

Or CSU bepleit vermindering werkdruk

Zelfreinigend vermogen

Aantonen dat je een maatschappelijk verantwoord werkende organisatie bent doe je met een zogenoemde 'zelfverklaring' ISO-26000, de richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Schoonmaker CSU geeft prioriteit aan werkomstandigheden, veiligheid en gezondheid. De or praat mee over de inhoud en uitvoering.

door Loek Kusiak

- Kritische toetsing
- Prioriteiten
- Vuist maken

Is het echt nodig dat het schoonmaken van kantoren in de avonduren plaatsvindt? Schoonmaakbedrijf CSU vindt van niet en probeert opdrachtgevers te overtuigen van de voordelen van dagschoonmaak. 'Gebouwen hoeven daardoor minder lang open te blijven', zegt Rob Boers, manager Kwaliteit, Arbo en Milieu (KAM) van CSU. 'Dat scheelt in kosten voor energie en beveiliging. Daarnaast hoeven medewerkers niet langer 's avonds hun sociale contacten te missen. Door dagschoonmaak krijgt de schoonmaker een gezicht op de locatie waar hij werkt en wordt de kwaliteit van het werk beter.'

Or-voorzitter Ton van de Ven is het met Boers eens: 'Opdrachtgevers hebben vaak het idee dat overdag schoonmaken storend is en dat het schoonmaakwerk niet goed genoeg gebeurt. Een groot misverstand. Ik schat dat bij 30 procent van de grote kantoorpanden al dagschoonmaak plaatsvindt, maar dat kan makkelijk naar 70 procent. Dagschoonmaak sluit beter aan op het leefritme van een werknemer. Een moeder kan 's ochtends eerst haar kinderen naar school brengen voordat ze in een kantoorpand aan het werk gaat. Tussen de middag gaat ze desnoods even naar huis voor de kinderen, en dan 's middags weer verder met schoonmaak om 's avonds bij het gezin aan tafel te zitten. 's Avonds in je eentje in een leeg kantoor schoonmaken voelt niet prettig.'

Bevordering van dagschoonmaak is één van de onderwerpen waarmee CSU invulling geeft aan zijn strategie voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, afgekort MVO. CSU (13.000 medewerkers verspreid over 30 vestigingen) maakt behalve kantoorpanden onder meer ook treinen schoon. Het bedrijf legt naast proactieve

milieuzorg de laatste jaren de nadruk op duurzaamheidsaspecten rond arbeid, gezondheid en scholing. Het schoon-

maakbedrijf, met Uden als hoofdvestiging, behoort tot een selecte groep van tien Nederlandse bedrijven en organisaties die werken volgens de internationale richtlijn voor MVO: ISO 26000.

Zelfverklaring

De ISO-richtlijn is niet bedoeld voor certificering, zoals bijvoorbeeld het geval is bij kwaliteitszorg. Toch willen bedrijven en private organisaties erkenning voor het feit dat zij maatschappelijk verantwoord werken volgens een internationale richtlijn. Daarvoor is de zogeheten 'zelfverklaring' bedoeld. Geen documentje van de slager die blind zijn eigen vlees heeft gekeurd, maar een kritische toetsing op basis van een praktijkrichtlijn van het onafhankelijke normalisatie-instituut NEN. Aan de hand van de zelfverklaring en door over hun MVO-inspanningen op een digitaal platform te publiceren, leggen bedrijven vrijwillig verantwoording af aan stakeholders:

'MVO doe je puur vanuit jezelf'

consumenten, vakbonden, leveranciers, overheden en milieu- en mensenrechtenorganisaties. Deze kunnen zich zo een oordeel vormen over wat een bedrijf presteert rond onderwerpen als transparant bestuur, eerlijk zaken doen, mensenrechten, milieu en arbeidsomstandigheden.

'MVO doe je puur vanuit jezelf', zegt Julia Chatelain van NEN, dat in een pilot met tien bedrijven en organisaties heeft samengewerkt aan de totstandkoming van de praktijkrichtlijn en de zelfverklaring. 'Voor internationaal opererende bedrijven kunnen mensenrechten een belangrijk thema zijn, terwijl voor bedrijven die zich tot Nederland beperken de focus kan liggen op milieuzorg en sociale bescherming. Voor de buitenwacht zijn MVO-claims vaak tamelijk abstract. Bedrijven moeten hun MVO-beleid daarom onderbouwen met harde gegevens. Cruciaal is geloofwaardigheid, de wil om jezelf objectief en kritisch onder het vergrootglas te leggen en met stakeholders in dialoog te gaan. Het zelfonderzoek moet bij voorkeur ook ieder jaar herhaald worden.'

Mensgerichte aspecten

Om vast te stellen aan welke MVO-onderwerpen meer prioriteit gegeven moest worden, raadpleegde schoonmaakbedrijf CSU de ondernemingsraad, klanten, vakbonden, leveranciers en onderaannemers. Na discussies in workshops werd gekozen voor 'mensgerichte' aspecten als arbeidsomstandigheden, veiligheid en gezondheid, sociale dialoog met bonden en or, anti-discriminatiebeleid en loopbaanontwikkeling van medewerkers.

