

DOSSIER

De Nederlandse schoonmaakmarkt in Europees perspectief

Toelichting samenstellers	37
Voorwoord	37
1. Weinig omzetedynamiek ten gevolge van conjuncturele schommelingen	38
2. Invloed laagconjunctuur op de arbeidsmarkt	40
3. Grensverleggende trends Facilitaire & Schoonmaakmarkt Europa	42
4. Binnenlandse trends Facilitaire & Schoonmaakmarkt Nederland	44
5. Focus op Vakopleidingen	46
6. Uitdagingen voor Nederlandse schoonmaakmarkt	48
7. Mogelijkheden voor Nederlandse Schoonmaakmarkt	50



cleanTOTAAL

DIT KATERN IS MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR:



Woord vooraf van de samenstellers

Bij het verzamelen van betrouwbaar cijfermateriaal liepen de samenstellers van dit katern soms tegen nagenoeg onneembare vestingen op. Europees/wereldwijd opererende bedrijven prediken tegenwoordig een maximale transparantie. Deze transparantie geldt beduidend minder voor wat betreft het verstrekken van cijfers. Daarin toonden de bedrijven uiterste terughoudendheid. Dit vooral ingegeven door de angst om concurrentiegevoelige informatie met de markt te delen.

Andere bronnen zoals Centraal Bureau voor de Statistiek, EFCI, ECS, CPB, RABO, ABN AMRO en DTU en diverse Europese werkgeversorganisaties bleken echter toegankelijker, zodat de samenstellers er toch in slaagden een goed beeld te kunnen optekenen van de Europese schoonmaakmarkt, en de kansen en bedreigingen voor de Nederlandse schoonmaaksector.

In dit katern vergelijken wij de cijfers op basis van de meest actuele beschikbare gegevens (2009 e.v.). Dit lijkt ogenschijnlijk gedateerd, maar is in Europese vergelijkingen gangbaar. In veel gevallen beschikken wij echter over meer recente informatie. We hebben de jaartallen hiervan in de begeleidende tekst opgenomen.

Wij zijn onze bronnen, maar zeker ook de sponsors buitengewoon erkentelijk voor hun medewerking. Door hen kon dit katern gerealiseerd worden. De sponsors toonden zich vanuit een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid bereid te investeren om zodoende branchebreed de informatie te kunnen publiceren.

De sponsors in alfabetische volgorde zijn: Dolmans Facilitaire Diensten, EW Facility Services, Facilicom, Hago, OSB, Succes Schoonmaak en SVS. Iedere sponsor adopteerde een thema en werkte dit nader met de samenstellers uit.

Omwille van de leesbaarheid hebben wij niet in iedere grafiek alle Europese landen opgenomen, maar hebben wij dit beperkt tot de per onderdeel meest belangrijke landen. De cijfers in dit katern zijn naar onze mening van belang voor de schoonmaakbedrijven in Nederland om trends waar te nemen, kansen en bedreigingen in beeld te hebben en het beleid hierop zo nodig af te stemmen. Uiteraard dienden wij dit in dit katern in grote lijnen te beschrijven.

DE SAMENSTELLERS

De samenstelling heeft met de grootst mogelijke zorgvuldigheid plaatsgevonden. Er kunnen echter geen rechten aan ontleend worden. De samenstellers noch de uitgever aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten/onvolkomenheden en/of de gevolgen hiervan.

Niets uit dit katern mag zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de samenstellers worden openbaar gemaakt of vervoelvoudigd op welke wijze dan ook.

Voorwoord

Het is een goed initiatief, dit katern in Clean Totaal, om aandacht te besteden aan Europa. Hoe je er politiek ook tegenaan kijkt - meer of minder bevoegdheden op Europees niveau - de ontwikkeling is meer in plaats van minder Europa. We reizen in Europa; we werken in Europa; we betalen met één munt in Europa; we vervoeren goederen door Europa; we leren meer talen op onze scholen; we kijken steeds meer naar tv-programma's van elders; internet is echt een grote toegangspoort tot een nieuwe wereld.

Die conclusie is ook - al langer - getrokken door de nationale brancheorganisaties. Al een groot aantal jaren bestaat de EFCI; the European Federation of the Cleaning Industry. Een samenwerkingsverband van rond 20 nationale brancheorganisaties. Met een klein professioneel bureau in Brussel. De EFCI heeft feitelijk drie functies:

Allereerst vervult het de functie van kennisplatform; het uitwisselen van ervaringen in de verschillende landen. We bespreken onze ervaringen met collectieve arbeidsovereenkomsten; de relaties met vakbonden; de vernieuwingen in de verschillende landen. Een actueel voorbeeld van dat laatste is bijvoorbeeld een groot initiatief van de Franse collega's rond duurzaam ondernemen. Maar ook onze code is daar uitvoerig besproken en vormt inspiratie voor initiatieven elders.

Een tweede functie is het beïnvloeden van de Europese dossiers die van belang zijn voor de schoonmaaksector. Hierbij kan je denken aan spelregels rond het aanbestedingsbeleid; tewerkstelling van medewerkers in andere Europese landen; nieuwe regels rond veiligheid en hygiëne. Hierin trekken we als EFCI vaak op met andere Europese brancheorganisaties met soortgelijke belangen.

Een derde functie betreft het onder auspiciën

van de Europese commissie vorm en inhoud geven aan een Europese sociale dialoog tussen werknemers- en werkgeversorganisaties. Met heel veel plezier mag ik nu ruim twee jaar voorzitter zijn van onze Europese organisatie. In september 2013 wordt ik opgevolgd door mijn Zweedse collega. Als EFCI voorzitter juich ik uw initiatief toe. Een mooi overzicht van feiten en cijfers over Europa en de veelzijdige schoonmaaksector.

Er zijn grote verschillen in Europa; soms zijn het bijna appels en peren die je vergelijkt. En toch, onmiskenbaar, zal het naar elkaar toegroeien. Eenzelfde overzicht over tien jaar zal meer gelijkheid tussen de landen laten zien. Dat is mijn verwachting, als Nederlander en als Europeaan. Het lijkt me een mooi vooruitzicht.

HANS SIMONS

VOORZITTER EFCI, VOORZITTER OSB



Hoofdstuk I **Weinig omzetsdynamiek ten gevolge van conjuncturele schommelingen**



MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR HAGO



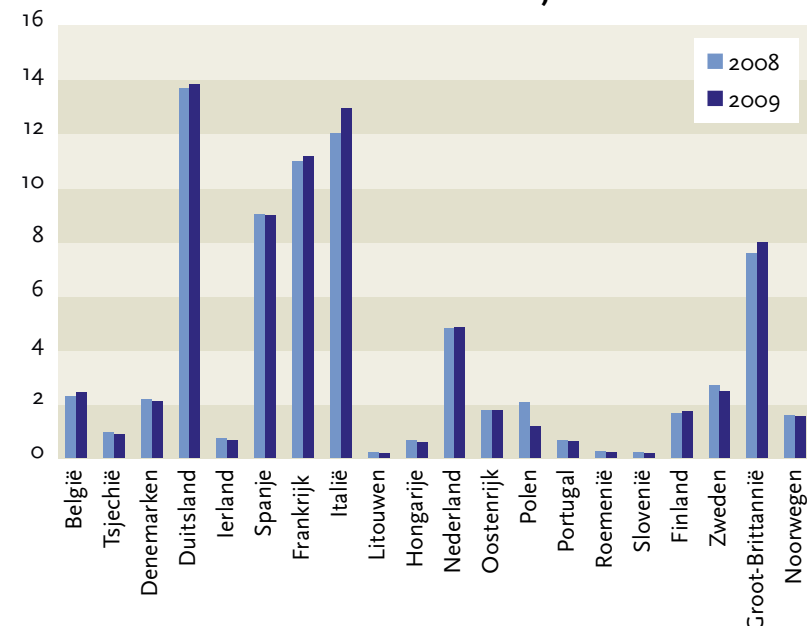
De totale omzet van de schoonmaakmarkt in Europa is, inclusief de prijsverhoging, in 2009 gestegen met 0,65%, of wel van 75,881 miljard naar 76,372 miljard euro. De stijging in Nederland betrof in dat jaar 1,27% en ging van 4,789 miljard naar 4,850 miljard euro. Feitelijk valt hieruit op te maken dat het omzetvolume gedaald is. Immers, de omzetstijging blijft qua percentage achter bij de prijsstijging van circa 2%. Het marktaandeel qua schoonmaak van Nederland in Europa bedraagt circa 6,3%.

