

Schoonmaakbedrijf CSU zet in op MVO

Zelfreinigend

Aantonen dat je een maatschappelijk verantwoord werkende onderneming bent doe je met een 'zelfverklaring' ISO 26000, de richtlijn voor MVO. Schoonmaker CSU geeft daarmee prioriteit aan werkomstandigheden en veiligheid.

tekst Loek Kusiak

Is het nodig dat schoonmaakwerk altijd buiten kantooruren, in de avonduren, plaatsvindt? Schoonmaakbedrijf CSU vindt van niet en probeert bij opdrachtgevers de voordelen van dagschoonmaak onder de aandacht te brengen. "Gebouwen hoeven daarvoor minder lang open te blijven," zegt Rob Boers, manager Kwaliteit, Arbo en Milieu van CSU. "Dat scheelt aanzienlijk in de kosten voor elektriciteit, airconditioning en beveiliging. Een ander voordeel is dat medewerkers niet langer 's avonds hun gezin of andere sociale contacten hoeven te missen. Dit maakt het ook aantrekkelijker om in deze branche werk te zoeken. Door dagschoonmaak krijgt de schoonmaker een gezicht op de locatie waar hij werkt. Goed voor zijn waardering en voor de binding met de locatie – en het verbetert de kwaliteit van het werk."

Bevordering van dagschoonmaak is één van de onderwerpen waarmee CSU invulling geeft aan zijn strategie voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). CSU gaat bewust om met energie, water en schoonmaakmiddelen, maar legt naast proactieve milieuzorg de nadruk ook vooral op duurzaamheidsaspecten rond personeel, arbeid en gezondheid. Het schoonmaakbedrijf (13.000 medewerkers, 30 vestigingen) behoort sinds

kort tot een selecte groep van tien Nederlandse bedrijven en organisaties die MVO toepassen volgens ISO 26000, de internationale richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Over hun MVO-prestaties leggen de bedrijven vrijwillig verantwoording af met een 'zelfverklaring.'

Anders dan de bestaande ISO-richtlijnen voor milieu en kwaliteit, is ISO 26000 niet bedoeld voor certificering. Er is geen logo waarmee je jezelf in de etalage staat als 'MVO goedgekeurd.'

Toch willen bedrijven en private organisaties erkenning voor het feit dat zij ISO 26000 toepassen. De zelfverklaring is dan ook bedoeld om stakeholders als le-

hoorlijk bestuur, milieu, arbeidspraktijk, eerlijk zaken doen, betrokkenheid bij de gemeenschap en consumentenaangelegenheden. Deze thema's zijn weer onderverdeeld in deelonderwerpen en acties die bedrijven kunnen ondernemen.

Geloofwaardigheid

"Als bedrijf stel je zelf vast welke maatschappelijke thema's voor jou van belang zijn," zegt Julia Chatelain van het norminstituut NEN. "Voor MVO bestaat geen wet en ISO 26000 is een richtlijn, geen norm. MVO doe je puur vanuit jezelf. Voor internationaal opererende bedrijven kunnen mensenrechten een belangrijk thema zijn, terwijl voor

"Keuze voor mensgerichte onderwerpen hoort echt bij een schoonmaakbedrijf"

veranciers, overheden, consumenten, vakbonden en milieu- en mensenrechtenorganisaties te laten zien wat een bedrijf of organisatie daadwerkelijk presteert op het gebied van MVO. De kernthema's van ISO 26000 zijn be-

bedrijven die zich tot ons land beperken de focus kan liggen op milieu, op arbeidsomstandigheden of sociale bescherming." Samen met de belangenorganisatie MVO Nederland heeft NEN in een pilot met de tien organisaties de

vermogen



“MVO doe je
puur vanuit
jezelf”

van de ISO 26000 zelfverklaring bestaat uit de externe, onafhankelijke toetsing door NEN. Bedrijven publiceren de zelfverklaring en onderbouwende rapportages op hun eigen website en een speciaal hiervoor ingerichte digitale vindplaats van NEN. Stakeholders kunnen bedrijven daarop beoordelen en prikkelen daarmee volgens de NEN-normcommissie het ‘zelfreinigend vermogen’ van de bedrijven die over een zelfverklaring beschikken.

“Het zelfonderzoek moet bij voorkeur ook ieder jaar herhaald worden,” aldus Chatelain. “Alleen zo is vast stellen of de MVO-ambities verder reiken dan het naleven van wet- en regelgeving en of ze parallel lopen met de veranderende omstandigheden op de markt, met resultaten van nieuw wetenschappelijk onderzoek en nieuwe wensen van beroeps- en vakorganisaties.”

zelfverklaring getoetst en hiervoor een handleiding vastgesteld. De deelnemers aan de pilot hebben, meestal met begeleiding van een externe adviseur, stap voor stap hun MVO-beleid geïnventariseerd en verder ingevuld. Chatelain: “Voor de buitenwacht zijn MVO-claims vaak tamelijk abstract. Reden waarom bedrijven die ‘opgaan’ voor de zelfverklaring hun MVO-inspanningen moeten onderbouwen met harde gegevens. Die haal je onder meer uit duurzaamheidsverslagen, inspectierapporten en interviews met medewerkers.”

Uit die gegevens moet ondubbelzinnig de inbedding van ISO 26000 blijken. “Het zelfonderzoek laat bedrijven zien waar ze op MVO-gebied werkelijk mee bezig zijn. Cruciaal voor het opstellen van de zelfverklaring zijn transparantie en geloofwaardigheid, de wil om jezelf objectief en kritisch onder het

vergrootglas te leggen en hierover open te communiceren. Een bedrijf dat stank veroorzaakt kun je moeilijk serieus noemen als het onder het mom van MVO prioriteit geeft aan gescheiden inzameling van papier.”