'CSU schonk al veel aandacht aan zaken als het uitbannen van oplosmiddelen, preventie van handeczeem en het introduceren van ergonomische werkmethodes', aldus Boers. 'De schoonmaakbranche is de grootste motor van werkgelegenheid voor mensen die nieuw op de arbeidsmarkt instromen of er een tijd uit zijn geweest. We bieden onze buitenlandse werknemers Nederlandse taallessen en hebben met de or een convenant afgesloten om laaggeletterdheid onder het personeel terug te dringen. Dat is nodig om instructies te kunnen lezen over de omgang met producten en voor integratie in de samenleving. Meedoen aan het NEN-project



Foto: Bert Janssen

Schoonmaker van CSU aan het werk in NS-treinstel.

was een perfecte kapstok om na te gaan hoe we er op MVO-gebied voor stonden en waarin we onszelf konden versterken.’ ‘De keuze voor mensgerichte onderwerpen en de aandacht voor kwetsbare groepen binnen je bedrijf sluit logisch aan op onze or-agenda’, zegt or-voorzitter Ton van de Ven. ‘De or heeft ook een eigen arbo-commissie, maar die kan onmogelijk bij alle 5000 klanten nagaan hoe veilig en gezond het werk door onze achterban uitgevoerd wordt. Door in het MVO-beleid nadrukkelijker te focussen op veiligheid en arbo en ook loopbaanontwikkeling van medewerkers daarin te betrekken, leg je wel een steviger basis ter voorkoming van ongewenste situaties. In het verleden heeft de or al door alert optreden misstanden kunnen opruimen. Op diverse locaties bij grote klanten moesten onze schoonmakers zich omkleden en pauzeren in donkere, vieze opslagkelders. Daar zijn kantines met nieuwe koffieautomaten voor in de plaats gekomen.’

Sluitpost

CSU werkt nu landelijk met zogeheten pandadviseurs: ervaren medewerkers die bij opdrachtgever met een checklist de werkomstandigheden voor de schoonmakers controleren en eventueel een risico-inventarisatie opstellen. CSU wil daarmee

sneller inspelen op signalen van medewerkers, or en bonden over werkomstandigheden die onder de maat zijn. Boers: ‘Ook opdrachtgevers hebben volgens de Arboret een zorgplicht voor de schoonmakers die bij hen actief zijn – al zijn ze zich daar vaak niet zo erg van bewust. Ze moeten zorgen voor voldoende verlichting, voor kleedruimten en werkkasten, voor voldoende ventilatie. Ook moeten ze het risico op uitglijden door gladde vloeren, of struikelen over obstakels, zoveel mogelijk beperken.

‘De keuze voor mensgerichte onderwerpen sluit aan op onze or-agenda’

Stuiten we op onveilige werksituaties voor onze schoonmakers bij draaiende machines, dan vragen we de opdrachtgever de veiligheid te verbeteren.’ Schoonmakers klagen over toenemende werkdruk. De concurrentie in de branche bij aanbestedingen is hevig. Opdrachtgevers, tot ministeries aan toe, proberen zo laag mogelijke tarieven af te dwingen. In steeds minder uren moet schoonmaakpersoneel steeds grotere oppervlakken (‘meters’) schoonmaken. In 2011 heeft de branche de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ingesteld, bedoeld om bij aanbestedingen ook op sociale aspecten te letten. ‘Schoonmaak is voor de meeste opdrachtgevers een sluitpost op de begroting’, zegt Van de Ven, ‘maar schoonmaakbedrijven kunnen vaak niet veel anders dan meegaan in de

eisen van de opdrachtgevers. Anders stapt de klant naar een ander. Het is vaak een dilemma. Bij ons moet toch ook de kachel branden. Niettemin is met de huidige werkdruk wel de grens bereikt. De prestaties per meter schoonmaak zijn drie keer zo hoog als vijftien jaar geleden. Per uur 600 meter in kantoren schoonmaken is tegenwoordig gangbaar, terwijl de werkmethodes in vijftien jaar nauwelijks veranderd zijn. Welke kwaliteit kun je dan nog leveren? Het blijft toch mensenwerk in een zwaar beroep.’

Signalen

Door de langdurige schoonmaakstaking van begin 2010 zijn schoonmakers uit de anonimiteit getreden en zijn opdrachtgevers zich bewuster geworden van de hoge werkdruk voor werknemers die door de tarievenlag is ontstaan. ‘Vermindering van werkdruk staat mede door de Code Verantwoord Marktgedrag nu hoog op de agenda van de branche’, constateert Rob Boers. ‘Wij houden daar in onze offertes ook rekening mee. Aan de andere kant: hoe ver moet je als CSU gaan om dagschoonmaak te bevorderen als opdrachtgevers dat niet willen? Vanuit MVO-optiek reageren opdrachtgevers positief op dagschoonmaak, maar het in de praktijk willen regelen is nog een ander verhaal. Toch gaan we door met promoten ervan.’ Ton van de Ven: ‘Met dagschoonmaak werf je sneller personeel en dat is wel een pluspunt als de arbeidsmarkt door vergrijzing krappert wordt.’ Wat de or-voorzitter betreft mag maatschappelijk verantwoord ondernemen in alle grote schoonmaakbedrijven ingang vinden. ‘MVO is nu het meest misbruikte woord in de branche. Bedrijven kopen hun CO2-emissie af en noemen zich dan een “MVO-bewust bedrijf”. Je zou het kaf van het koren moeten scheiden. Meer schoonmaakbedrijven met een MVO-zelfverklaring van NEN kunnen een sterker front vormen naar opdrachtgevers die tegen de laagste prijs schoonmaak willen inhuren.’

Meer weten over iso 26000? Kijk op <http://www.mvonderland.nl/trends-ontwikkelingen/iso-26000>.