

BEROEPSBINDING EN VAKBONDSORIENTATIE IN DE SCHOONMAAK

**Een onderzoek in opdracht van
de Industriebond FNV naar de vakbondsorientatie van
werknemers
in de schoonmaaksector**

**Uitgevoerd door:
Noor Goedhard, Wijk bij Duurstede
Kea Tijdens, Universiteit van Amsterdam**

**Begeleiding van Industriebond FNV:
C. Compas
B. Roodhuizen**

Amsterdam, september 1993

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	2
Voorwoord.....	4
1 Inleiding.....	5
2 Werken in de schoonmaak.....	9
3 Schoonmakers over hun werk.....	15
4 Bedrijfs- en beroepsbinding.....	18
5 Strategisch gedrag bij klachten.....	21
6 De vakbondsorientatie van werknemers.....	27
7 Conclusie.....	36
Literatuur.....	37
Bijlage A Gesprekken.....	38
Bijlage B Resultaten enquête.....	39

SAMENVATTING

De schoonmaakbranche is een groeiende branche is, waar bijna alle bedrijven een positief resultaat vóór belastingen behalen. In de branche vormen de bedrijven die gebouwen schoonmaken verreweg de grootste groep. Er zijn bijna 3.500 van zulke ondernemingen, maar daarvan zijn slechts 14 echt grote bedrijven. Bij deze grote bedrijven werkt meer dan de helft van de personen die in deze branche werkzaam zijn. Zo'n 80% van de werknemers werkt bij georganiseerde werkgevers. Er zijn 24 ondernemingsraden in de sector. De organisatiegraad in de schoonmaak is laag.

Ruim driekwart van de werknemers bestaat uit vrouwen. Het opleidingsniveau in de schoonmaak is laag. Ruim de helft van de werknemers in de branche werkt minder dan 15 uur per week. Nog geen kwart werkt meer dan 30 uur per week. Schoonmaakwerk gebeurt voor een groot deel 's avonds.

Als de voornaamste pluspunten van het werk kunnen de sociale contacten, het feit dat het part-time werk is, het salaris en de beoordeling dat het makkelijk werk is worden genoemd. Als minpunten van het werk komen vooral de grote werkdruk, het ondankbare karakter van het werk, de stijl van leidinggeven en het slechte salaris naar voren.

Het verloop in de schoonmaak is groot. Daarbij spelen de hiervoor beschreven minpunten een rol. Binnen de bedrijfstak zijn positieve ervaringen opgedaan met het tegengaan van verloop door het beter inwerken en beter opleiden van mensen. Dat geldt ook als de werktijden verplaatst worden. van 's avonds naar overdag en als het aantal uren, dat men werkt wordt uitgebreid. De erkenning van het schoonmaken als vak met de daarbij behorende waardering voor de vakkracht, die het werk levert zal bij werknemers de binding aan het beroep kunnen versterken.

Hoewel veel mensen klachten bij de leiding naar voren komen worden deze niet altijd naar tevredenheid opgelost. Men kent weinig methoden en wegen om structurele herhaling van problemen te vermijden. Naast de bevoegdheden van de directe leiding vormt de stijl van leidinggeven een beperking tot het aan de orde stellen van problemen en het zorgen voor een bevredigende oplossing. De eventuele sancties, die plaats kunnen vinden vormen bij mensen een rem op het naar voren brengen van problemen. Bezien zou kunnen worden of in de functies van de mensen zelf meer 'regelcapaciteit' ingebouwd kan worden. Bij het inwerken en bij opleidingen zou meer aandacht besteed moeten worden aan de wijze waarop binnen de onderneming klachten behandeld worden en de voorlichting over bij wie men moet zijn voor welke problemen.

Er is behoefte aan het beter regelen van inspraak binnen de onderneming. De ondernemingsraad is niet in voldoende mate aanwezig. Voorzover wel aanwezig is de bekendheid met de mogelijkheden van de ondernemingsraad onvoldoende. Werknemers spreken de ondernemingsraad weinig aan op het doen van voorstellen,

die tot verbetering van de wijze van probleembehandeling door de leiding dan wel tot beleidsmatige veranderingen kunnen leiden. De bond is beter bekend als instantie, die bij bepaalde problemen voor oplossingen kan zorgen.