Deuk

Nadat ISO 26000 in 2010 werd gepubliceerd, leidde dat tot een hausse aan illegale certificaten en keurmerken waarmee bedrijven zich onder ISO-vlag als maatschappelijk verantwoorde ondernemer probeerden te profileren. Bedrijven die inkopen, ongeacht grondstoffen of arbeid, willen snel op het netvlies hebben wat de MVO-inspanningen van potentiële leveranciers zijn. Voor bedrijven met een zogenoemd ISO-certificaat voor MVO is het dan zuur als hun imago een deuk krijgt doordat claims onderuit gehaald worden. De toegevoegde waarde

Perfekte kapstok

Schoonmaakbedrijf CSU, dat zijn MVO-jaarverslag 2010 al opstelde volgens de kernthema's van ISO 26000, organiseerde de NEN-workshops per afdeling om vast te stellen aan welke thema's het bedrijf vanuit MVO-optiek extra aandacht moest geven. Na ook nog de ondernemingsraad, klanten, vakbonden, leveranciers en onderaannemers geraadpleegd te hebben, koos het bedrijf voor arbeidsomstandigheden, sociale dialoog met bonden en OR, persoonlijke ontwikkeling en training op het werk. Broers: “CSU stopt al veel energie in »

projecten op het gebied van uitbannen van oplosmiddelen en preventie van handeczeem. Ook kijken we voortdurend naar de meest ergonomische werkmethodes en bieden we schoonmakers kansen om door te stromen naar leidinggevende functies. De schoonmaakbranche is de grootste maatschappelijke integrator van mensen die nieuw, of opnieuw, op de arbeidsmarkt instromen. We bieden buitenlandse werknemers ook taallessen. De deelname aan het NEN-ISO 26000-project voor de zelfverklaring bleek een perfecte kapstok om na te gaan of we op MVO-gebied wel genoeg doen en om te bekijken welke thema's we moeten versterken. Een keuze voor mensgerichte onderwerpen hoort ook echt bij een schoonmaakbedrijf. We merken dat opdrachtgevers het waarderen dat we de dialoog over MVO opzoeken en transparant zijn over wat we doen."

CSU werkt nu met zogeheten pandadviseurs: ervaren CSU-medewerkers die op locaties van de opdrachtgever aan de hand van een checklist de omstandigheden controleren waaronder schoonmakers hun werk moeten doen en een risico-inventarisatie opstellen. CSU wil daarmee sneller inspelen op signalen van bonden en ondernemingsraad over slechte werkomstandigheden. De pandadviseurs houden zelfs onaangekondigd nachtelijke controles op schoonmaaklocaties. "Niet alleen CSU, maar ook opdrachtgevers hebben conform de Arbowet een verantwoordelijkheid voor de

MVO en arbeidspraktijk

'Arbeidspraktijk' is één van de zeven kernthema's in de NEN-praktijkrichtlijn ISO 26000. Organisaties moeten zichzelf kritisch beoordelen op onderstaande aspecten, ze moeten acties voor eventuele verbeteringen vaststellen en hierover met rapportages rekenschap afleggen aan hun stakeholders.

- » Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
- » Werkomstandigheden en sociale bescherming
- » Sociale dialoog
- » Gezondheid en veiligheid op het werk
- » Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek



schoonmakers die bij hun op de werkvloer actief zijn," zegt Broers. "Is de verlichting voldoende? Zijn er kleedruimten en werkkasten? Hoe is de ventilatie? Lopen schoonmakers op de desbetreffende locatie extra risico op uitglijden door gladde vloeren en op struikelen over obstakels? Stuiten we bijvoorbeeld op onveilige situaties voor onze schoonmakers bij draaiende machines, dan vragen we de opdrachtgever om de veiligheid te verbeteren."

Krachtige aanvulling

Schoonmakers klagen vaak over werkdruk. Het werk komt niet af binnen het aantal uren waarvoor het is aanbesteed. De concurrentie in de schoonmaakbranche is hevig. Opdrachtgevers vinden het dan wel makkelijk om vooral op prijs te sturen en voor de goedkoopste te kiezen. De Code Verantwoordelijk Marktgedrag, dit jaar ingesteld door de branche, is bedoeld om bij aanbestedingen niet alleen te letten op prijs maar ook op sociale omstandigheden. Door de langdurige schoonmaakstaking van begin 2010 zijn opdrachtgevers zich volgens CSU bewuster geworden van de nadelen van scherpe aanbestedingen voor werknemers. CSU zag de nodige contracten met bestaande opdrachtgevers verlengd worden in plaats van dat opdrachtgevers uitweken naar goedkoper werkende bedrijven.

"Vermindering van werkdruk staat dankzij de code nu hoog op de agenda van de branche," zegt Broers. "De code is ook een krachtige aanvulling op ons MVO-beleid. We letten nu nog sterker op signalen van werkdruk van ons personeel en houden daar in het offertetraject rekening mee. Maar je komt ook voor dilemma's in je MVO-beleid te staan, zoals: hoe ver moet je gaan om opdrachtgevers uit te leggen dat hun verwachtingen over de kwaliteit van het schoonmaakwerk niet stroken met de bezuinigingen die ze op het budget voor schoonmaak doorvoeren? Een ander dilemma is de dagschoonmaak. Hoe ver moet je als CSU gaan om dagschoonmaak te bevorderen als opdrachtgevers dat niet willen? Vanuit MVO-optiek gezien reageren opdrachtgevers positief op dagschoonmaak, maar het regelen in de praktijk is een ander verhaal. Dan wordt dagschoonmaak nog moeilijk geaccepteerd. Toch gaan we door met promoten ervan."

Loek Kusiak is freelance journalist.