OMZETONTWIKKELINGEN

In de jaren na 2009 trad echter ook in Nederland een verslechtering op in de schoonmaakmarkt. Dit als gevolg van de recessie en Het Nieuwe Werken. De omzet over 2011 bedroeg nog geen 4,5 miljard euro, een daling met 1%. De prijzen stegen in 2011 met 1,8%. Minder hard dan de inflatie.

In het eerste kwartaal 2012 was er een verdergaande daling van de omzet in Nederland zichtbaar met 1,7%, welke zich herstelde in tweede kwartaal 2012 met 1,4%. Het derde kwartaal 2012 laat een volumegroei zien van 4%. Hieraan zal vooral de latere ingangsdatum van de prijsverhoging 2012 debet zijn. De schoonmaak CAO kwam in 2012 namelijk eerst na een langdurige stakingsperiode tot stand. De omzet vierde kwartaal 2012 daalde licht. Over heel 2012 stegen de prijzen ten opzichte van 2011 met 2,1% en de omzet met 1,1%. De vooruitzichten

Omzetvolume schoonmaakmarkt in miljarden euro's



voor 2013 worden door de ondernemers als "niet rooskleurig" betiteld.

Er zit relatief weinig rek in voor de schoonmaaksector om binnen Nederland nieuw marktaandeel te verwerven. Het uitbestedingspercentage ligt namelijk op 85%. Dit impliceert veel van "stuivertje wisselen" of omzet buiten Nederland verwerven. De kansen om de omzet te verhogen dient vooral gezocht te worden door het leveren van aanvullende diensten.

In de referentieperiode toonde Italië zich de grootste stijger qua omzetvolume (+ 7.8 %), op de voet gevolgd door België (+ 7%). Polen toonde zich de grootste daler (- 43 %!) gevolgd door Litouwen (-23%) en Hongarije (- 12,7%). Land in opkomst qua omzetvolume potentie is Frankrijk.

AANTAL ONDERNEMINGEN

Het totaal aantal schoonmaakondernemingen in Europa steeg met 1,45% van 186.296 ondernemingen naar 189.000 ondernemingen. Dit aantal is exclusief de nieuw toegetreden landen Griekenland (6.041), Turkije (4.019) en Zwitserland (1.797) Opvallend is de sterke stijging in Nederland (8%) en België (25%). Sterkste daler is ook hier Polen met 11%.

In Nederland is duidelijk het effect van de toename van het aantal zzp-bedrijfjes merkbaar. De toetredingsdrempel is laag. In 2011 starten maar liefst 1.850 ondernemers een glazenwassers/schoonmaakbedrijf(je). Veel bedrijven redden het echter niet. 85% van de bedrijven in Nederland heeft 5 of minder medewerkers in dienst. In 2012 beproefden 760 nieuwe ondernemers, veelal eenmansbedrijven, hun geluk. Van de schoonmaakmedewerkers is ongeveer 2/3 deel van het vrouwelijk geslacht en 1/3 deel van het mannelijk geslacht. Het aantal bedrijven in Nederland anno 2012 bedraagt 7.735 schoonmaak + 3.200 glazenwasserij.

GEMIDDELDE OMZET PER MEDEWERKER

De gemiddelde omzet per medewerker in Europa steeg met 17%. Nederland blijft hierop behoorlijk achter met een stijging van 3,25%. Wel zien we in 2011 een verdergaande stijging van deze gemiddelde omzet met 1,5%. Dit als gevolg van het in toenemende mate doorvoeren

van schoonmaak in de daguren, integrated services en bijvoorbeeld het Hago Next concept.

Koplopers zijn Denemarken (+ 27%) en Groot-Brittannië (+ 16%). De al eerder genoemde oorzaken hiervan zijn: meer uren per medewerker/per dag en taakdifferentiatie. Polen (- 43%) en Litouwen (- 17%) kennen de grootste dalingen. Dit houdt gelijke tred met afname van de omzet in deze landen. Ongetwijfeld zal de gemiddelde omzet per medewerker in Frankrijk ook fors gedaald zijn. De door de Franse bedrijven verstrekte gegevens krijgen echter van het CBS de kwalificatie "onbetrouwbaar".

BRUTO EXPLOITATIE RESULTAAT

Het gemiddelde bruto exploitatie resultaat in Europa bleef nagenoeg gelijk met 11,87% van de omzet. In Nederland daalde dit resultaat met 1,8% van 13,7 % naar 11,9%. Oorzaken van de daling in NL zijn voornamelijk:

- Hogere stijging personele kosten
- Hogere stijging salariskosten

Dit wordt deels gecompenseerd door verlaging van inhuur uitzendmedewerkers. Conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat in Nederland de kosten aangaande de aanpassingen in de CAO niet volledig doorbelast worden. Een ontwikkeling die zorgzaam is en bedrijven noopt tot creatieve oplossingen in de bedrijfsvoering. Door de stakingen in 2010/2012 is hierin een kentering ontstaan die moet leiden tot een verbetering van de marktsituatie, de duurzaamheid en het rendement.

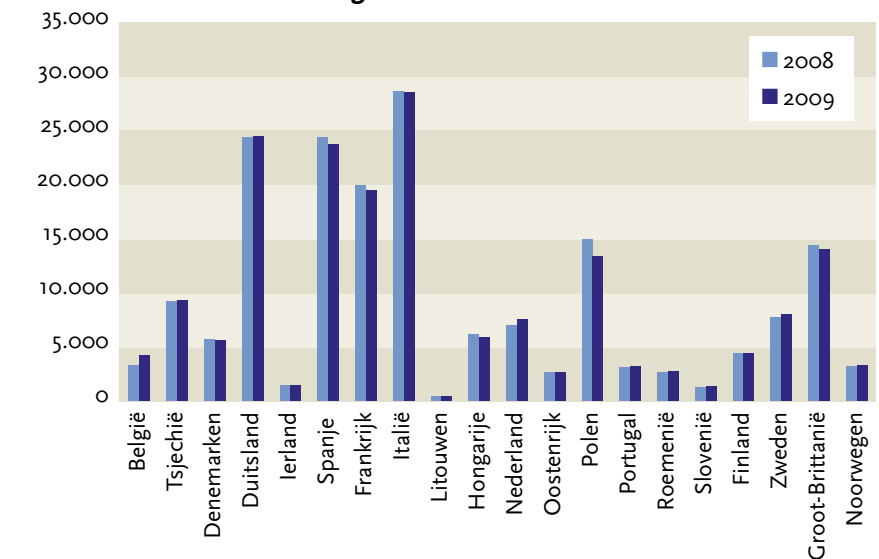
DUURZAAMHEID & DAG SCHOONMAAK

Uit een in 2012 door Ipsos namens Hago uitgevoerd onderzoek blijkt dat werknemers het belang zien van een schone werkomgeving. Een schone omgeving is ook essentieel voor het bezoek van gasten. De top 3 van de grootste ergernissen blijkt volgens de respondenten te zijn:

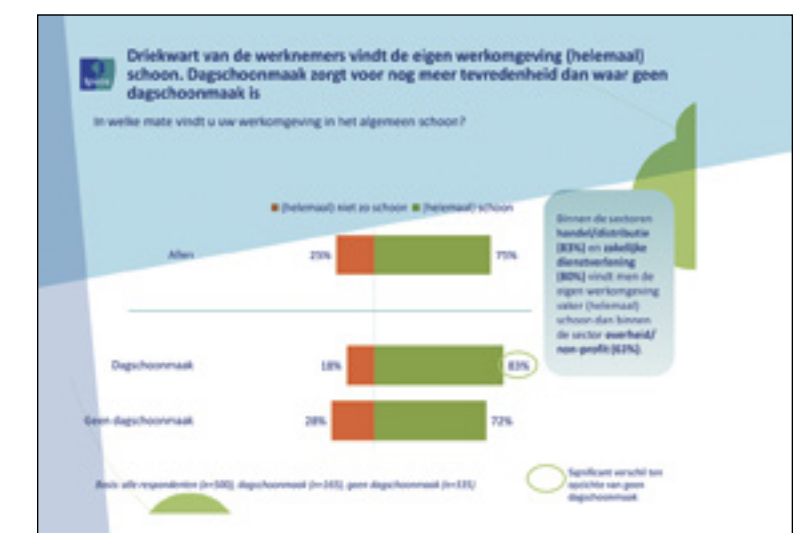
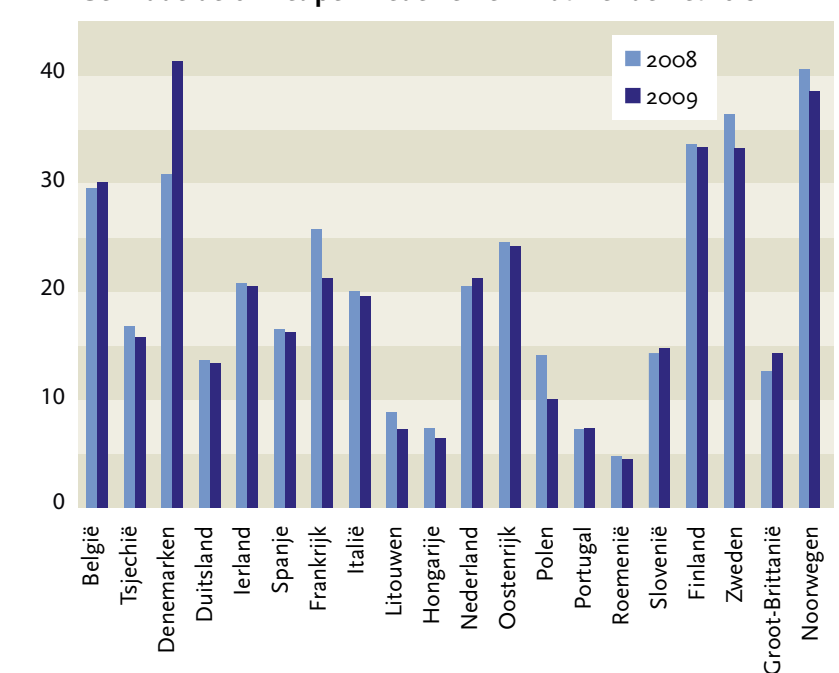
1. Vies toilet of sanitair (66%)
2. Een niet of nauwelijks geleegde prullenbak (33%)
3. Een vies bureau, tafel en stoel (29%)

Er is sprake van een significant verschil in beleving van de schoonmaak waar overdag schoongemaakt wordt of in de avond. Bij schoonmaak buiten de kantooruren reageert 72% van de medewerkers dat zij tevreden zijn over de schoonmaak, terwijl dit bij overdag schoonmaak 83% is.

Aantal ondernemingen



Gemiddelde omzet per medewerker in duizenden euro's



Hoofdstuk 2 Invloed laagconjunctuur op de arbeidsmarkt



MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR OSB



De voorzitter van OSB Hans Simons, heeft het genoegen gesmaakt in het voorwoord van dit katern zijn EFCI standpunt toe te lichten. Dit deel handelt meer over cijfermatige informatie betreffende de schoonmaaksector in Europa en Nederland.

AANTAL MEDEWERKERS

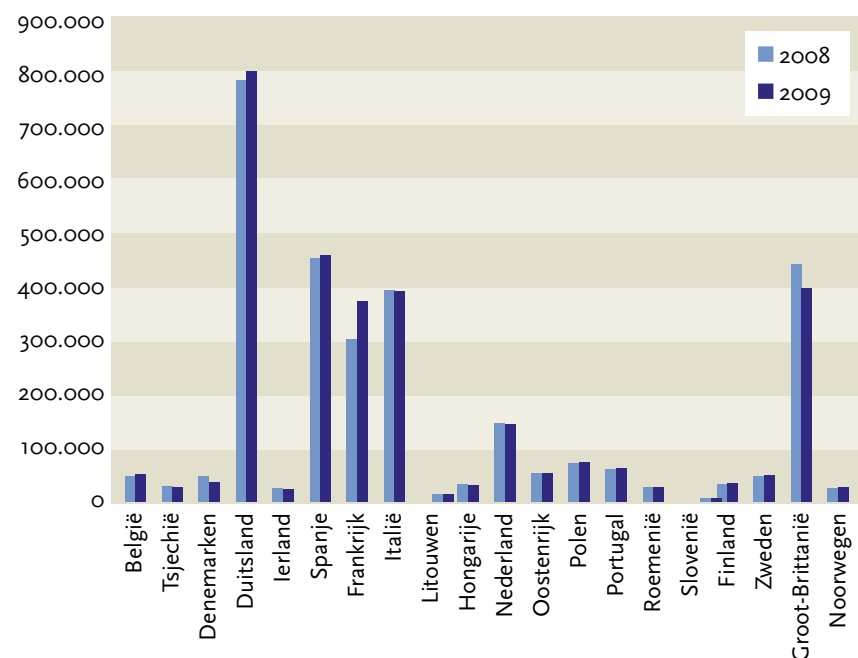
Het aantal medewerkers in loondienst binnen de schoonmaakbranche in Europa steeg met 1,35%. In Nederland daalde dit aantal echter met 2% van 156.557 naar 153.345. Het aantal zzp'ers (en andere niet in loondienst zijnde medewerkers) daalde van 9.721 naar 9.663.

De grootste dalers in aantal medewerkers zijn Denemarken (- 24%) en Groot-Brittannië (- 10%). De daling in Denemarken en Groot-Brittannië heeft voornamelijk als oorzaak de verschuiving van part-time uren naar meer uren per medewerker in de daguren in samenhang met uitbreiding van het takenpakket per medewerker.

In Frankrijk vindt juist een tegenovergestelde beweging plaats (+ 23%). In Frankrijk slaat Het Nieuwe Werken geenszins aan. Het hebben van een eigen kantoor/ bureau wordt gezien als status.

Voor België geldt dat de omzetgroei en groei in aantal bedrijven de stijging van het aantal medewerkers verklaart met 10% van het aantal medewerkers.

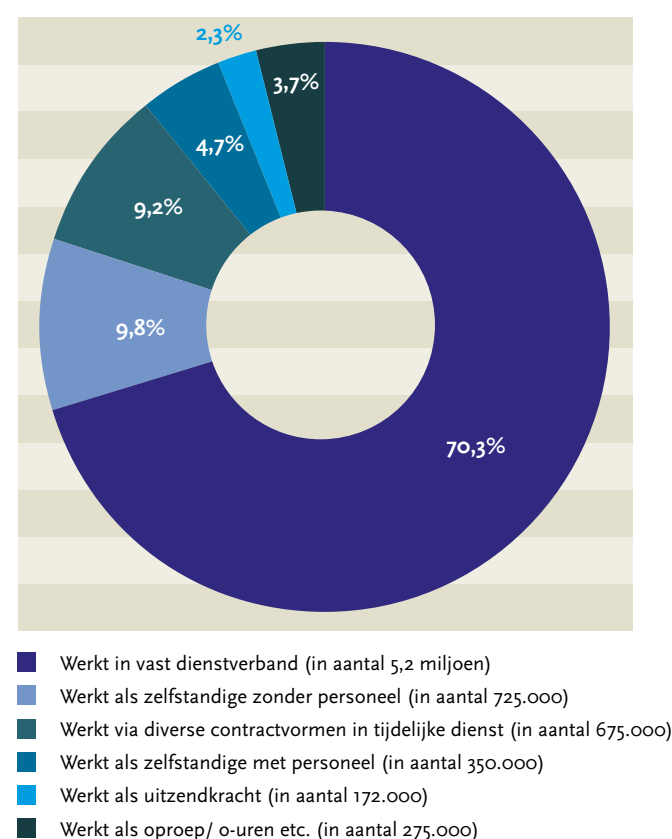
Aantal medewerkers in de schoonmaaksector



TOTALE BEROEPSBEVOLKING

De totale Nederlandse beroepsbevolking ziet er anno 2013 als volgt uit:

Beroepsbevolking in Nederland 2013 naar type dienstverband



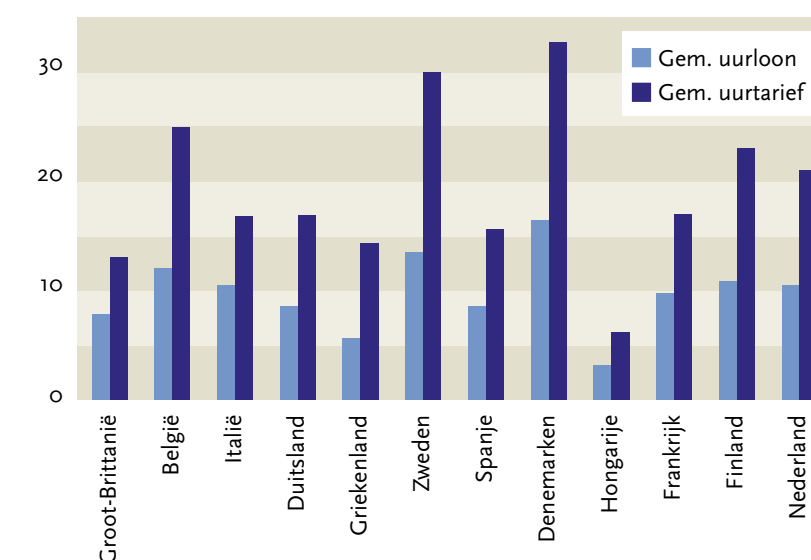
UURLONEN/UURTARIEVEN

De omzet en gemiddelde omzet per medewerker binnen de schoonmaakbranche is mede afhankelijk van de loonhoogte. Immers de aanneemsom wordt veelal gebaseerd op het aantal uren x het uurtarief. Aan de opbouw uurtarief ligt het uurloon ten grondslag.