Voor de Industriebond FNV is in de schoonmaak de mogelijkheid tot het vergroten van het aantal leden aanwezig. Veel werknemers weten niet wat de bond hen zou kunnen bieden en de contacten met leden zijn gering. (Kader)leden kunnen bij het realiseren van dit potentieel een belangrijke rol spelen door contacten te leggen en mensen informatie te geven. De mogelijkheid en de bereidheid daartoe zijn bij hen in principe aanwezig. Zij geven aan dat de mogelijkheid anderen te kunnen helpen een belangrijke drijfveer is bij het ontwikkelen van activiteiten binnen de bond. Het ontwikkelen van een netwerk aan contactpersonen zou een belangrijke stap vooruit zijn bij de kaderontwikkeling. Opleiding vanuit de bond en ondersteuning door de bestuurder zijn daarbij een voorwaarde. Door bij het werven van nieuwe leden te kiezen voor een systematische bedrijfswijze aanpak kan de mogelijkheid worden vergroot tot het gezamenlijk signaleren en aanpakken van problemen. Experimenten met bedrijvenwerk kunnen richtinggevend zijn voor het ontwikkelen van een op de schoonmaak toegesneden model van 'bedrijvenwerk'. De ondernemingsraden in de schoonmaak kunnen meer bijdragen het oplossen van problemen op bedrijfsniveau. De bond kan een rol spelen bij de bevordering van het aantal ondernemingsraden en de verhoging van de kwaliteit van het ondernemingsraadswerk. Persoonlijke contacten en ondersteuning zijn voor de kaderleden van groot belang bij het ontwikkelen van activiteiten voor de bond. In die zin is de begeleiding van de bestuurder van groot belang.

De centrale vraagstelling van het onderzoek was hoe de beroepsbinding en de vakbondsorientatie in de schoonmaak vergroot zou kunnen worden. Bij mensen, die fulltime werken is zowel de bedrijfsbinding als de kans op een vakbondslidmaatschap groter dan bij deeltijders. Binnen de bedrijfstak is het beeld wel eens dat de vrouwen met de kleine deeltijdbanen er toch maar bij werken en daarom weinig geïnteresseerd zijn in bedrijf en bond. Voor dat beeld werd in zijn algemeenheid geen bevestiging gevonden. Er zijn voldoende interventiemogelijkheden aanwezig voor bedrijf en bond om de binding te vergroten. Daarbij is het van belang niet alleen aan inhoudelijke voorwaarden aandacht te besteden, maar ook aan de wijze van benadering.

VOORWOORD

In de schoonmaaksector is sprake van een groot verloop van personeel. Sommige onderzoeken spreken zelfs van een verlooppercentage van 60%.

Zo'n hoog verlooppercentage is een probleem voor de bedrijfsvoering van schoonmaakbedrijven. Zij moeten immers elk jaar opnieuw voorzien in nieuw personeel voor een enorm aantal vacatures.

Het verlooppercentage is eveneens een probleem voor de vakbondsorganisatie. De mensen die je vandaag lid maakt van de bond, nemen misschien morgen weer ontslag. Hetzelfde geldt voor kaderleden, mensen die vorm willen geven aan de medezeggenschap in het bedrijf.

Zowel de bedrijven als de vakbond hebben dus belang bij het terugbrengen van het verloop.

De Industriebond FNV is van mening dat een hogere organisatiegraad in de schoonmaak ook een bijdrage kan leveren aan het terugdringen van het verloop. Het zou immers zo kunnen zijn dat een deel van het verloop wordt veroorzaakt wordt door het feit dat mensen niet weten wat zij aan onvrede in hun werksituatie kunnen doen. En dus het nemen van ontslag als de enige oplossing zien. Een goede vakbondsorganisatie kan ervoor zorgen dat mensen ook andere wegen zien om hun problemen aan de orde te stellen. Dat er ook oplossingen mogelijk zijn binnen het bedrijf.

Een goede vakbondsorganisatie kan daarmee de binding van de schoonmaker met het bedrijf en het beroep vergroten.

De Industriebond FNV heeft Noor Goedhard en Kea Tijdens verzocht om een onderzoek naar de beroepsbinding en de vakbondsorientatie in de schoonmaak. Noor Goedhard heeft ondermeer werknemers in de schoonmaak gevraagd wat zij als de belangrijkste problemen in de schoonmaak zien en welke manieren zij zien om die problemen aan te pakken.

Voor u ligt het onderzoeksrapport met de resultaten van haar onderzoek.

Voor de Industriebond FNV geeft het onderzoek voldoende aanknopingspunten om zijn activiteiten verder te ontwikkelen.

Christa Compas,
Industriebond FNV

1 INLEIDING

In de schoonmaaksector werken ruim 145.000 mensen, waarvan ongeveer 75% vrouwen. Vooral de schoonmaaksters werken in deeltijd. Uit onderzoek is gebleken dat het verloop in de sector extreem hoog is en in sommige jaren zelfs oploopt tot 60%. Als redenen voor het verloop worden vooral genoemd dat schoonmaakwerk vervelend is, dat het slecht betaald wordt, dat het fysiek inspannend is en dat de werksfeer niet goed is. De redenen om werk te zoeken in de sector zijn achtereenvolgens de behoefte aan geld, het feit dat elders geen werk gevonden kan worden, de gezelligheid en sociale contacten en de gunstige werktijden. Deze resultaten duiden er op dat de werknemers/neeemsters een zeer geringe beroepsbinding hebben. De bedrijfsbinding wordt belemmerd door de verspreide ligging van de objecten, de kleine deeltijdbanen en het geïsoleerde werken. De kennis onder schoonmaakpersoneel van de aard en omvang van het bedrijf waarvoor ze werken, is gering.

