


25 jaar ondernemend voor de schoonmaakbranche

OSB viert het zilveren jubileum onder het motto '25 jaar ondernemend voor de schoonmaakbranche'. Een mooi moment om eens stil te staan bij wat er al die jaren is gerealiseerd. Maar ook om te kijken naar het heden en de toekomst. Hoe is het om vandaag de dag te ondernemen in deze branche? Wat heeft de ondernemer nodig om ook in de toekomst succesvol te zijn? En vooral: welke rol kan OSB daarbij spelen? De antwoorden op deze vragen komen uit verschillende hoeken: mensen van het eerste uur, mensen die op dit moment binnen OSB actief zijn, ondernemers, bestuursleden enzovoorts. Het resultaat: een rijke verzameling verhalen waaruit veel liefde voor de schoonmaakbranche spreekt.



A portrait of Rahma el Mouden, a woman with short blonde hair, wearing a dark pinstriped blazer over a white turtleneck sweater. She is smiling and looking towards the camera.

“Deze branche
is verslavend”

Rahma el Mouden
directeur MAS dienstverleners

“Werken in de schoonmaakbranche is een ongelooflijke verrijking.” Aan het woord is Rahma el Mouden, directeur van MAS dienstverleners in Amsterdam. “Een betere omgeving om sociale en maatschappelijke vaardigheden op te doen is er eigenlijk niet. De contacten met uiteenlopende gesprekspartners, vaak van verschillende culturen, daar leer je enorm veel van.”

Rahma el Mouden is al zo'n 30 jaar actief in de schoonmaakbranche. Ze begon als schoonmaakster en klom in de loop der jaren op naar haar huidige functie als directeur van een onderneming met 330 medewerkers. “Deze branche is verslavend”, stelt zij. “Het is totale dienstverlening en draait allemaal om mensen. Ik heb te maken met alle soorten personeel en allerlei typen opdrachtgevers. Ik kom overal, kan bij tal van bedrijven en organisaties in de keuken kijken.”

“De allochtonen in het midden- en hoger kader zijn op één hand te tellen.”

Kritisch

Ondernemen in de schoonmaakbranche is vooral ook multicultureel ondernemen. Zeker in een stad als Amsterdam. Bij MAS dienstverleners zijn dan ook vele allochtone medewerkers in dienst. Rahma ziet dat als een enorme verrijking. “Al die verschillende culturen in huis, dat vind ik fantastisch. Ik ben het helemaal eens met de stelling dat integratie op de werkvloer begint. Men spreekt sneller de taal en weet sneller zijn weg te vinden.” Desondanks blijft ze kritisch: “De taalkennis blijft te gebrekkig waardoor men niet verder kan. Als branche hebben we te lang de meerwaarde van taalopleidingen niet ingezien. Slechts 3% van de allochtone medewerkers stroomt vanaf de werkvloer door naar een hogere functie. De allochtonen in het midden- en hoger kader zijn op één hand te tellen. Dat is een gemiste kans! De tijd is nu rijp om dat te veranderen.”

Taalcursussen

Rahma is een warm voorstander van de opleidingen van SVS. “Daarmee is er al veel verbeterd voor allochtone medewerkers die weinig of geen scholing hadden gevolgd. Maar we moeten ons afvragen wat we nog meer kunnen doen. Met subsidie uit Den Haag moet het toch mogelijk zijn om taalcursussen binnen de branche te organiseren? Zeker in de grote steden is dat belangrijk. Zolang ik in de branche actief ben, zal ik mij daar sterk voor maken”, voegt ze er stellig aan toe.

“We hebben te lang
de meerwaarde
van taalopleidingen
niet ingezien.”



Pilot

Wat Rahma met trots vervuld, is het feit dat er een pilot-project is binnengehaald om allochtone ondernemers in de branche te benaderen die niet bij OSB zijn aangesloten. Zij worden geïnformeerd over de schoonmaakbranche en wat een branchevereniging voor hen kan betekenen. Doel is deze groep ondernemers meer bij OSB te betrekken en verder te professionaliseren. Deze pilot wordt gesteund door onder andere het Ministerie van Economische Zaken. “Het is geweldig dat OSB dit bij de overheid heeft weten te

bereiken en ik doe hier graag aan mee. Het feit dat het vanuit Den Haag wordt ondersteund is een signaal dat de branche het vertrouwen heeft. Daar ben ik trots op!”

Imago

Rahma is een sterk voorstander van een verdere uitbouw van het ‘gezicht’ van de branche. “Sinds een jaar of 15 worden we gezien als een professionele bedrijfstak. Maar er mag nog meer gebeuren. We zijn overal, maar lang niet altijd duidelijk zichtbaar. Daarom ben ik ook actief in de OSB-commissie die zich bezighoudt met imagoverbetering. We moeten met z’n allen trots zijn op wat is bereikt de afgelopen jaren. OSB heeft een krachtige, betrouwbare uitstraling. Ik heb er altijd veel aan gehad. Als bron van informatie, maar ook als vertegenwoordiger van de branche. En als gesprekspartner, want ze staan altijd open voor een gesprek met hun leden.”