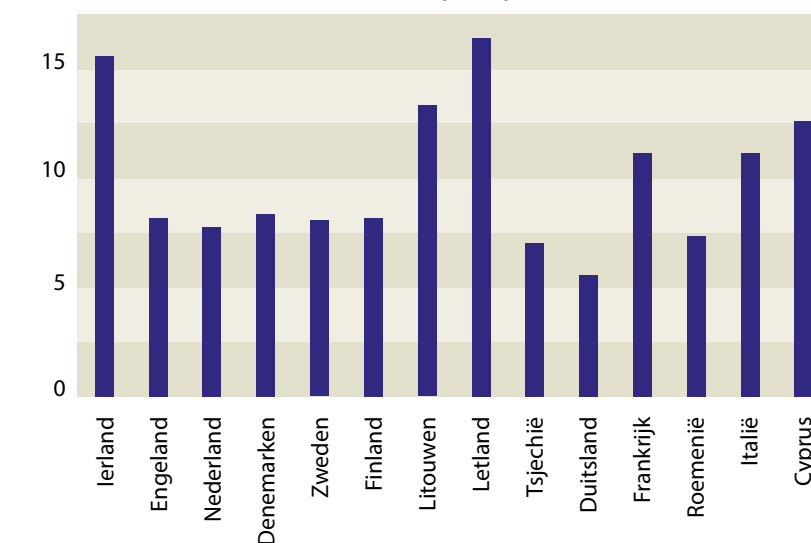
Uit de grafiek blijkt dat het uurloon in Nederland zich in de bovenste regionen bevindt, mede als gevolg van het feit dat de lonen in Nederland door diverse vakbondsacties de laatste jaren qua percentage sterk gestegen zijn. Anno 2013 ligt het uurloon in de schoonmaak op een niveau van 120% van het wettelijk minimumloon. Hierbij zijn de uurlonen in de schoonmaakbranche qua hoogte diverse andere dienstverlenende segmenten ruimschoots voorbij gestreefd.

Alleen de Scandinavische landen en België kennen een hoger uurloon/tarief voor hun schoonmakers. De lonen/tarieven in de Oostbloklanden liggen op een zeer laag peil. In Hongarije bijvoorbeeld bedraagt het uurloon 2 euro. Ook verschillen de opslagen voor sociale lasten en dergelijke per land. Het uurtarief in Frankrijk ligt op een laag niveau als gevolg van Fillon subsidie ad circa 2,48 euro per uur. Dit is een subsidie voor lage lonen zoals de SPAK (Specifieke afdrachtkorting) die wij in de jaren 1996-2006 ook in Nederland kenden.

Gemiddeld uurloon/tarief 2012 in euro's



Werkloosheid in Europa in % (2012)



WERKLOOSHEID IN EUROPA

De werkloosheid in Europa steeg van 7,2% in 2009 naar 9,8% in 2011. Inmiddels is dit anno 2012 opgelopen tot 11,3%. Koplopers zijn Spanje (25,8%) en Griekenland (25,1%). Portugal bezet de 3e plaats met 15,7%. Nederland kent anno 2013 een werkloosheidspercentage van 7,7% (jeugdwerkloosheid: 15%). De harde realiteit is dat het aantal werklozen in Nederland in het eerste kwartaal 2013 is opgelopen tot 613.000. Een toename met 150.000 sinds februari 2012. Het werkloosheidscijfer in Nederland is in absolute aantallen het hoogste niveau ooit in Nederland gemeten. Het beste presteert Oostenrijk met een werkloosheidspercentage van 4,4%.

Hoofdstuk 3 Grensverleggende trends facilitaire en schoonmaakmarkt Europa



MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR FACILICOM



De totale facilitaire markt in Europa laat behoorlijke verschillen zien in volume, kenmerken en niveau van uitbesteding. De kansen voor internationale spelers zijn voornamelijk het leveren van aanvullende diensten en internationale oriëntatie. Daarnaast kan het delen van best practises uit de verschillende landen, maar ook het gebruik maken van de verschillende ontwikkelingsstadia van de markten een concurrentie voordeel opleveren per land.

Vooraf het verschil in acceptatie van integrale dienstverlening is groot. In het Verenigd Koninkrijk bijvoorbeeld hebben veel (ook kleinere) schoonmaakbedrijven beveiliging in het pakket, waar vanuit de markt veel vraag naar is. Ook PPS constructies en contractering via main-contractors zijn in het Verenigd Koninkrijk veel meer gemeengoed. Nederland volgt, terwijl Frankrijk en België hier op dit gebied nog wat op achter lopen. Het zoeken van samenwerking met andere diensten zoals catering, beveiliging en hardservices biedt bij een voortgaande ontwikkeling zeker perspectief.

In diverse Europese landen, waaronder Nederland, is sprake van een hoog percentage van reeds uitbestede diensten. In de landen met een hoog percentage aan reeds uitbestede diensten zal met name naast de verbreding in takenpakket de groeipotentie gezocht moeten worden middels innovatieve concepten.

De toenemende mate van leegstand als gevolg van economische tegenwind in samenhang met het in diverse Europese landen in opkomst zijnde Nieuwe Werken stelt de facilitaire branche voor enorme uitdagingen. Waar het volume krimpt, zal de onderlinge concurrentie nog heviger worden. Cruciaal wordt het leveren van échte toegevoegde waarde aan het kernproces van de klant.

Frankrijk is daarentegen een land waarbij Het Nieuwe Werken vooralsnog volstrekt niet aanspreekt. Ook op dit gebied loopt Frankrijk achter op de andere Europese landen. In dit land is er bovendien een enorme groeipotentie qua omzetvolume voor de facilitaire dienstverleners. Dit gelet op de toenemende bereidheid tot uitbesteden.

Een bijzonder aspect hierbij is echter wel dat er in Frankrijk sprake is van een grote overheidsmarkt ("services public") waarbij zeer rigide aanbestedingsregels gelden. De Oostbloklanden laten ook potentieel zien, maar zijn wel risicovoller.

In Nederland is er, naast de intrede van Het Nieuwe Werken én een toenemende leegstand van bedrijfspanden ook nog sprake van het politieke voornemen uit het regeerakkoord tot inbesteden. Dit betreft dan voornamelijk de diensten: schoonmaak, catering, beveiliging.

Veel schoonmaakbedrijven hebben daarom de, door WMO gefinancierde, huishoudelijke hulpverlening als nieuwe markt aangepakt. Ook binnen dit segment ligt het in de reden dat er door teruglopende overheidssubsidie een teruggang zal optreden.

Gezien de economische situatie in geheel Europa mag worden verwacht dat gelijke tendensen ook in andere Europese landen zullen gaan optreden.

Het segment van integrale facilitaire dienstverlening biedt, mits aanbieders hun operationele beheersing van dergelijk complexe processen goed op orde hebben, de mogelijkheden om langlopende partnerships aan te gaan met hun klanten. Hier zijn namelijk concreet kostenvoordelen te behalen.

De ervaringen die de voortrekkers binnen dit segment, Engeland en Nederland, opdoen kunnen in andere Europese landen, waar deze ontwikkeling in meer of mindere mate nog in de kinderschoenen staat, een sleutel tot succes zijn!

De totale omzet van de facilitaire markt (uitbesteed) in Europa ligt op enkele honderden miljarden euro's. Landen kennen soms afwijkende definities van aspecten die zij inrekenen onder de noemer facilitaire kosten. Het blijkt ondoenlijk dit per land te specificeren. Wel kunnen we de specifieke kenmerken per land in beeld brengen.