De werknemers in de schoonmaak zijn weinig georganiseerd. De Industriebond FNV krijgt uit deze sector van de leden relatief veel klachten over arbeidscontracten, beloning en dergelijke ter behandeling voorgelegd. We veronderstellen daarom dat bovengenoemde verloopredenen vooral tot daadwerkelijk verloop leiden. Daar waar in andere bedrijfssectoren klachten relatief vaker worden opgelost door individueel en collectief vakbondswerk, lossen schoonmakers en schoonmaaksters hun arbeidsinhoudelijke en -voorwaardelijke klachten op door hun werkgever te verlaten. Voor de bedrijfstak betekent dit niet alleen dat er vaak mensen ingewerkt moeten worden, maar ook dat ze een slecht imago als werkgever krijgt. Voor de Industriebond is het een slecht startpunt om vakbondswerk te beginnen in een sector waar de beroepsbinding en vakbondsoriëntatie zo gering zijn als in de schoonmaaksector.

De Industriebond FNV vraagt zich daarom af hoe de geringe beroepsbinding en vakbondsoriëntatie in de schoonmaaksector vergroot zou kunnen worden. Voor U ligt het verslag van dit onderzoek in de schoonmaak. De centrale vraag in dit onderzoek luidt als volgt: hoe kan de beroepsbinding en vakbondsoriëntatie in de schoonmaakbranche vergroot worden? Meer specifiek luidt de vraagstelling: aan welke voorwaarden zal de arbeidssituatie van schoonmakers en schoonmaaksters moeten voldoen, opdat zij minder snel het arbeidscontract met hun werkgever zullen opzeggen en een grotere beroepstrots kunnen ontwikkelen? Om de vragen te beantwoorden is vooral gekeken naar 1) de communicatiepatronen tussen het bedrijf en de werknemers en tussen de werknemers onderling en 2) de arbeidssituatie van schoonmakers/sters die wel een langdurende dienstverband bij dezelfde werkgever hebben. Het onderzoek heeft uit vier fasen bestaan.

Fase I: Oriëntatie via literatuur en sleutelpersonen

In fase I is aan de hand van studie van literatuur en documenten over de branche en aan de hand van gesprekken met een aantal sleutelpersonen uit de schoonmaaksector een beeld ontstaan van de aard en omvang van de beroepsbinding en vakbondsoriëntatie in de schoonmaaksector. In Bijlage A is een overzicht gegeven van de gesprekken die gevoerd zijn.

Bij de literatuurstudie is vooral gebruik gemaakt van het onderzoek 'Werken in de schoonmaakbranche', dat het Leidse onderzoeksbureau Research voor Beleid in 1991 heeft uitgevoerd in opdracht van het Opleidings- en Ontwikkelingsfonds van de schoonmaak (Simminga 1991). In dit onderzoek zijn zowel werkgevers als werknemers en ex-werknemers geënquêteerd.

Voor dit rapport is verder gebruikt gemaakt van de resultaten van een telefonische enquête onder 724 leden en niet-leden van de Industriebond FNV, waaronder 56 werknemers uit de schoonmaaksector. Dit onderzoek heette 'Keuze in tijd' en ging over individuele keuzen in de arbeidsvoorwaarden (Tijdens 1993). Voor dit rapport zijn apart nog enkele analyses over werknemers in de schoonmaaksector gemaakt. Voor de duidelijkheid zullen we in het vervolg van dit rapport spreken over de 'enquête keuze in tijd'.

Fase II: Groepsinterviews met leden

In fase II is de beroepsbinding en vakbondsoriëntatie in een drietal groepsinterviews aan de orde geweest. Deze groepsinterviews zijn gevoerd met schoonmaaksters en schoonmakers, die betrokken zijn bij het vakbondswerk en de gesprekken zijn via de Industriebond FNV georganiseerd (zie Bijlage A). De centrale vraag daarbij was door welke inhoudelijke aspecten en door welke communicatievormen zij zich aangesproken voelden. Op grond van deze gesprekken zou een lijst samengesteld worden van de meest genoemde wenselijke arbeidssituaties en communicatievormen. Oorspronkelijk waren vier gesprekken gepland, maar door de acties in de schoonmaak in februari en maart 1993 dreigde de tijdsplanning van het onderzoek niet gehaald te worden. Daarom is afgezien van een vierde gesprek en is in plaats daarvan een enquête opgesteld waarin gevraagd is naar de binding met het bedrijf. Deze enquête is voor het eerst uitgedeeld op de actiedag op 24 maart 1993 en vervolgens bij groepsinterviews en op andere wijzen verspreid. Uiteindelijk zijn 132 enquêtes teruggestuurd en verwerkt. Bijlage B bevat de resultaten van de enquête. Voor de duidelijkheid zullen we in het vervolg van dit rapport spreken over de 'enquête beroepsbinding'.