Complete dienstverlening

De toekomst zal bij MAS dienstverleners vooral in het teken staan van de ontwikkeling naar complete facilitaire dienstverlening. Het bedrijf zal naast schoonmaakonderhoud ook diensten aanbieden als catering, beveiliging en groenvoorziening. Ook conciërges en telefonistes zullen via het bedrijf in te schakelen zijn. “Ik luister naar de wensen van mijn klanten en die verlangen meer en meer facilitair beheer in de ruimste zin van het woord. Als ondernemer moet je dan niet te beperkt blijven kijken, maar risico’s durven nemen. Uiteraard moet ik er wel de mensen voor hebben. Breed inzetbare mensen, met voldoende opleiding. Ook naar de medewerkers toe is deze ontwikkeling gunstig. Immers, als je realistisch bent moet je medewerkers van rond de 40 iets anders kunnen bieden dan schoonmaakwerk. Met meer diensten in huis kan dat. Ik weet dat ik ook in de toekomst op OSB kan blijven rekenen. Je kunt als onderneming niet zonder branchevereniging die een goed partnerschap heeft met de overheid. We kunnen veel van de brede kennis binnen OSB-kringen leren, evenals van contacten op Europees niveau. Je kunt gerust stellen dat ik ongelooflijk trots ben op mijn branche!” •

Uit de OSB-historie

	<p>De campagne 'De schoonmaker maakt het mogelijk!', waartoe OSB, FNV Bondgenoten en CNV Bedrijvenbond vanuit gemaakte CAO-afspraken gezamenlijk het initiatief nemen, gaat van start. Doel van deze campagne is meer waardering te kweken voor het belangrijke werk van de schoonmaker en de glazenwasser.</p>
	<p>2002</p>
	<p>2003</p> <p>Introductie OSB Arbeid en OSB Diensten voor leden. OSB Arbeid biedt advies en concrete ondersteuning bij het oplossen van allerlei personeelsvraagstukken. OSB Diensten is actief op allerlei terreinen van diensteninkoop, zoals brandstof, automatisering, financiële diensten etc. Later komt er ook een OSB Verzekeringdienst, die scherp ingekochte verzekeringspakketten aanbiedt.</p>
<p>2003</p>	<p>Ondertekening Arbo-Convenant voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche. Uit dit convenant vloeit een groot aantal activiteiten voort dat het werken in de branche veiliger en gezonder moet maken. RAS ondersteunt de uitvoering onder de titel 'Zo werk je prettiger!'.</p>

<p>2004</p>	<p>Het kwaliteitsniveau van de OSB-leden wordt opgevoerd door een driejaarlijkse hertoetsing op de gestelde lidmaatschapsvoorwaarden.</p>
	<p>2005</p> <p>OSB opent een nieuwe brede kennisportal voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche: Schoonmaakcentrum.nl. Op deze nieuwe website vinden ondernemers praktische informatie die van pas komt in de dagelijkse bedrijfsvoering.</p>
<p>2006</p>	
	<p>2006</p>
	<p>OSB viert het zilveren jubileum onder het motto '25 jaar Ondernemend voor de schoonmaakbranche'. Het begrip Kwaliteit loopt als een rode draad door de activiteiten van dit jubileumjaar heen. Zo worden de kwaliteitseisen aan de leden verder verhoogd door een eigen controle op de naleving van de Gedragscode en de CAO in te voeren.</p>

“OSB en
VNO-NCW
vormen een
prima tandem”



Niek-Jan van Kesteren
algemeen directeur VNO-NCW

Zoals vele ondernemingen in de branche lid zijn van OSB, zo is OSB op haar beurt weer aangesloten bij de grootste ondernemersorganisatie in Nederland: VNO-NCW. Hiermee profiteren alle OSB-leden van de belangenbehartiging en dienstverlening van deze organisatie op nationaal en internationaal niveau. De relatie tussen OSB en VNO-NCW is een langdurige én intensieve.

OSB is al vele jaren vertegenwoordigd in het dagelijks bestuur van VNO-NCW. Daarmee zit de vereniging ‘dicht bij het vuur’ en kan het meepraten over tal van zaken die van belang zijn voor ondernemers in de schoonmaakbranche. Ook naast de bestuursvergaderingen is er veelvuldig contact tussen beide organisaties. VNO-NCW-directeur Niek-Jan van Kesteren: “Ik heb zeer frequent en nauw contact met de OSB-voorzitter over zaken die spelen. Dat is plezierig en werkt prima. Zo krijgt VNO-NCW een goed beeld wat zij voor de schoonmaakbranche en andere dienstverlenende branches kan betekenen.”