Land	Kenmerken	Classificatie niveau uitbesteding
Groot-Brittannië	<ul style="list-style-type: none"> Integrated services is gemeengoed Hoog service niveau Markt is nagenoeg verzadigd Weinig contract mutaties 	hoog
Duitsland	<ul style="list-style-type: none"> Focus op kosten Focus op kwaliteit Integrated services in opkomst 	hoog
Frankrijk	<ul style="list-style-type: none"> Privatisering in opkomst Moeilijk toegankelijk internationale bedrijven Rigide regels aanbesteden overheidsgebouwen Laag marktaandeel integrated services 	midden
Italië	<ul style="list-style-type: none"> Integrated services in opkomst Veel kleine regionale spelers 	midden
Spanje	<ul style="list-style-type: none"> Frankrijk staat model Veel kleinere regionale spelers 	midden
Nederland	<ul style="list-style-type: none"> Tijd rijp voor integrated Dreiging insourcing overheid Hoog service niveau 	hoog
Ierland	<ul style="list-style-type: none"> Nagenoeg gelijk aan Groot Brittannië 	hoog
Zwitserland	<ul style="list-style-type: none"> Diverse cultuurinvloeden (Frans, Duits, Italiaans) Zeer goed ontwikkeld FM niveau Open mind karakter van de markt 	midden
België	<ul style="list-style-type: none"> Cultuurverschillen Frans/Nederlands Sterke invloed Franse/Nederlandse bedrijven Markt nog niet verzadigd, biedt kansen 	midden
Oostblok	<ul style="list-style-type: none"> integrated (voornamelijk met groen, catering) groeikansen (excl. Litouwen, Hongarije, Polen) 	midden
Scandinavië	<ul style="list-style-type: none"> Denemarken Norwegen Zweden Finland IJsland 	hoog laag midden midden midden

De markt in Denemarken wordt vooral gedomineerd door ISS (44%). Het bijzondere hierbij is dat veel managers van ISS op enig moment doorstromen naar een facilitaire management functie buiten ISS, doch vervolgens wel trouw blijven aan ISS. Dit uit zich door het feit dat deze managers de door ISS geleverde diensten blijven afnemen. De ISS Academie in Kopenhagen verdient zich zodoende terug.



CATEGORIEËN EUROPA

De facilitaire markt in Europa valt ruwweg onder te verdelen in vier categorieën. Hieruit blijkt dat Nederland zich samen met het Verenigd Koninkrijk onderscheidt.

	Uitbestede %	Landen
Voortrekkers markt	57%	Groot Brittannië en Nederland
Ontwikkelde markt	44%	Centraal Europa, Denemarken, Italië en Spanje
Opkomende markt	32%	Noord Europa, Polen, Tsjechië en Hongarije
Pre opkomende markt	17%	Oost Europa

Hoofdstuk 4 Binnenlandse trends facilitaire en schoonmaakmarkt Nederland



MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR DOLMANS
FACILITAIRE DIENSTEN



De belangrijkste ontwikkelingen ten aanzien van Facility markt in Nederland zijn:

1. Duurzaamheid
2. Het Nieuwe Werken
3. Ontwikkeling facilitaire regie organisatie
4. Transparantie
5. Doorontwikkeling dienstverleningsconcepten
6. NEN -15221

In het verlengde hiervan resulteert dit specifiek schoonmaak gerelateerd in:

- Kostenoptimalisatie
- Kwaliteit optimalisatie (tevredenheidsonderzoeken)
- Innovaties
- Andere concepten/contractvormen (van inspanning naar resultaat)
- Verbreding dienstenpakket
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag/Keurmerk
- Imagoverbetering

In de praktijk impliceert dit voor de schoonmaaksector:

- langere contractduur
- meer zekerheid bij/onder medewerkers
- meer leegstand
- schoonmaak in daguren
- openheid in rapportages/vastleggen van procedures
- aanvaardbare werkdruk/ zuivere prijsstelling

In het algemeen kan gesteld worden dat de schoonmaakmarkt zich steeds verder professionaliseert.

De onderscheidende factor is hierbij steeds belangrijker. Duurzaamheid is niet langer marketingtaal, maar wordt concreet en met succes geïntegreerd. Er worden maatwerken concepten ontwikkeld waardoor de band tussen de facilitaire dienstverlener en klant versterkt wordt.

Een mooi voorbeeld is het serviceconcept Schoon & Beleving voor kantoorgebouwen van Dolmans Facilitaire Diensten. Overdag schoonmaken binnen kantoren is niet langer nieuw, echter wel de wijze waarop dit gedaan wordt. Bij Schoon & Beleving speelt de servicemedewerker overdag een dusdanige gastgerichte rol dat zijn/haar inzet volledig onderdeel van het facilitaire proces wordt. Een ogenschijnlijk eenvoudige vraag als: "Wat kan ik vandaag nog meer voor u doen?" zorgt er voor dat de eindgebruiker zelf de

regie in handen krijgt. En een medeverantwoordelijkheid heeft voor een schoon kantoor. Het ervaren dat er gelijk actie ondernomen wordt, betekent een optimalisatie van de klant- en medewerkertevredenheid. Deze wijze van samenwerking, ieder op eigen vakgebied, tussen eindgebruiker en servicemedewerker draagt bij aan een prettige beleving. Het goed samenwerken en integreren leidt tot efficiency, ook in financieel opzicht.

De totale facilitaire markt in Nederland (inclusief vastgoed) daalde van 65 miljard in 2008 naar 62,8 miljard euro in 2011. Een daling van 3,5%. Exclusief vastgoed bedraagt deze daling 5%: Van 35,5 miljard (2008) naar 33,6 miljard (2010).

Het bedrag aan uitbestede facilitaire diensten daalde van 21,5 miljard in 2008 naar 21 miljard euro in 2009 (-2,4%) om vervolgens weer te stijgen naar 21,1 miljard in 2011.

In dezelfde periode is het volume qua uitbesteding facilitaire diensten in Nederland toegenomen van 61% (2008) tot 64% (2011), maar daalde de omzet met 3,5%. Deze daling is het gevolg van de recessie, Het Nieuwe Werken en kostenbeheersende maatregelen.

Als gevolg hiervan daalden de kosten per werkplek volgens de NFC Index met 5,7% van 10.280 (2009) naar 9.689 euro (2011).

Ook in de schoonmaak is er sedert 2009 sprake van een daling qua omzetvolume. Deze trend zet zich in 2010 tot en met 2012 voort, evenals een afname van het personeelsbestand. De verwachtingen voor 2013 zijn zowel qua omzetontwikkeling als werkgelegenheid vrij somber.

De dalende omzet in de facilitaire markt vraagt om creativiteit in het ondernemen. Hoe kun je in een krimpende markt als facilitaire dienstverlener toch succesvol zijn? Dolmans Facilitaire Diensten realiseert dit door internationale betrekkingen aan te halen. Zij is partner van ECS (European Customer Synergy SA). Organisaties waarvan hun locaties verspreid zijn over Europa kiezen in toenemende mate bij de uitbesteding van hun facilitaire pakket voor een maincontractor die het aanbestedingstraject overneemt en het in de markt uitzet. ECS is een gerenommeerde partij in dit segment. Door haar goede contacten en resultaten in Europa verwerft ECS veel aansprekende en gevarieerde



opdrachten. Opdrachten die zij vervolgens bij de aangesloten partners onderbrengt. In Nederland is Dolmans Facilitaire Diensten de partner, zowel voor schoonmaak als multiservices.

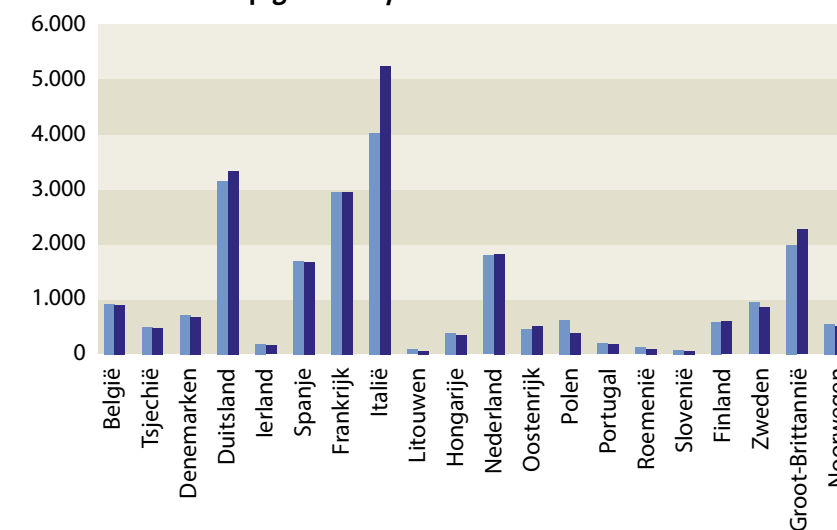
Creativiteit leidt ook tot marktheroriëntatie. Wat zijn de belangrijkste wensen van de klanten met betrekking tot de facilitaire dienstverlening? De trend van Europees brede tenders qua totaal servicepakket zet zich voort in Nederland. Klanten willen ontzorgd worden, niet teveel aanspreekpunten hebben. Zij willen zich zeker bij een dalende conjunctuur volledig concentreren op hun eigen business. Het is een gemiste kans als je niet bijtijds op een dergelijke behoefte inspeelt. En vervolgens uiteraard facilitair maatwerk levert, uitgevoerd door gastgerichte medewerkers.