Fase III: Groepsinterviews met leden en niet-leden

In fase III zijn zeven groepsinterviews gevoerd met schoonmakers en schoonmaaksters, waarin veel aandacht is besteed aan hun strategisch gedrag bij klachten (zie Bijlage A). Zowel de resultaten van de groepsinterviews uit fase II en van de 'enquête beroepsbinding' zijn richtinggevend geweest voor de voor de vragen die tijdens deze groepsinterviews aan de orde zijn geweest. Voor deze groepsinterviews is in brede kring geworven. Bestuurders hebben leden in de eigen regio benaderd. Een kaderlid, dat deelgenomen had aan een groepsgesprek in fase II haalde vervolgens zelf een groep mensen bij elkaar. In tegenstelling tot de oorspronkelijke onderzoeksopzet zijn de gesprekken niet alleen gehouden met schoonmaaksters, maar waren ook een klein aantal schoonmakers aanwezig. Dit heeft te maken met het feit dat het moeilijker bleek voldoende gesprekken te voeren dan was verwacht. Het idee om via advertenties vrouwen te werven is in fase I van het onderzoek door de sleutelpersonen afgewezen, omdat volgens hen de bereikbaarheid van mensen in de schoonmaak moeilijk is. Dat bleek ook toen in fase III wegens wisseling van bestuurders in een regio mensen niet persoonlijk werden benaderd maar door middel van een schriftelijke uitnodiging. Afgezien van een tweetal telefonische afmeldingen leverde een dergelijke uitnodiging geen enkele respons op. In tegenstelling tot wat men misschien gezien de moeizame werving zou verwachten, verliepen de gesprekken zelf in een plezierige en open sfeer. De mensen waardeerden het positief dat de Industriebond FNV op deze wijze belangstelling toonde voor hun mening. Het uitwisselen van ervaringen met collega's uit andere bedrijven of soms ook uit het eigen bedrijf kwam vaak zo goed op gang dat het voor de interviewer wel eens lastig was de draad terug te pakken. Tegelijkertijd vormde ook deze niet geplande uitwijdingen natuurlijk een goede bron van informatie over wat mensen in de schoonmaak bezighoudt. Gemiddeld waren er per gesprek negen tot tien schoonmakers en schoonmaaksters aanwezig.

De resultaten van het onderzoek

Het onderzoek is afgesloten met een rapport, dat hier voor U ligt. In dit rapport staan de belangrijkste resultaten van de de fasen I, II en III van dit onderzoek.

Er zijn al enkele presentaties gegeven over de resultaten van het onderzoek. Zo zijn op 15 juni de resultaten gepresenteerd voor de Werkgroep schoonmaak, bestaande uit bestuurders en kaderleden van de bond. Ook is op 16 april een presentatie van de voorlopige resultaten van de 'enquête beroepsbinding' gegeven op een lezing bij de Landbouw Universiteit Wageningen voor afgestudeerden in de richting huishoudstudies.

De inhoud van dit rapport

In hoofdstuk 2 wordt een overzicht gegeven van de bedrijven, van de werknemers, van de arbeidsverhoudingen en van de werktijden in de schoonmaakbranche. In hoofdstuk 3 komt aan de orde wat schoonmakers zelf van het werken in de schoonmaak vinden. Hoofdstuk 4 behandelt de beroepsbinding. Hoofdstuk 5 gaat in op het strategisch gedrag bij klachten. Hoofdstuk 6 gaat nader in op de vakbondsoriëntatie en hoofdstuk 7 bevat de samenvatting en conclusies.

2 WERKEN IN DE SCHOONMAAK

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op het aantal bedrijven in de schoonmaak en de omzet. Vervolgens wordt een korte schets gegeven van de arbeidsverhoudingen binnen de sector beschreven. Daarna volgt een 'profiel' van de werknemers in de schoonmaak. Zowel het aantal werkuren en de werktijden worden tot slot beschreven waarbij tevens de beoordeling door werknemers van het aantal werkuren wordt behandeld.

De bedrijven in de schoonmaakbranche

Er zijn in 1991 zo'n 5.300 schoonmaakbedrijven. Ongeveer twee derde van deze bedrijven houdt zich bezig met het schoonmaken van gebouwen, de overigen richten zich op industriële reiniging, gevelreiniging, glazenwassen, schoorsteenvegen, autowassen en dergelijke. In tabel 1 staan de aantallen bedrijven. Het Centraal Bureau van de Statistiek (1993) heeft onlangs deze schoonmaakbranche beschreven. Daaraan zijn de gegevens in deze paragraaf ontleend.

In de schoonmaakbranche werken bijna 146.000 personen (tabel 1). De overgrote meerderheid daarvan werkt in bedrijven die zich bezig houden met het schoonmaken van gebouwen. Van deze 146.000 personen werkt 93% als werknemer. De overige 7% bestaat uit twee groepen, te weten de directeuren/firmanınten/meewerkende gezinsleden en de personeelsleden die uitgeleend zijn.

