Opzetten van een platform voor uitwisseling tussen schoonmaakbedrijven van kennis en ervaringen.
- d) Activiteiten om doorstroom te bevorderen: het doorplaatsen van medewerkers naar een andere functie is lastig. Sommige bedrijven gaan samenwerkingsverbanden aan om dit voor elkaar te krijgen. Maar zelfs in bedrijven waar meerdere soorten werkzaamheden onder vallen, is het niet vanzelfsprekend om een schoonmaker van de ene BV naar de andere BV over te plaatsen. De loopbanen zijn niet uitgeschreven dus het is lastig om schoonmakers daarin enig perspectief te bieden.

## D. De bewustwording van bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan

D. De bewustwording van bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan	
Welke knelpunten en aandachtspunten vragen om aandacht?	Wat doet de sector nu al?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Economische ontwikkelingen<ol style="list-style-type: none"><li>a) Arbeidsmarktkrapte</li><li>b) Flexibilisering en kwetsbare arbeidsmarktposities</li></ol></li><li>2. Technologische ontwikkelingen<ol style="list-style-type: none"><li>a) Artificiële intelligentie en dataficatie</li><li>b) Monitoring en sensing</li><li>c) Robotisering (mechanisering)</li></ol></li><li>3. Gezond en veilig werken<ol style="list-style-type: none"><li>a) Verzwarende aspecten van arbeid</li><li>b) Oplopende werkdruk en verzuim</li><li>c) Beroepsziekten</li><li>d) Gevaarlijke stoffen</li></ol></li><li>4. Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen<ol style="list-style-type: none"><li>a) (arbeidsmarkt)discriminatie</li><li>b) (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik</li><li>c) Pesten, agressie en overige ongewenste omgangsvormen</li><li>d) Toenemende financiële problemen en energiearmoede</li></ol></li><li>5. Eventuele extreme scenario's<ol style="list-style-type: none"><li>a) Terugblik op Covid 19</li></ol></li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het voeren van individuele gesprekken</li><li>• Een goed gesprek (dialogoog)</li><li>• Werkdrukmeter</li><li>• Financiële adviesgesprekken</li><li>• Activiteiten als vervolg op onderzoek eigen regie</li></ul>

## D. De bewustwording van bij werkenden bevorderen, zowel van DI als van de eigen regie op de loopbaan

### Algemeen

- a) De sector kan bij TNO de NEA gegevens voor de eigen sector opvragen. Met deze gegevens zouden we een analyse kunnen maken.

### Duurzame inzetbaarheid

- a) Inzet van adviseurs/consulenten/coaches duurzame inzetbaarheid.
- b) Vervolgstappen en interventies naar aanleiding van rapportage werknemers/bedrijf duurzame inzetbaarheid: bv inzet loopbaantraject, scholing, cursus stoppen met roken etc..
- c) Onderzoek naar de effectiviteit van de coaches duurzame inzetbaarheid: wat hebben werknemers en bedrijven met de aanbevelingen gedaan?
- d) Opstellen ontmoedingsbeleid zzp-schap.
- e) Dialoog tussen schoonmakers en leidinggevende “samen werken aan di”.
- f) Scan/gesprek voor schoonmaakbedrijven om bij hun medewerkers te toetsen wat hun beleving is van duurzame inzetbaarheid en eigen regie daarop.
- g) Schets maken van toekomstscenario's: ontwikkelingen in branche en het werk en wat dit betekent voor de medewerkers. Inzichtelijk maken via voorbeelden en cases

- h) Praktische ondersteuning bij ontwikkeling van medewerkers: begeleid werknemers op het pad van duurzame inzetbaarheid, eigen regie en autonomie.
- i) Opvolgend project na 'project robotisering'.
- j) Aanbod voor financiële vitaliteit.
- k) Snelle interventie bij financiële problemen is van belang, blijvende aandacht is daarbij nodig.