INKOOP GOEDEREN/DIENSTEN

De omzet aan inkoop goederen/diensten in de schoonmaak groeide in Europa met 5% van 2,2 miljard naar 2,33 miljard euro. De groei in Nederland bleef beperkt tot 1%. Het marktaandeel van Nederland van de Europese markt-

volume in dit segment bedraagt circa 7,8%. Italië (+30%), Groot-Brittannië (+14%) en Oostenrijk (+13%) scoren hier hoog. Polen (-38%) Litouwen (-31%) en Ierland (-16%) zien deze kosten sterk teruglopen, maar dit geldt ook voor het omzetvolume in deze landen.

Totaal inkoop goederen/diensten





Hoofdstuk 5 Focus op opleidingen

MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR SVS



De opleidingsfaciliteiten voor de schoonmakers in Nederland steken qua mogelijkheden en qua inhoud boven de meeste Europese landen uit. Alleen het Verenigd Koninkrijk is redelijk met Nederland vergelijkbaar met haar BIC Certification. BIC staat voor the British Institute of Cleaning Science en heeft 5000 leden. Ze leiden in drie levels op tot het Cleaning Operative Proficiency Certificate. Frankrijk stelt opleiden weliswaar ook verplicht, maar daar is de opleiding qua inhoud niet vergelijkbaar met Nederland. Opvallend genoeg is de vakopleiding in Duitsland evenmin centraal geregeld en staat het daar ook op een laag pitje. Dat geldt overigens voor meerdere Europese landen.

De Europese Commissie acht het nodig dat alle landen van de EU kunnen beschikken over een "gemeenschappelijk basis opleiding middel". In het bijzonder voor zover dit Veiligheid en Gezondheid betreft. Het is daarom dat de sociale partners op Europees niveau de handen ineen hebben geslagen.

De Feni/EFCE (werkgevers) en Uni Europe (werknemers) hierin ondersteunt door de Directoraat Generaal Werkgelegenheid en Sociale Zaken van de Europese commissie lieten het FENI Handboek ontwikkelen. Dit handboek is opgesteld door de "Centre de Sociologie de la Sante" van de Vrije Universiteit te Brussel. Veel thema's worden hierin uitgebreid behandeld, zoals: risicofactoren, preventie, arbeidsomstandigheden, stress, ergonomie, gevaarlijke stoffen. En ga zo maar door. In landen zoals België, Spanje, Frankrijk, Zwitserland, Italië is dit FENI Handboek veelal het hoofdbestanddeel van de opleidingen. Aangevuld met praktijktrainingen op het vaktechnisch gebied door de schoonmaakbedrijven vaak zelf verzorgd.

Gesubsidieerde opleidingen, zoals in Nederland via de RAS, zijn geen gemeengoed in de overige Europese landen. Menig Europees land, maar ook wereldwijd, is hevig geïnteresseerd in de Nederlandse vaktechnische lesmodules. Ook op het gebied van management trainingen in de schoonmaak kent Nederland een variatie aan mogelijkheden. Scandinavië is vooral bekend om haar ISS Academie specifiek gericht op het managementniveau. Opmerkelijk genoeg is in Nederland nagenoeg geen inzicht aanwezig over de opleidingen in de rest van Europa.

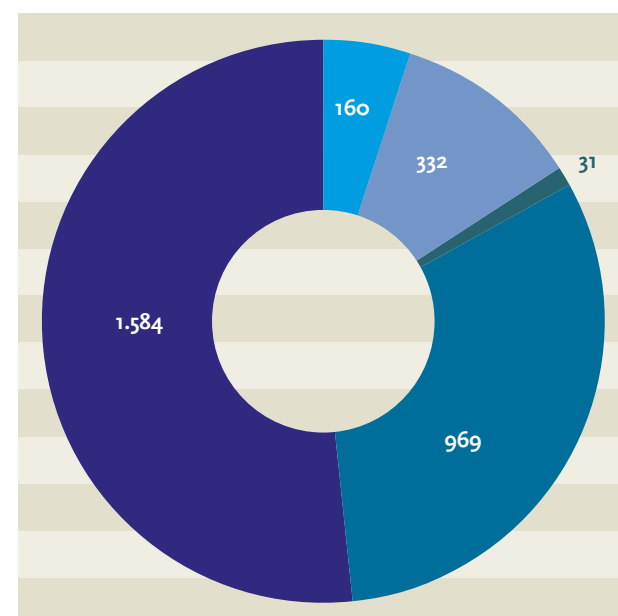
BRANCHEPROFESSIONALISERING IN NEDERLAND

De schoonmaakbranche in Nederland wordt vooral de laatste jaren gekenmerkt door een steeds verdergaande professionalisering. De stakingen hebben bijgedragen aan aandacht voor arbeidsomstandigheden, werkdruk en respect. In het verlengde hiervan aandacht voor de juiste wijze van vakbekwaamheid van de uitvoerenden. De invoering van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en het OSB Keurmerk, dat onder meer toeziet op naleving van de cao-verplichtingen, dragen zonder meer bij aan deze professionalisering. Een niet vrijblijvende opleiding inspanning zit hierin verankerd.

OPLEIDINGEN NEDERLAND

Er is in Nederland sprake van diverse opleidingsinstellingen met betrekking tot de basis vakopleiding. SVS is het opleidingsinstituut met de langste traditie in de schoonmaak. Verder zijn onder meer bekend Carling, DOC, UL Team, Studieplan NL, Alpheios en Top4you. Er is een breed aanbod qua opleidingsmogelijkheden.

Door SVS-studenten behaalde RAS-diploma's 2012



- Basis opleiding + module hotels
- Basis opleiding + module gezondheidszorg
- Basis opleiding + module recreatie
- Basis opleiding + module traditioneel
- Basis opleiding schoonmaak

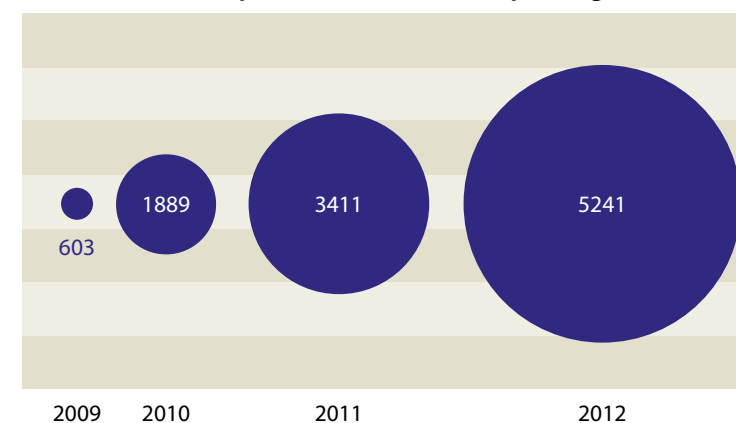
Totaal hebben de door SVS opgeleide medewerkers in 2012 3.076 erkende RAS vakdiploma's behaald ofwel 60% van het totaal aan behaalde diploma's.

Inmiddels leidt SVS met haar pakket bestaande uit 65 opleidingen 7.000 medewerkers per jaar op. Bijvoorbeeld medewerkers in eigen beheer situaties. Hierbij geldt dan niet de RAS subsidie. In haar 35-jarig bestaan heeft SVS inmiddels in totaal 140.000 medewerkers in de schoonmaakbranche opgeleid.

SUBSIDIE

De subsidiemogelijkheden in Nederland maken het voor de werkgevers mogelijk om tegen nagenoeg geen kosten hun schoonmaakmedewerkers te laten opleiden. Zij doen dit via SVS of een andere opleider dan wel via eigen bedrijfsopleidingen. De RAS-vergoedingen dekken in hoge mate de cursus-/examen-/verletkosten. De calculerende werkgever blijkt er zelfs op te kunnen verdienen. Het opleiden is in Nederland, in tegenstelling tot vele andere Europese landen, niet vrijblijvend. Binnen de cao is het overigens een verplichting om de schoonmakers in de gelegenheid te stellen een opleiding te volgen. De officiële cijfers over het aantal behaalde vakdiploma's Basisvakopleiding, zoals in 2013 door de RAS gepubliceerd, laat een explosieve stijging zien.

