

'We zijn allemaal een stakende schoonmaker'

01-02-2012

OPSTAND DER ONZICHTBAREN

Sinds een maand staken de schoonmakers voor meer 'respect'. In feite is het een opstand tegen de efficiency-samenleving. Ze hebben negentig seconden voor het schoonmaken van een toilet.

KEES BEEKMANS EN AART BROUWER

Tweet



DE KELDER VAN het Amsterdamse Onze Lieve Vrouwe Gasthuis is een doolhof van smalle, door tl-buizen verlichte gangen. Hier dienen de schoonmakers zich te verzamelen voordat ze zich over het ziekenhuis verspreiden. Nuray, een jonge Turkse die al acht jaar in het OLVG werkt, loopt naar poli 3 op de begane grond. Het is er op deze vrijdagmiddag tegen vijven nogal leeg. De balies op het grote binnenplein zijn onbemand, in de behandelkamers in de lange gangen daarachter is evenmin iemand te zien. Nuray opent een van de deuren en zegt: 'Alles wat je hier ziet moet worden afgestoft en schoongemaakt, de vloer, het bed, de wastafel, alles. Je moet ook het vuilnis weghalen. Het lijkt misschien gemakkelijk, maar je krijgt er niet veel tijd voor.' In haar dienst van drie uur moet ze 'meer dan 38' van deze behandelkamertjes doen, wat neerkomt op nog geen vijf minuten per kamer. 'Dat is niet genoeg om alles echt netjes te krijgen.'

Sinds een maand staken bijna drieduizend schoonmakers. In vijf grote steden hielden ze een Mars van Respect. Gemeten naar internationale normen hebben schoonmakers in Nederland een redelijk uurtarief van zo'n tien euro bruto, maar wat ze in dat uur moeten doen is allesbehalve redelijk. In de branche is de

prijsconcurrentie zo scherp dat schoonmakers te weinig tijd en middelen krijgen om hun werk goed te doen - iets waar een schoonmaakster als Nuray zich zelfs voor schaamt. Toen ze 'op zaal' werkte voelde ze de ogen van de patiënten in haar rug prikken. 'Ik wist dat ze dachten: hoe kun je nou zó snel klaar zijn? Maar als ik er langer over deed, kwam ik niet toe aan de andere zalen.' Het is een uitspraak die sterk doet denken aan het boek Trust van Francis Fukuyama. Mensen voelen schaamte, schrijft hij, als ze de eisen van anderen niet kunnen waarmaken. Wordt hun waarde permanent ontkend, dan maakt dat ze woedend.

De schoonmakers hebben alle reden dat te zijn: de eerste twee ziektedagen worden niet doorbetaald, toegezegde opleidingen worden hun onthouden, de werktijden zijn belabberd, de werkdruk wordt steeds hoger en ook de bejegening laat te wensen over. Schoonmakers als Nuray voelen zich zélf als vuil behandeld: 'Je krijgt energie, toch, als mensen je vriendelijk groeten? Maar hier zien ze je vaak niet eens. Of ze kijken naar beneden. Het zijn artsen en ze kunnen wel hoog zijn, maar dat wij schoonmaken betekent niet dat wij laag zijn. Wij zijn toch ook mensen?'

Gelukkig komt schaamte ook aan de kant van de opdrachtgevers voor. Na de negen weken durende stakingen in 2010 merkte toenmalig NS-directeur Personeel Kees Blokland op: 'Ik schaamde me kapot te zien dat op Amsterdam CS schoonmakers gebruik moesten maken van een lekkende, muffe, afgebladderde verblijfsruimte. Zonder stromend water, verwarming, toilet of koffieautomaat.' Ook de schoonmakers hebben er genoeg van in kelders of afgebladderde hokken te worden weggestopt. Ze gaan zelfs de straat op om 'respect' te eisen. Het past volgens cultuurfilosoof Gabriël van den Brink helemaal in deze tijd: 'De klassieke verdeling van respect is aan het schuiven. Voorheen was respect alleen weggelegd voor de professionals in de hogere regionen, medisch specialisten, advocaten. Nu wordt het over de hele linie opgeëist. Ook schoonmakers willen serieus worden genomen als professional.'