### Eigen regie

- a) Communiceren over de toolboxes en handreiking eigen regie die zijn gemaakt en evaluatie daarvan.
- b) Voortzetting van de ontwikkeling toolboxes en leergemeenschappen.
- c) Onderzoek impact hybride werken op schoonmaakwerkzaamheden.
- d) Bevordering participatie van de schoonmaker in de medezeggenschap bij eigen werkgever rekening houdend met contractwisselingen (link met participatie van de schoonmaker in code).

- e) Training coachend leidinggeven.
- f) Bevordering eigen regie: mogelijk met behulp van ambassadeurs. Let op: evt best practice moet wel dicht bij de medewerker staan.
- g) Activiteiten rondom het verhogen van de attractiviteit van sector.

# E. Verantwoording

1. Projectaanpak
2. Ontwerpteam
3. Bronnen
4. Ondertekening

# 1. Projectaanpak

De sectoranalyse bestaat uit 4 stappen:

## 1. Arbeidsmarktanalyse

De meeste werkzaamheden in deze fase bestaan uit deskresearch. De volgende gegevens zijn in deze fase in kaart gebracht:

1. Omvang en samenstelling van zowel het werkgevers-, als werknemersbestand;
2. Belangrijkste trends en ontwikkelingen voor de komende vijf jaar;
3. Belangrijkste DI-aandachtspunten;
4. De indicatoren van zwaar werk en een evaluatie van de eerste RVU-regelingen.

Deskresearch van beschikbare bronnen is in deze fase de voornaamste activiteit. Het resultaat van deze stap is een factsheet met omvang en samenstelling sector en globale knelpuntenanalyse Duurzame Inzetbaarheid.

## 2. Co-creatiesessie met sociale partners

In de co-creatie sessie ‘Trends en ontwikkelingen’ zijn met sociale partners de trends en ontwikkelingen in de sector verkend met een nadruk op die veranderingen die invloed hebben op het werk en daarmee de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Vragen die in de co-creatiesessie met sociale partners worden beantwoord:

- Wat is er veranderd ten opzichte van 2020/2021? Wat zijn de knelpunten en uitdagingen?
- Welke strategieën zijn er als antwoord op de huidige en verwachte veranderingen?
- Wat vraagt dit van de inzet van werkgevers en werkenden?
- Sluit het sectoraanbod DI (inclusief eerder stoppen met werken) hierop aan en wat is aanvullend nodig?

Het resultaat van deze sessie is een beschrijving van de verandering in trends en ontwikkelingen.

## 4. Verdiepende DI-analyse

Het vervolg van de sectoranalyse bestaat uit een rondetafelgesprek met werkgevers van middelgrote tot grote bedrijven en een rondetafelgesprek met werkgevers van kleinbedrijven, met daarin de volgende onderwerpen:

- Knelpunten op het gebied van Duurzame inzetbaarheid (gezond, bekwaam, gemotiveerd).
- Ervaringen met huidige initiatieven op het gebied van duurzame inzetbaarheid, zwaar werk en eerder uittreden.
- Wensen en behoeften, verwachtingen ten aanzien van de sector.