Aantal behaalde diploma's RAS basisvakopleiding schoonmaak



CONTRACTWISSELING

Het feit dat in de nieuwe schoonmaak cao 2012/2013 een paragraaf is opgenomen dat medewerkers zonder officieel RAS vakdiploma niet langer overnameplichtig zijn bij een contractwisseling heeft ertoe bijgedragen dat de vraag naar de vakopleiding aanmerkelijk is toegenomen. Ook ten aanzien van een voldoende beheersing van de Nederlandse taal zijn in de cao 2012/2013 concrete (budgettaire) afspraken gemaakt.

Het juist naleven van de cao is een criterium om het OSB Keurmerk te bemachtigen c.q. een onderdeel uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. De trend opleiden zet zich in 2013 voort, zodat de verwachting is dat het aantal behaalde vakdiploma's in 2013 tot ergens

tussen de 15.000 – 20.000 zal oplopen. Voorts zijn circa 800 taaltrajecten gestart en/of afgerond.

BUDGETOVERSCHRIJDING

De opleiding basis vakdiploma schoonmaak wordt in Nederland al jarenlang bekostigd uit fondsen die over de loonsom geheven worden (Detam, O&O, Ras). Feitelijk betalen de bedrijven die niet opleiden zodoende wel mee aan de opleidingen van de concurrenten. Door de enorme toeloop op de schoonmaak vakopleidingen in Nederland dreigt thans een overschrijding van het RAS budget. Volgens de directie van het RAS zal dit niet tot problemen leiden, aangezien de sociale partners opleiden van de schoonmakers van een dusdanig belang vinden dat bijstorten in het O & O fonds geen punt van discussie is.

MBO TRAJECTEN

In 2007 is OSB samen met kenniscentrum Savantis de samenwerking aangegaan met betrekking tot het opzetten van MBO opleidingen binnen de schoonmaakbranche. In 2007 is gestart met niveau 1 BBL (beroepsbegeleidende leerweg: 1 dag school: 4 dagen praktijk met loon) en in 2008 met niveau 2 (gelijk aan niveau 1 maar met behoud van uitkering). In 2010 volgde niveau 3 waarbij medewerkers na de opleiding als zelfstandige schoonmaker aan de slag kunnen. Diverse opleidingsinstellingen, waaronder vanaf het eerste moment SVS, hebben dit in hun programma's opgenomen. Inmiddels zijn er 4 opleidingsniveaus. Niveau 1 voor assistent, niveau 2 voor medewerker, niveau 3 voor allround (specialistisch) medewerker en niveau 4 ambulante objectleider. Deze MBO kunnen naast het eerder genoemde BBL module ook gevolgd worden volgens BOL (Beroepsopleidende leerweg: 4 dagen school + 1 dag stage). Voor kwalificaties zie www.savantis.nl of www.kwalificaties.mbo.nl

FACILITY SERVICES COLLEGE

Het project "Een leven lang leren" is gestart in 2010 en heeft als doel om bij te dragen aan een betere aansluiting op de facilitaire arbeidsmarkt. Vooral bestemd voor jongeren na hun beroepsopleiding. De facilitaire sector is voor jongeren in het vmbo, mbo en hbo namelijk vrij onbekend. Of zij hebben hier een negatief beeld bij. Afgestudeerden uit het mbo/hbo onderwijs blijken voorts weinig aansluiting te hebben bij de facilitaire arbeidsmarkt. Het project is een samenwerking tussen het facilitaire bedrijfsleven en beroepsopleiding en wordt financieel ondersteund door het Ministerie van OCW. Het project loopt tot oktober 2013. Daarna wordt het digitale platform Facility Service College landelijk uitgerold (www.facilityservicescollege.nl) Deelnemers/partners zijn onder andere Diversey, ISS en Sodexo, ROC, Schiphol Group.

Hoofdstuk 6 Uitdagingen voor Nederlandse schoonmaakmarkt



MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR SUCCES
SCHOONMAAK



Bedreigingen Nederlandse schoonmaakmarkt

1. INSOURCING

Nederland kent een hoog percentage (85%) aan schoonmaakactiviteiten die reeds uitbesteed zijn. Hierin schuilt relatief dan ook weinig potentie om groei te bewerkstelligen.

Het nieuwe kabinet is anno 2013 een voorstander van het weer investeren van onder meer de activiteit schoonmaak, zeker voor zover dit overheidsgebouwen betreft. Zij wil hierin een voorbeeldfunctie vervullen en verwacht dat het bedrijfsleven dit voorbeeld volgt. Er heerst enige politieke verdeeldheid over dit voornemen: PvdA en SP zijn fervente voorstanders van dit voornemen tot investeren, terwijl CDA, PVV hier een tegenovergestelde mening op na houden. D66 is vrij neutraal. VVD hinkt op twee gedachten.

Het investeren van de schoonmaak van overheidsgebouwen impliceert voor de branche een omzetsdaling van 70 miljoen, en een reductie op het personeelsbestand met 4.500 medewerkers. Als het bedrijfsleven dit voorbeeld volgt betreft het een veelvoud van deze 70 miljoen. Dit nog afgezien van de gevolgen van het investeren van aangrenzende services zoals catering en beveiliging. Bij beveiliging betreft het zelfs 110 miljoen omzet per jaar en bij catering 30 miljoen.

Een andere dreiging betreft ook de voor 2014 voorgenomen bezuiniging met maar liefst 75% in de huishoudelijke hulp. Deze hulp wordt sterk versoberd en blijft alleen nog beschikbaar voor zeer kwetsbare mensen met een laag inkomen. Dit zal zonder meer een effect hebben op het Zorgsegment wat juist de laatste jaren een enorme groei meemaakt.

2. VERSLECHTERING ECONOMIE & VERSLECHTERING ARBEIDSMARKT

De economie in Nederland is in 2012 met 0,7% gedaald. Dit impliceert verdergaande bezuinigingsmaatregelen, waarbij ook de kosten voor de schoonmaak verder onder druk komen te staan. De arbeidsmarkt verslechtert, de werkloosheid in Nederland neemt in 2013 en 2014 verder toe.

In Europees verband kent Nederland de grootste economische daling. Nederland houdt het alleen nog Griekenland, Spanje en Italië achter zich wat betreft deze daling. De arbeidsmarkt verslechtert in circa 50% van de Europese landen. Zeven landen waaronder Nederland rapporteren zelfs de slechtste resultaten ooit.

Alleen Duitsland vertoont enige veerkracht. Paradoxaal gezien kan deze bedreiging voor de arbeidsmarkt qua schoonmaak juist ook weer kansen bieden. Daar waar tot 2010 arbeidskrachten binnen de schoonmaaksector dreigden te zullen ontstaan, opent de huidige verslechtering op de arbeidsmarkt wellicht kansen om een grotere doelgroep voor het schoonmaaksegment te bereiken.

3. VERLAGING AANTAL M²

Het volume aan aantal m² schoon te houden oppervlak neemt verder af. De productie van kantoren daalt sedert begin 2010. Eind 2011 was de leegstand 14,5% van de voorraad. Eind 2012 opgelopen tot 16%. Het Nieuwe Werken bevordert het thuis werken. De recessie draagt bij aan leegstand. Het aanbod van kantoorruimte nam in 2012 toe met 9%, totaal 7,8 miljoen m².

De overheid is voornemens haar gebouwenbestand van 4 miljoen m² in rap tempo te verlagen naar 3 miljoen m². Zij bereikt dit door het afstoten en sluiten van gebouwen.

Binnen het retailsegment is er alleen al in de tweede helft 2012 een toename ontstaan van leegstand in de winkelpanden met 7,5% (145.000 m²), waardoor de totale leegstand op 2,1 miljoen m² in dit segment staat.

4. PARTICIPATIEWET

Hoewel het maatschappelijk gezien een solidair initiatief is schuilt er een behoorlijk risico in de Participatiewet, welke de werkgevers van minstens 25 werknemers verplicht tot het inzetten van minimaal 5% arbeidsgehandicapten. Anders volgt een forse financiële sanctie volgt van 5.000 euro per werkplek voor een arbeidsgehandicapte.



De Participatiewet wordt op 1 januari 2014 ingevoerd. De 5% quotumregeling gaat echter pas in 2015 van start en de 5% wordt vanaf dat moment in 6 jaar opgebouwd.