De omzet van de schoonmaakbedrijven is van f 3,2 miljard in 1990 gestegen naar f 3,6 miljard in 1991 (tabel 1). Daarvan wordt bijna drie kwart voor rekening genomen van de bedrijven die zich richten op het schoonmaken van gebouwen. Bijna een tiende van deze totale omzet wordt gemaakt door de glazenwasserijen. De rest van de bedrijven neemt de overige omzet voor haar rekening. De personeelskosten vormen met 63% van de netto-omzet de grootste kostenpost. Ze bedragen f 2,2 miljard. Bijna 95% van alle bedrijven in de schoonmaakbranche heeft een positief resultaat vóór belastingen.

| | |

Bedrijven in de schoonmaakbranche	Aantal ondernemingen	Werkzame personen	Totale netto omzet (mln)
Schoonmaak van gebouwen	3.480	136.300	3.002
Glazenwasserijen	910	4.100	154
Schoorsteenvegers	260	400	18
Autowasserijen	380	1.200	57
Overige schoonmaakbedrijf	270	3.800	343
Totaal	5.300	145.800	3.574

Tabel 1 De schoonmaakbranche in Nederland in 1991: aantallen ondernemingen, aantallen werkzame personen en netto-omzet in miljoenen guldens (afgeronde aantallen). Bron: CBS 1993

Als we alleen kijken naar de bedrijven die zich richten op het schoonmaken van gebouwen, dan blijkt dat er een groot aantal kleine ondernemingen zijn en enkele grote bedrijven (tabel 2). Bijna negen van de tien bedrijven heeft een netto-omzet van minder dan f 1 miljoen per jaar. Dan heeft nog eens één op de tien bedrijven een omzet van f 1 tot f 5 miljoen en de resterende groep heeft een hogere omzet. Maar, veruit de meeste personen werken bij deze grote bedrijven. Bijna 43% van de werkzame personen werkt bij één van de veertien bedrijven die een netto-omzet hebben van meer dan f 25 miljoen.

Bedrijven die gebouwen schoonmaken	Aantal ondernemingen	Werkzame personen	Totale netto omzet (mln)
Omzet < 1 mln	3.073	19.300	517
Omzet 1-5 mln	318	25.000	597
Omzet 5-10 mln	34	10.700	229
Omzet 10 - 25 mln	34	22.500	503
Omzet > 25 mln	14	58.700	1.155
Totaal	3.473	136.300	3.001

Tabel 2 De bedrijven die gebouwen schoonmaken in 1991, aantallen ondernemingen, aantallen werkzame personen en netto-omzet in miljoenen guldens (afgeronde aantallen). Bron: CBS 1993

De arbeidsverhoudingen in de schoonmaakbranche

De schoonmaakbedrijven, die zijn aangesloten bij de Ondernemers-organisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (O.S.B.) zijn in 1990 goed voor zo'n 80% van de omzet in de sector. Daarbij horen in elk geval de hele grote bedrijven uit de sector zoals bijvoorbeeld Cemsto (10.500 werkn.), Hago (9.100 werkn.), Lavold (8.000 werkn.) en GOM (6.000 werkn.). Niet aangesloten bij de werkgeversorganisaties zijn vooral kleinere bedrijven. Zowel de werkgeversorganisatie als de Industriebond beschouwen dit als een kwalijke zaak. Deze bedrijfjes concurreren met goedkopere

arbeidskosten doordat ze slechtere arbeidsvoorwaarden bieden aan de werknemers. Daarmee is niet gezegd dat alle bij de OSB aangesloten werkgevers de CAO keurig naleven. In een recent artikel wordt beschreven hoe een OSB-werkgever aangeeft 'dat de CAO buiten loopt' en het niet de bedoeling is dat werknemers de CAO binnen het bedrijf halen (FNV-magazine 1993).

Ongeveer 80% van de werknemers heeft te maken heeft met een werkgever, die bij de O.S.B. is aangesloten (Industriebond 1993). Het percentage, dat werkt in een bedrijf met meer dan 100 werknemers, ligt tussen de 76 a 79 %, zoals uit tabel 3 blijkt.

Bedrijfsgrootte	Opgave volgens Detam	Opgave volgens werkgevers
< 100	23, 8%	20,7%
100 - 500	26, 0%	12,4%
> 500	50, 2%	66,9%
Totaal	100%	100%

Tabel 3 Personeelsomvang bedrijven: aantal werknemers per bedrijfsgrootte in persen-tages. Bron: telefonische enquête onder werkgevers door Research voor Beleid 1991, blz 18

Voor de arbeidsverhoudingen zijn deze gegevens van belang, omdat er ook uit af te leiden is in welke mate de werknemers de beschikking zouden moeten hebben over een ondernemingsraad. Bij meer dan 100 werknemers is immers de instelling van een ondernemingsraad verplicht, ongeacht het gegeven of werknemers al dan niet meer dan een derde van de gebruikelijke arbeidstijd werkzaam zijn. Hoeveel werknemers bij bedrijven met meer dan 35 maar minder dan 100 werknemers werken is uit bovenstaande tabel niet af te leiden. Bovendien kan het grote aantal werknemers dat minder dan een derde dan de gebruikelijke arbeidstijd werkt ertoe leiden dat in een deel van de bedrijven met meer dan 35 werknemers de verplichting tot het instellen van een ondernemingsraad 35 + niet van toepassing is. Op grond van bovenstaande gegevens werkt desalniettemin overgrote meerderheid van de werknemers werken in een bedrijf waar een ondernemingsraad zou moeten zijn. Er zijn bij de bedrijfscommissie in de schoonmaak 24 ondernemingsraden geregistreerd. In lang niet in alle bedrijven waar dat volgens de wet verplicht is zijn ondernemingsraden ingesteld.