Tandem

De afgelopen jaren heeft de ondernemersvereniging daadwerkelijk het nodige kunnen doen voor de leden van OSB. Zo heeft het zich via lobbyactiviteiten sterk gemaakt voor het handhaven van de algemeen verbindend verklaring van CAO-bepalingen. “De regering wil daar nog wel eens vanaf, van die afspraak. OSB was een belangrijke medestander in deze zaak. We vormden een prima tandem.” Een andere lobby was gericht op de voorgenomen acute afschaffing door het kabinet van de SPAK, de specifieke afdrachtskorting waarmee werkgevers de loonkosten kunnen verminderen. Van Kesteren: “Het kabinet wilde deze regeling in één keer afschaffen. We hebben ervoor kunnen zorgen dat dat geleidelijk is afgebouwd. Ook hier hebben we in goed overleg met OSB resultaat geboekt.”

“OSB moet vooral
doorgaan op de
ingeslagen weg.”

Werkgever

De fundamentele betekenis van OSB-ondernemingen ligt volgens Niek-Jan van Kesteren in de rol van werkgever. "Mede door de goede samenwerking met VNO-NCW heeft OSB haar positie versterkt. De branche heeft zich op de kaart gezet als een goed werkgever. Zo zijn er goede arbeidsvoorwaarden opgesteld, wordt er constructief nagedacht over het aantrekken en behouden van personeel en is men actief bezig met emancipatie en integratie van allochtonen. Dat alles is de grote winst van de afgelopen periode. OSB heeft de branche een positief imago gegeven, gebaseerd op een verantwoord beleid. Het lidmaatschap van onze organisatie is dan onontbeerlijk, want ook wij werken aan deze zaken. Van de wederzijdse beïnvloeding kan OSB profiteren. Ik zie het als een taak voor OSB en haar leden de komende jaren om die rol als werkgever te behouden en verder te verstevigen."

Voorbeeld

De voorbeeldfunctie die de schoonmaakbranche volgens Van Kesteren heeft op het gebied van de integratie van allochtonen zal nog belangrijker worden. "De gebeurtenissen in de afgelopen jaren hebben een tijdbom onder de samenleving gelegd. De problemen moeten worden opgelost en daarvoor is meer tolerantie en integratie nodig. Werk speelt een cruciale rol. OSB heeft hierin een verantwoordelijkheid. De branche kan allochtonen werk bieden tegen goede arbeidsvoorwaarden en opleidingen die het mogelijk maken om beter door te stromen naar leidinggevende functies. OSB moet vooral doorgaan op de ingeslagen weg."

Multi-facility management

Naast de rol als werkgever en de taak in de integratie van allochtonen ziet Van Kesteren nog meer uitdagingen weggelegd voor de schoonmaakbranche. Zo zullen de bedrijven om moeten kunnen gaan met de tendens van verbreding van activiteiten. "Het multi-facility management noemen we dat. Ik zie dat overigens niet als één enkele stroming. Er zullen

"De schoonmaakbranche heeft zich op de kaart gezet als een goed werkgever."



meerdere ontwikkelingen zijn. Zo blijven er altijd bedrijven die zich uitsluitend richten op schoonmaakactiviteiten. Toch dwingt een tendens als deze wel tot scherpste. Hoe kun je je onderscheiden en concurrerend zijn op een veranderende markt?"

Want dát de markt verandert, dat staat volgens de VNO-NCW directeur als een paal boven water. "Dienstverlening wordt steeds belangrijker, ook voor particuliere klanten. Naar mijn idee ligt daar een enorme markt. Het moet toch mogelijk zijn daar meer in te penetreren? Denk aan het initiatief van de 'witte werkster'. De maatschappij ontwikkelt zich in de richting van meer en meer persoonlijke dienstverlening. Er is een groeiende groep tweeverdieners die weinig tijd heeft voor schoonmaakwerkzaamheden. Als schoonmaak- en multi-facility onderneming moet je er naar mijn idee over nadenken om deze markt te benaderen in plaats van elkaar te verdringen op de zakelijke markt. Ook al moet je dan opboksen tegen de zwarte tarieven."

Concurreren op basis van prijs is volgens Van Kesteren een doodlopende weg. "Je ziet het in vele sectoren, ook in de uitzendbranche bijvoorbeeld. Als onderneming moet je de verleiding kunnen weerstaan. Kwaliteit en gerespecteerd worden loont uiteindelijk veel meer. Er zijn echter altijd ondernemers die alleen voor de prijs gaan. Daar doe je niet zo veel aan." •