5. HOGE BOETES INSPECTIE SZW

De boetes in Nederland zijn de laatste jaren fors verhoogd. Het in dienst hebben van illegale medewerkers kent een boete van 12.000 euro per medewerker en bij onveilig werken (bijvoorbeeld op een steiger) een boete van 18.000 euro per overtreding.

6. WET ARBEID VREEMDELINGEN

Deze wet wordt volgens het wetsvoorstel aangescherpt. Hierdoor wordt het moeilijker om medewerkers van buiten Europa, of wel Europese Economische Ruimte (EER) in Nederland aan te stellen. De bedoeling hiervan is om de Europese arbeidsmarkt te beschermen. Nieuwe conditie is onder meer dat niet langer het toepassen van het minimumloon maar een marktconform loon van toepassing is. Voorts wordt een tewerkstellingsvergunning niet meer voor 3 jaar, maar voor 1 jaar afgegeven. Bij constatering van een arbeidsgerelateerd delict (onder andere overtreding Arboret) wordt een vergunning geweigerd.

SPANNINGSVELD

Vanuit de verslechterde economische situatie waarin bedrijven etc. zich bevinden wordt schoonmaak nog te vaak gezien als de sluitpost in de begroting. Omwille van het respect voor de schoonmaker zijn sommige zaken naar de mening van Succes Schoonmaak niet verteerbaar. De prijsverhoging als gevolg van stijging van de kosten ten gevolge van onder andere de CAO is zo'n voorbeeld. De arbeidsvoorwaarden worden direct aangepast. Het (volledig) doorberekenen van deze kosten is een ander verhaal. Langlopende contracten met vooraf ingecalculerde maximale percentages voor verhogingen en budget-bepalende leerlingenaantallen bij onderwijsinstellingen vormen onder meer obstakels. Gezocht moet worden naar alternatieven. De oplossing om over te stappen naar een resultaatgericht contract compenseert onvoldoende. Conform de Code Verantwoordelijk Marktgedrag mag er geen verhoging van de werkdruk ontstaan. De oplossing wordt gevonden in wijzigingen in frequenties/handelingen, al dan niet met behoud van huidige kwaliteit. Dit leidt soms weer tot onbegrip bij de afnemers. Het schoonmaken op beleving biedt soelaas, mits goed gecommuniceerd en met aangepaste trainingen. Hierdoor ontstaat een trend dat de norm van technische schoonmaak niet meer bepalend is. Het kan dus zijn dat een VSR meting onvoldoende is ten opzichte van een belevingsmeting.

Hoofdstuk 7 Mogelijkheden voor Nederlandse schoonmaakmarkt



MET MEDEWERKING VAN:
SPONSOR EW FACILITY
SERVICES



Professor Per Anker Jensen van de Deense Technische Universiteit, een autoriteit op het gebied van facility management, en Andreas Lill, directeur EFCI, hebben een tip voor de Nederlandse schoonmaakbedrijven:

“De schoonmaakmarkt zal zich steeds verder globaliseren. Leg als groot bedrijf de focus op aanvullende diensten & internationale oriëntatie. Zoek de samenwerking met andere grote marktpartijen op het gebied van bijvoorbeeld catering en/of beveiliging. Voor MKB bedrijf geldt dat je een nichespeler in de markt wordt. Concentreer je niet uitsluitend op kantorschoonmaak. Het onderscheidend zijn biedt kansen, en geeft de mogelijkheid om te overleven.”

Maar er zijn meer kansen voor de Nederlandse schoonmaakmarkt om zich ook in Europees verband te onderscheiden. Zo biedt bijvoorbeeld het aspect duurzaamheid de mogelijkheid tot het aangaan van een langere contractduur en eerlijker zaken doen. Het laten werken met kwalitatief de beste materialen en middelen. De klassieke opdrachtgever <-> aannemer relatie maakt hierdoor plaats voor partnerschap. Ook geldt dit voor arbeidsrelaties. Samen succesvol zijn is het uitgangspunt. Geen kortetermijnvisie, maar voor lange termijn in elkaar investeren. Hierbij hoort een juiste balans tussen werkdruk en tarieven.

1. AANVAARDBARE TARIEVEN/WERKDruk

Door de acties van de bonden en de intrede van de Code raken ook opdrachtgevers er steeds meer van overtuigd dat de negatieve prijsspiraal een halt toegeroepen moet worden. Het respect voor de schoonmaker neemt toe. Bij een aanvaardbaar tarief hoort een aanvaardbare werkdruk én aanvaardbaar product. Opdrachtgevers zijn in toenemende mate bereid hiervoor naar waarde te betalen. Het hospitality aspect is hierbij belangrijk, evenals het doorvoeren van innovatieve ideeën en/of contractvormen. Het onderscheidend zijn. Maar ook invulling geven aan de wens vanuit de markt om meer services te bundelen. Het verschuiven van de dienstverlening naar de daguren.

2. BEHOEFTE AAN INNOVATIES

Het constant op zoek zijn naar vernieuwingen om tegemoet te komen aan doelstellingen van de opdrachtgevers



bijvoorbeeld op het gebied van MVO, efficiency (onder meer door de inzet van ICT) en klantbeleving (zo speelt EW Facility Services hier op in door het aanbieden van de nieuwe dienst klantbelevingsmanagement en bijbehorend meetsysteem waarmee zij beleving kan meten, verbeteren en uiteindelijk zelfs voorspellen).

3. VERANDERENDE CONTRACTVORM

Op dit moment zijn steeds meer contracten gericht op resultaatgerichte output, daar waar het vroeger ging om inspanningsgerichte contractvormen. Dit resulteert in een andere vorm van aanbesteden. Resultaatgerichte contractvormen bieden volop kansen aangaande optimalisatie van de samenwerking met opdrachtgevers. De contracten zijn meer gericht op partnership, waarbij de schoonmaakbedrijven hun expertrol kunnen pakken. Zij kunnen vanuit hun expertise de dienstverlening flexibel invullen en innovaties toepassen. Daarnaast is

4. INTEGRATED SERVICES

Door de wens van opdrachtgevers naar meer balans tussen kwaliteit en prijs in samenhang met het maatschappelijk verantwoord ondernemen zal de vraag toenemen naar het onderbrengen van meerdere services bij minder providers. Een totaal servicemodel. De synergie die hierdoor ontstaat moet leiden tot een ander aansturingmodel, waarbij sprake zal zijn van lagere totaalkosten. Meer services voor minder geld is hun credo. De schoonmaaksector zal zich hierin meer dan voorheen proactief dienen op te stellen. Andere segmenten, bijvoorbeeld cateraars en beveiligers, bewegen zich inmiddels ook op dit terrein. Kans voor de schoonmaakbedrijven om hierin het voortouw te nemen. Het integreren van taken biedt leveranciers die hier op inspelen kansen op het gebied van schaalgrootte.

er behoefte aan overeenkomsten die op een fatsoenlijke wijze winstgevender zijn, gebaseerd op duurzaamheid en die maximale transparantie bieden. Het gezamenlijk risico nemen in totale exploitaties.

Door invoering van de Code wordt binnen aanbestedingstrajecten steeds vaker de focus gelegd op het kwalitatieve aspect. Dit biedt leveranciers de kans om te focussen op onderscheidend vermogen. De nieuwe regelgeving aanbestedingswet die per april ingaat voorkomt o.a. het opnemen van onmogelijke contractvoorwaarden.

Naar verwachting zal als gevolg van een besluit in het Europees parlement vanaf 2015 in Nederland het criterium laagste prijs definitief niet langer als aanbestedingscriterium toegepast mogen worden. Uitsluitend mag dan gegund worden op basis van EMVI.

5. TOENAME LOYALITEIT

De verschuiving van parttime uren naar daguren kent een maatschappelijk draagvlak. Hogere uren inzet per medewerker impliceert minder verloop, minder werving/selectie kosten, minder personeelsadministratie en bij goed werkgeverschap lager ziekteverzuim. De loyaliteit neemt toe.

Bij EW Facility Services geloven ze in 100% dagschoonmaak: “Door onze aanwezigheid op de dag kunnen medewerkers beter inspelen op de individuele wensen van eindgebruikers en krijgen hier ook de ruimte voor. Schoonmaaktaken kunnen efficiënt geïntegreerd worden met andere taken. Dit impliceert voor eindgebruikers één aanspreekpunt voor meerdere facility taken. Medewerkers (die dit ambiëren) kunnen wij een fulltime dienstverband aanbieden, wat bijdraagt aan de continuïteit en loyaliteit van het team.”