Juist in kleinere bedrijven zullen werknemers vaker niet over een ondernemingsraad beschikken en bovendien meer kans hebben een werkgever aan te treffen, die niet georganiseerd is.

De organisatiegraad in de schoonmaaksector is laag. Nog geen 5% van de werknemers is begin 1993 bij de Industriebond FNV georganiseerd, terwijl deze bond verreweg de grootste in de schoonmaaksector is. Verhoudingsgewijs zijn mannen beter georganiseerd dan vrouwen. In vergelijking tot andere bedrijfstakken, die de Industriebond FNV organiseert, zijn er in de schoonmaak minder kaderleden. Daarentegen ligt het aantal klachten, dat bij de bond wordt ingediend 5 à 6 keer zo

hoog als het gemiddelde voor alle bedrijfstakken (Industriebond FNV).

De werknemers in de schoonmaakbranche

"De" werknemer in de schoonmaak is een vrouw, die in deeltijd werkt. Volgens het onderzoek van Research voor Beleid is 22,5% van de mensen in de schoonmaak man en 77,5% vrouw. Uit de 'enquête beroepsbinding' bleek een zelfde de man-vrouwverhouding, namelijk 22% tegenover 78%. De vrouwen werken vooral in deeltijd, zoals we in de volgende paragraaf zullen zien.

Het aandeel allochtonen in de bedrijfstak stijgt en zou inmiddels zo'n 20 tot 25% van de werknemers bedragen waarbij er duidelijk sprake is van een concentratie van de allochtone werknemers in de randstad.

Het opleidingsniveau van de schoonmakers is niet hoog. De grootste groep heeft een opleiding op LBO-niveau (tabel 4). Uit de 'enquête keuze in tijd' blijkt datzelfde in nog sterkere mate, want daar heeft bijna de helft van de werknemers een LBO-opleiding.

Opleiding	Onderzoek A	Onderzoek B
Geen opleiding afgemaakt	3,4 %	-
Lagere school	19,2 %	12,5 %
LO (Lavo, vglo)	4,8 %	-
LBO (Its, lhno, huishoudschool)	37,9 %	46,4 %
MAVO, MULO	15,0 %	10,7 %
Overig	19,7 %	30,4 %
Totaal	100 %	100 %

Tabel 4 Hoogst voltooide opleiding. Bron voor onderzoek A: Research voor Beleid, blz 20. Bron voor onderzoek B: Enquête keuze in tijd

Ook in de leeftijdsopbouw zijn sexeverschillen te zien. Vrouwen in de schoonmaak zijn gemiddeld iets jonger dan mannen in de schoonmaak, maar in vergelijking met de mannelijke, respectievelijk vrouwelijke beroepsbevolking zijn ze ouder. Nog geen vijfde van de vrouwen in de schoonmaak is jonger dan 25 jaar, ruim een kwart is 26-35 jaar, eveneens ruim een kwart is 36-45 jaar en nog eens ruim een kwart 46-55 jaar. Vrouwen van 56 jaar of ouder zijn vrijwel niet te vinden in de schoonmaak, zo blijkt uit de 'enquête keuze in tijd'. Bij de mannen in de schoonmaak is ruim een vijfde jonger dan 35 jaar, de helft is tussen 36-45 jaar en bijna een kwart is 46-55 jaar. Bijna een tiende is ouder dan 55 jaar.

Uit de 'enquête beroepsbinding' blijkt dat meer dan de helft van de mannen (nog) geen kinderen heeft, terwijl de vrouwen in meerderheid wel thuiswonende kinderen hebben. Bijna alle vrouwen zijn tweeverdieners (96 %). In de enquête is uitsluitend gevraagd naar het aanwezig zijn van 'thuiswonende' kinderen. Voor vrouwen zal het vaak betekenen dat een deeltijdbaan combineren met de zorg voor huishouden en kinderen in een gezin waarvan ook de man buitenshuis werkt.

De beroepen in de schoonmaakbranche

In de branche heerst een uitgesproken beroepenscheiding. Vrouwen zijn sterk ondervertegenwoordigd in de beroepen, die een zware, specialistische opleiding vragen, bijvoorbeeld in de industriële reiniging, en in beroepen als glazenwassers. Ze zijn daarentegen oververtegenwoordigd onder de schoonmakers. Uit de 'enquête beroepsbinding' blijkt dat 78% van de vrouwen schoonmaakster is, 11% is voorvrouw en 9% is objectleider. Bij de mannen die de enquête invulden is een ander patroon te zien. Van hen is 54% schoonmaker, 21% voorman, 4% objectleider, 11% glazenwasser en 7% specialistisch reiniger. Hoewel deze enquête zeker niet representatief is voor alle werknemers in de schoonmaakbranche, geeft ze toch een indicatie van de beroepenscheiding naar sexe.