MAAR ER IS hier meer aan de hand dan een toegenomen zelfbewustzijn van burgers, die mondiger zijn geworden. Verregaande privatiseringen hebben volgens Ron Meyer van FNV Bondgenoten van de schoonmaakbranche 'een

vechtmarkt' gemaakt. Dat wordt al duidelijk met één blik op de bepalingen in een gemiddeld schoonmaakcontract. Wie anders dan werkgevers - schoonmaakbedrijven - die de hete adem van de concurrentie in de nek voelen, zouden verordonneren dat een toilet in negentig seconden moet worden schoongemaakt? Dat opdrachtgevers (bij wie wordt schoongemaakt) zo iets accepteren, is moeilijker te verklaren. De organisator van een popfestival neemt het misschien niet zo nauw met de hygiëne, maar voor een besmettingsgevoelige omgeving als een ziekenhuis is een dergelijke norm letterlijk van de pot gerukt. Tussen opdrachtgever en schoonmaker zijn de afgelopen decennia verschillende lagen komen te zitten: waar de schoonmaker ooit gewoon in dienst was van het bedrijf dat hij schoonhield, en waar hij bij hoorde, is differentiatie opgetreden. De opdrachtgever huurt een schoonmaakbedrijf in, waar hij niet eens zelf naar op zoek gaat; daarvoor schakelt hij nu een 'intermediair' in, die vaak ook het contractbeheer doet. En het schoonmaakbedrijf neemt niet per se zelf schoonmakers in dienst maar trommelt die op via een uitzendbureau. En op alle niveaus wordt scherp geconcurrerd. Ron Meyer: 'Het toch al te weinige geld dat opdrachtgevers voor schoonmaken over hebben moet dus ook nog over al die lagen worden verdeeld. Dat is het fundamentele probleem. Het holt vakmanschap uit, het holt kwaliteit uit, het holt de menselijke maat uit.' De schoonmaker is een commodity geworden, handelswaar. Meyer: 'Schoonmakers zijn letterlijk en figuurlijk op afstand gezet en geanonimiseerd.'

Daarbij komt dat 'schoonmaak' op menige begroting een sluitpost is. Zo kondigde Philips vorig jaar aan, met als excuus 'de crisis', achttien procent te gaan bezuinigen op de schoonmaak van zijn gebouwen, waarmee een bedrag van 1,3 miljoen euro was gemoeid, een schijntje als je het vergelijkt met de nettowinst van bijna anderhalf miljard euro die het bedrijf nog in 2010 boekte. In datzelfde jaar 2010 kenden de zes leden van de raad van bestuur zichzelf een bonus van gezamenlijk drie miljoen euro toe. Hoezo crisis?

Protesteren schoonmakers tegen de hoge werkdruk, zoals bij Philips gebeurde, dan worden ze door de opdrachtgever (Philips) doorgaans verwezen naar de werkgever, het schoonmaakbedrijf. Daar moeten ze het maar mee uitvechten. Zelfs het ministerie van Sociale Zaken nam een dergelijk formeel standpunt in.

Het kreeg in het najaar van 2011 met een staking te maken die vijftig dagen duurde. Bij een nieuwe aanbesteding bleek het aantal schoonmaakuren met een kwart te zijn gereduceerd, terwijl het schoon te maken oppervlak maar zeven procent minder was. Ook het ministerie verwees de stakers naar hun werkgever, het schoonmaakbedrijf, die het zelf het vel over de oren had getrokken.

'Opdrachtgevers nemen hun verantwoordelijkheid niet', zegt Ron Meyer van FNV Bondgenoten. 'De Philipsen en de ING's maar ook de ministeries en gemeenten van dit land kiezen keer op keer voor nog goedkopere schoonmaak, voor dezelfde kwaliteit, hetzelfde schoon te maken oppervlak. Ze willen voor een dubbeltje op de eerste rang zitten.'

Opdrachtgevers doen gemiddeld iedere drieënhalf jaar een nieuwe aanbesteding, een periode die ruim tien jaar geleden nog zeven jaar was. Het werkt de merkwaardige situatie in de hand dat schoonmakers die jarenlang in dezelfde gebouwen werken dat doen onder telkens andere bazen. Meyer: 'En van een nieuwe baas, die het voor minder moet doen dan zijn voorganger, krijgen ze te horen dat ze in plaats van drie nu zes gebouwen moeten schoonhouden, met minder mensen. Dan weet je dat je met een schijnwereld te maken hebt, want dat kan gewoon niet.'

Het liefst zou Meyer zien dat 'al die lagen' tussen opdrachtgever en schoonmaker zouden verdwijnen. 'Gooi om te beginnen de intermediairs eruit, die enerzijds het schoonmaakgeld opvreten en anderzijds de prijzenoorlog extra aanzwengelen. Het is een volstrekte fabel dat het nu allemaal zo efficiënt is. De opdrachtgever denkt dat misschien omdat het nu goedkoper is. Hij koopt zes schoonmakers in, die door de voordeur naar binnen gaan, maar via de achterdeur lopen er weer drie naar buiten. Die gaan ergens anders schoonmaken. Hij wordt gewoon bedrogen. Daarom zeg ik: het is een schijnwereld.'