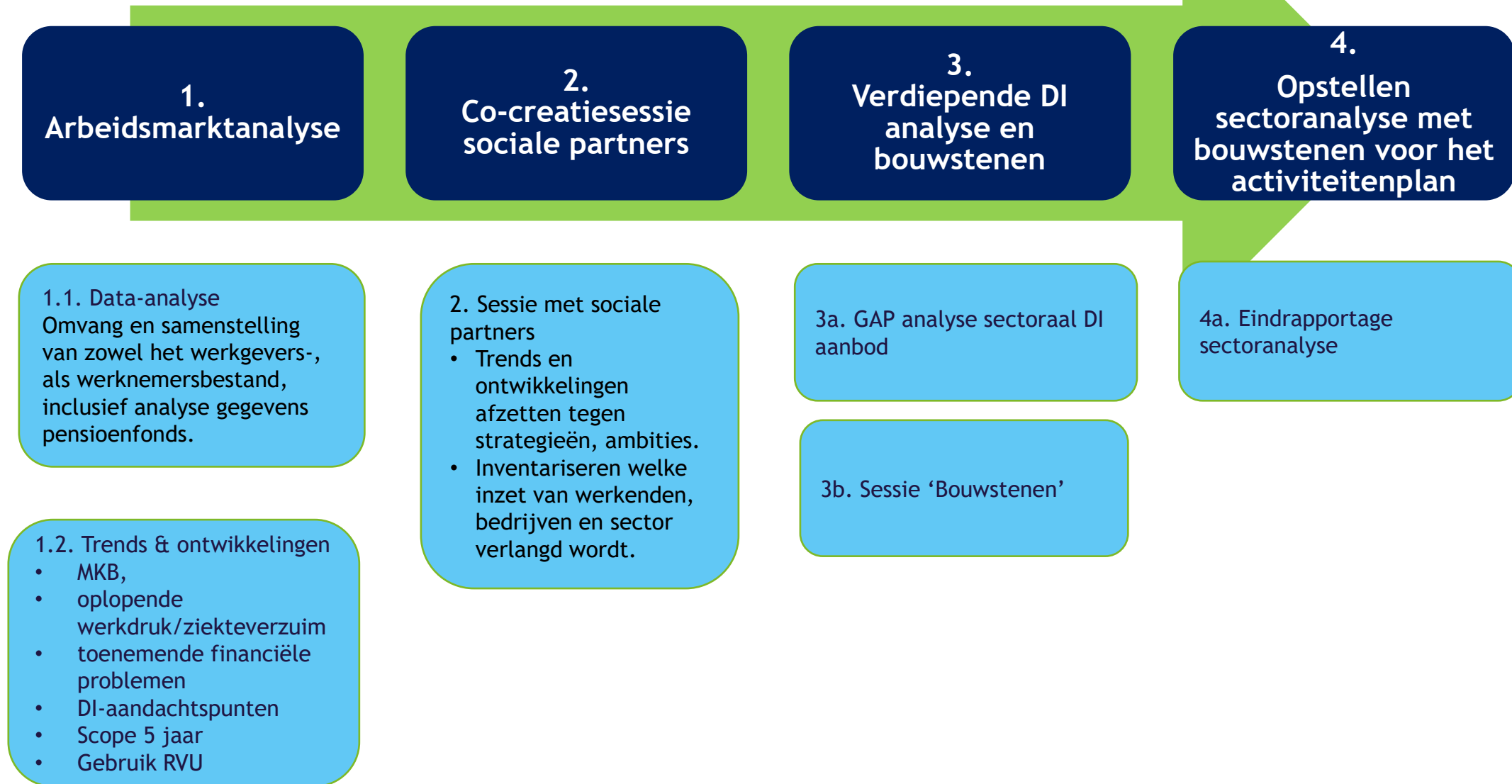
Tevens is in deze fase een aanvullend gesprek geweest met een beleidsadviseur van de RAS om het bestaande instrumentarium te bespreken in relatie tot de beschreven knelpunten en uitdagingen.

Het resultaat van de verdiepende DI-analyse is een verdiepend inzicht in aandachtspunten DI en de verwachtingen vanuit de sector.

## 5. Opstellen sectoranalyse met bouwstenen voor het activiteitenplan

In de afrondende fase is de rapportage van de sectoranalyse opgesteld en is deze aan sociale partners gepresenteerd met bouwstenen voor het activiteitenplan (= basis voor DIEU-subsidieaanvraag).

# Projectaanpak actualisatie sectoranalyse:





## 2. Ontwerpteam

De opdrachtgever in het traject is de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS).