Vermoedelijk is het aandeel van herintreedsters onder de schoonmaaksters relatief hoog. Het uitvoerend schoonmaakwerk is voor mannen relatief vaker een startbaan en voor vrouwen vaker een terugkeerbaan en de laatste baan in het beroepsleven.

De werktijden in de schoonmaakbranche

In de schoonmaakbranche wordt op zeer grote schaal in deeltijd gewerkt, zo blijkt uit het eerder genoemde onderzoek van het CBS. In 1991 werken ruim zes op de tien werknemers (62%) minder dan 15 uur per week. Twee op de tien werken 15 tot 30 uur per week en de resterende groep werkt 30 uur of meer per week.

Daarbij zijn er erg grote verschillen tussen vrouwelijke en mannelijke werknemers. Het CBS heeft hierover geen cijfers, maar het blijkt wel uit ander onderzoek. Uit de 'enquête keuze in tijd' komt naar voren dat bijna de helft van de vrouwen (45%) in de schoonmaak een baan heeft van minder dan 15 uur. Bijna een derde (30%) werkt 30 uur of meer per week. Daarentegen werkt nog geen 3% van de mannen minder dan 15 uur per week, terwijl 91% van hen 30 uur of meer per week werkt. De vrouwen werken gemiddeld 23 uur per week en de mannen 37 uur.

Vooral de vrouwen in de schoonmaak zouden meer uren per week willen werken dan ze nu doen. De meest genoemde reden daarvoor is dat ze dan meer kunnen verdienen. Uit de telefonische enquête blijkt dat 52% van de vrouwen meer uren zou willen werken en gemiddeld zouden deze vrouwen 10 uur per week meer wensen. Zo'n 38% is tevreden over haar aantal uren en de rest zou minder uren willen werken, ook als dat betekent dat ze als gevolg daarvan minder zouden verdienen. Bij de mannen liggen deze wensen precies andersom. De meerderheid van de mannelijke schoonmakers (63%) is tevreden over hun arbeidsuren. Ruim een kwart (29%) zou minder uren per week willen werken, gemiddeld 7 uur. De resterende, kleine groep zou meer uren per week willen werken.

Het merendeel van het werk gebeurt 's avonds; bijna tweederde van de werknemers werkt in de avonduren, ruim een derde werkt 's ochtends. 's Nachts werkt nog geen 2% en 's middags 28%. Hierbij komen dubbeltellingen voor. In de groepsinterviews kwam naar voren dat mensen nogal eens met gebroken diensten te maken hebben,

terwijl ze het liefst aaneengesloten werktijden zouden hebben.

Samenvatting

Als we deze paragraaf samenvatten, dan kunnen we stellen dat in de schoonmaakbranche een groeiende branche is, waar bijna alle bedrijven een positief resultaat vóór belastingen behalen. In de branche vormen de bedrijven die gebouwen schoonmaken verreweg de grootste groep. Er zijn bijna 3.500 van zulke ondernemingen, maar daarvan zijn slechts 14 echt grote bedrijven. Bij deze grote bedrijven werkt meer dan de helft van de personen die in deze branche werkzaam zijn. Zo'n 80% van de werknemers werkt bij georganiseerde werkgevers. Er zijn 24 ondernemingsraden in de sector. De organisatiegraad in de schoonmaak is laag.

Ruim driekwart van de werknemers bestaat uit vrouwen. Het opleidingsniveau in de schoonmaak is laag. Ruim de helft van de werknemers in de branche werkt minder dan 15 uur per week. Nog geen kwart werkt meer dan 30 uur per week. Schoonmaakwerk gebeurt voor een groot deel 's avonds.

3. SCHOONMAKERS OVER HUN WERK

Inleiding

Op zoek naar redenen voor het verloop is in het onderzoek van Research voor Beleid veel aandacht besteed aan de mening van werknemers en ex-werknemers over de positieve en negatieve kanten van het schoonmaakwerk. De werkdruk kwam daarbij als het meest negatieve punt naar voren. Dat is een reden geweest om onderzoeksbureau Felix opdracht te geven tot een nadere analyse van de werkdruk in de schoonmaak. De resultaten van dit onderzoek zullen in september 1993 worden bekend gemaakt. Ons onderzoek kende een andere invalshoek. Het ging ons erom te weten te komen hoe en of mensen proberen de als negatief beleefde kanten van het werk te veranderen. Om toch een indruk te geven van de beoordeling door schoonmakers van het werk worden de voornaamste resultaten van Research voor Beleid weergegeven voorzien van actuele kanttekeningen vanuit ons onderzoek.