Ook op een andere manier belazeren schoonmaakbedrijven de kluit. Er werken 150.000 man in deze sector (van wie overigens 65 procent vrouw is), waarin vier miljard euro omgaat. Het verloop is er groot: bijna een kwart van de werknemers wordt jaarlijks vervangen. De 35.000 nieuwe werknemers die de sector in 2011 binnenstroomden, namen tijdens het eerste jaar genoeg met een bruto uurloon van negen in plaats van 10,28 euro, in ruil voor een vakopleiding. 'Daaraan kun je

zien', zegt Meyer, 'dat ze vakmanschap belangrijk vinden.' Uiteindelijk werden maar drieduizend man daadwerkelijk opgeleid, wat neerkomt op een besparing - maar je zou het ook diefstal kunnen noemen - van vijftig miljoen euro. Meyer noemt dit soort praktijken 'typerend voor hoe schoonmaakbedrijven compenseren wat ze onmogelijk goedkoop aan opdrachtgevers hebben verkocht'.

OOK IN SECTOREN als de beveiliging en de catering zijn het vooral de werknemers die uiteindelijk de dupe zijn van de prijzenoorlog. Ron Meyer legt de schuld in laatste instantie bij 'de ideologie van de efficiency', die volgens hem zelfs tot 'een dogma' is geworden.' In die zienswijze staat de vakbondsman bepaald niet alleen. Cultuurhistoricus René Cuperus laakte in een recente column in de Volkskrant 'de Brave New World van hyper-efficiency'. Zelfs werknemers in niet-commerciële sectoren als het onderwijs, de politie en de zorg gaan gebukt onder targets die ze door managers die nooit zelf met hun poten in de modder staan worden opgelegd. De perverse effecten van deze rage baren zelfs de Raad van Maatschappelijke Ontwikkeling grote zorgen. Dit adviesorgaan, dat waakt over de stabiliteit van de maatschappij, waarschuwde in een vorige week verschenen rapport voor de trend geld en efficiency als maat der dingen te nemen. Meyer drukt het zo uit: 'Door deze absurde maatschappelijke ontwikkeling zijn we allemaal een stakende schoonmaker.'

Een andere concrete grief van de schoonmakers is dat zij vaak jarenlang in tijdelijke contracten worden gehouden. Werkgevers zeggen dan dat dit goed is voor de werkgelegenheid, omdat bij fluctuaties op de markt sneller mensen zullen worden aangenomen; men kan ze immers ook weer makkelijk kwijt. In zijn boek Voor jou tien anderen (2011) beschrijft Will Tinnemans echter hoe flexibilisering vooral aan de onderkant van de arbeidsmarkt desastreus uitpakt. In de schoonmaak, tuinbouw, vuilnisophaal, bij callcenters en voorheen beschermde branches als postbezorging en thuiszorg werken nu bijna driehonderdduizend mensen tegen een salaris waarvan ze niet kunnen rondkomen. Het zijn de nieuwe 'werkende armen'. Will Tinnemans: 'Naast een lage beloning krijgen ze ook nog een lage waardering van het publiek en van hun eigen werkgever. Ze hebben vaak nauwelijks opleiding, maar wel een hoog arbeidsethos. Ze werken zich liever een

slag in de rondte onder beroerde omstandigheden dan een uitkering aan te vragen. Die laatste trots wordt hen ook nog afgenomen doordat ze hun werk niet naar behoren kunnen doen. En als ze daarover hun mond open doen staan er voor hen letterlijk tien anderen klaar.'

Zo zegt Nuray uit het OLVG dat ze wel eens collega's in hun eigen tijd ziet doorwerken, omdat ze hun werk af willen maken. Ron Meyer noemt het een 'absurditeit, tekenend voor een maatschappelijke ontwikkeling. Daar komt deze opstand der onzichtbaren vandaan.'