Vanuit de RAS: Ellen Dekkers en Lilian Willekes

Vanuit Schoonmakend Nederland: Fedde Monsma

Vanuit FNV: Renate Bos

Vanuit CNV: Jan Kampherbeek

### SPDI

Het SPDI (Sociale Partners Samen voor Duurzame Inzetbaarheid) is een samenwerkingsverband van AWWN, FNV en CNV Vakmensen en heeft tot doel om de aanpak van duurzame inzetbaarheid in organisaties in beweging te brengen. Door paritaire kennis en expertise te bundelen helpen adviseurs van het SPDI werkgevers en werknemers stappen voorwaarts te zetten. Door samen te werken worden passend maatwerk, een breed draagvlak en duurzame vooruitgang gerealiseerd. De adviseurs die namens het SPDI bij dit traject zijn betrokken zijn: Ditmer Rouwenhorst (AWVN) en Caroline van Wessem (FNV).

## 3. Bronnen

1. CBS Statline, algemene data schoonmaak in Nederland (samenvatting, data hoofdstuk A.1, grafiek slide 42)
  1. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/80072NED/table?dl=1BB35>
2. Bedrijfstak pensioenfonds: gegevens over bedrijven en medewerkers (samenvatting, hoofdstuk A.2, A.3, A.4)
3. UWV: gegevens over schoonmaak in Nederland, vacatures en vacatureontwikkeling, opleidingsniveau, WIA-gegevens.
  1. [https://www.werk.nl/imagesdxa/schoonmaak\\_januari2023\\_tcm95-444321.pdf](https://www.werk.nl/imagesdxa/schoonmaak_januari2023_tcm95-444321.pdf)
  2. <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/factsheet-schoonmaak-2019.pdf>
  3. <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/gedifferentieerde-premies-wga-en-ziektewet-2022.pdf>
  4. <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/wga-instroom-grote-werkgevers-in-2020.pdf>
4. Monitor Arbeid TNO, data NEA
  1. <https://www.monitorarbeid.tno.nl/nl-nl/visualisaties/nea-benchmarktool/>
5. Diverse documenten tbv analyse financiële problemen
  1. <https://www.rtlnieuws.nl/economie/life/artikel/5351272/werkgevers-hulp-financiele-problemen-budgetcoach-aandacht-schulden>
  2. <https://servicemanagement.nl/ondernemen/als-schoonmaakbedrijf-je-medewerkers-helpen-houd-hulp-bij-schulden-zo-simpel-mogelijk>
6. Omgevingsanalyse Nederlandse Arbeidsinspectie
7. Diverse data RAS: (werkdrukmeter, rapportage centrale vertrouwenspersoon, onderzoek discriminatie)
8. [https://digimagazine.servicemanagement.nl/smg3\\_thema\\_ondernemen/marktonderzoek](https://digimagazine.servicemanagement.nl/smg3_thema_ondernemen/marktonderzoek)
9. <https://servicemanagement.nl/innovatie/hoe-zet-je-de-eerste-stap-naar-digitalisering-whitepaper>
10. Data Schoonmakend Nederland mbt verzuim

## 4. Ondertekening

Ondertekening voor akkoord namens het samenwerkingsverband 'Raad voor Arbeidsverhoudingen in de schoonmaak- en glazenwassersbranche', gevestigd te 's-Hertogenbosch, zijnde O&O-fonds, hierna te noemen hoofdaanvrager, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 41097585,

Plaats en datum: Den Bosch, 20 maart 2021:

Naam vertegenwoordiger hoofdaanvrager:



Meer weten?

Ditmer Rouwenhorst (AWVN)

[d.rouwenhorst@awvn.nl](mailto:d.rouwenhorst@awvn.nl)

06-51189259

Caroline van Wessem (FNV)

[carolinevanwessem@basisenbeleid.nl](mailto:carolinevanwessem@basisenbeleid.nl)

06-11289889



Sociale partners samen  
voor duurzame inzetbaarheid

**AWVN**



**CVV** Vakmensen