Na de negen weken durende schoonmakersstaking van 2010 is die absurditeit ook tot bestuurlijk Nederland doorgedrongen. Toen het afval zich opstapelde buiten kantoorpanden en ziekenhuizen en de ratten over de treinperrons liepen, werden zowel het grote publiek als de grote opdrachtgevers eindelijk wakker. In juni vorig jaar introduceerde de schoonmaakbranche een Code Verantwoordelijk Marktgedrag, om het prijsvechtkarakter van deze markt terug te dringen. De code, opgesteld door een commissie van vertegenwoordigers van alle betrokken partijen, is inmiddels ondertekend door zestig grote opdrachtgevers. Maar volgens de voorzitter van de codecommissie en voormalig NS-directeur Kees Blokland is het nodig dat meer partijen zich aansluiten. 'Maar er zijn successen. Schiphol heeft de lopende contracten verbeterd en de gemeente Utrecht besteedt meer zorg aan zijn aanbesteding.' Dat betekent dat niet louter op 'laagste prijs' wordt geselecteerd, een 'gunningscriterium' dat steeds algemener wordt gezien als de pest voor de branche.

Ondertussen boekt ook de voortgaande schoonmakersstaking succes. De gemeente Rotterdam, de Hogeschool Rotterdam en de NS beloofden vorige week te zullen toezien op een normale werkdruk en een respectvolle behandeling voor hun schoonmakers.

Het streven van de code om de neerwaartse prijsspiraal te doorbreken wordt gedwarsboemd door de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). Afspraken over minimumtarieven en aanvaardbare werkdruk zijn bij wet verboden, en de NMa kan niet anders dan de branche daaraan houden. In 2005 kreeg de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) een boete van twee miljoen opgelegd omdat zij haar leden had geadviseerd de prijzen te

verhogen. Hoe goedbedoeld ook, dat mag een brancheorganisatie niet. Als alle leden zich aan dergelijke adviezen zouden houden, aldus de NMa, ontstaat kartelvorming.

Ron Meyer van de FNV zou niettemin graag in de code opnemen, op een manier die voor de NMa nog acceptabel is, dat de werkdruk voor schoonmakers in ieder geval niet nog groter mag worden. 'Het gaat om de geest, niet om de letter', aldus Meyer. Dat dit tot nog toe niet is gebeurd, bewijst volgens de vakbondsman dat de branche te kwader trouw is. 'Ze willen een ongezonde markt beschermen. De werkdruk verhogen is nog de enige manier waarop ze de prijs kunnen reduceren.' Codecommissievoorzitter Kees Blokland ontkent dit. 'Ik zou ook graag iets over de werkdruk in de code krijgen, het is een belangrijk punt, maar je loopt echt snel tegen de grenzen van het mededingingsrecht aan.' Blokland ziet hier een taak voor de politiek weggelegd, die de wetgeving zou kunnen aanpassen. 'Het is duidelijk dat de vrijemarktwerving in deze branche slecht uitpakt. Daarbij, veel werknemers zijn allochtoon, vaak ook vrouw, en voor velen is het hun eerste werkervaring. Voor deze mensen is het de slechtst denkbare entree op de arbeidsmarkt.'

Het beste wat Ron Meyer voorlopig voor de schoonmakers kan doen, is onderhandelen over een betere CAO. De OSB is echter bereid maar drie procent extra uit te geven aan loonkosten - en de FNV eist zes tot zeven procent. Volgens de branche overigens zou het totale eisenpakket van de FNV neerkomen op een kostenstijging van twaalf procent, iets wat Meyer weer ontkent. 'Loon is voor ons niet het belangrijkste. We hebben onze eisen de afgelopen week juist gematigd. Aanvankelijk zeiden we: binnen een jaar vijftig cent bruto per uur erbij, nu zeggen we: binnen twee jaar. Bovendien denken wij dat doorbetalen bij ziekte geen geld kost maar oplevert, want mensen blijven dan juist minder lang thuis. Maar van de kant van de OSB staat daar niets tegenover, behalve een indrukwekkende moonwalk, namelijk doen alsof je vooruit beweegt maar ondertussen schuif je achteruit.'

Afgelopen woensdag was het meest recente overleg tussen OSB en FNV - te laat om de uitkomst daarvan mee te nemen in dit artikel. Wel wilde Ron Meyer vooruitlopend op de bijeenkomst een voorspelling doen. 'Op enig moment zijn we er echt klaar mee, en dan gaan we de schoonmaakbranche gewoon omzeilen. Dan

houden we op met het circus van centrale CAO's en gaan we direct praten met opdrachtgevers over aparte CAO's. En ik kan je zeggen dat er opdrachtgevers zijn, grote jongens met veel invloed bij schoonmaakbedrijven, die daar oren naar hebben. Het is toch te gek dat je vier weken moet staken om serieus te kunnen praten over doorbetaling bij ziekte.'

Tweet