Pluspunten van schoonmaakwerk

Allereerst volgt een overzicht van de voornaamste pluspunten van het werk, zoals die in het onderzoek van Research voor Beleid naar voren kwamen.

Pluspunten	Werknemers	Ex-werknemers
Gezellig werk, sociale contacten	39,0%	6,2%
Part-time werk	18,7%	19,0%
Goed salaris, geld	11,2%	7,7%
Gemakkelijk werk	9,2%	10,1%
Dankbaar werk	9,0%	4,4%
Zelfstandigheid van werken	7,5%	5,6%
Gunstige werktijden	7,1%	0,8%
Werk is gemakkelijk te vinden	4,7%	5,6%

Tabel 5 De voornaamste pluspunten van het werk; percentage werknemers dat een punt positief beoordeelt (telefonische enquête onder (ex-)werknemers). Bron: Research voor Beleid, blz 37

Op basis van de schriftelijke enquête en de groepsinterviews zijn hierbij een paar kanttekeningen te maken. Sociale contacten zijn een voornaam pluspunt volgens het Research voor Beleid-onderzoek. Nu vallen er wat dat betreft al mensen af omdat ze weinig of geen collega's hebben in het werk. Daarnaast kwam in de

groepsinterviews een aantal keren naar voren dat de mogelijkheid tot contacten door de werkdruk steeds meer lijkt te worden aangetast. Er is geen of nauwelijks tijd meer voor gemeenschappelijke pauzes of even praten tussen door. Volgens de schriftelijke enquête heeft ongeveer de helft altijd of soms een gemeenschappelijke pauze. Daarentegen heeft zo'n 40% nooit of bijna nooit een gemeenschappelijke pauze. Daarmee gaat, zoals in het hoofdstuk 5 zal worden besproken een belangrijke kans verloren om in een vorm van informeel overleg de situatie op het werk met elkaar te bespreken.

De meeste mensen vinden het wel belangrijk, dat het bedrijf ook buiten het directe werk om iets doet aan sociale contacten. Een ruime meerderheid geeft aan dat men het op prijs zou stellen als het bedrijf activiteiten zou organiseren waar men andere collega's zou kunnen ontmoeten. Mensen voelen zich soms maar een nummer in het bedrijf. Meer dan de helft van de mensen geeft in de schriftelijke enquête aan wel eens contact te hebben met de mensen in het bedrijf waarvoor ze werken. Bijna tweederde vindt dit plezierig. Als mensen schoonmaken in een bedrijf op momenten dat er ook anderen zijn, voelen ze zich, zo komt in de groepsinterviews naar voren, soms meer met dat bedrijf verbonden dan met het bedrijf waar ze officieel in dienst zijn. Dat geldt vooral voor mensen, die in ziekenhuizen werken. Daar noemden vrouwen ook spontaan vaak dat het dankbaar en verantwoordelijk werk is, bijvoorbeeld het schoonhouden van een operatiekamer.

Minpunten van schoonmaakwerk

Opnieuw eerst de onderzoeksgegevens van Research voor Beleid.

Minpunten	Werknemers	Ex-werknemers
Grote werkdruk	26,1%	29,3%
Ondankbaar werk	15,4%	18,1%
Stijl van leidinggeven	4,7%	13,3%
Slecht salaris	9,5%	10,4%
Fysieke inspanning	9,5%	8,4%
Slecht imago schoonmaak	7,8%	9,2%
Ongunstige werktijden	3,5%	2,8%
Vies werk	2,5%	2,0%

Tabel 6 De voornaamste minpunten van het werk; percentages van het aantal werknemers dat een punt als negatief beoordeelt (telefonische enquête onder (ex-) werknemers). Bron: Research voor Beleid, blz 94

Als minpunt scoorde de werkdruk ook in de groepsinterviews en in de schriftelijke enquête nog altijd hoog. In de groepsinterviews kwam naar voren dat de norm op zich (hoeveel werk moet worden gedaan binnen een bepaalde tijd) vaak te hoog is. Daarnaast zijn er ook een aantal andere punten in de groepsinterviews naar voren gebracht, die in de beleving van mensen bijdragen aan de werkdruk:

- * te vaak nieuwe collega's, die niet goed zijn / worden ingewerkt (voor hen is het extra zwaar maar het kost ook energie van de anderen)
- * geen toereikende ziektevervangings
- * niet voldoende / geen goed materiaal ter beschikking hebben
- * vaak overuren moeten maken.

Op de stijl van leidinggeven wordt in hoofdstuk 5 nader ingegaan; het is opvallend dat in de bovenstaande tabel juist op dit punt de grootste verschillen van mening bestaan tussen werknemers en ex-werknemers. Bij de algemene beoordeling van een aantal aspecten van het werk (inwerken, opleiding, ziektevervangings, promotiekansen etc.) in de schriftelijke enquête waren er geen duidelijke uitschieters in negatieve of positieve zin. Wel viel op dat een derde van de enquête de vraag naar promotiekansen niet beantwoordde of niet voor hen van toepassing verklaarde. In hoofdstuk 6 wordt nagegaan op de punten, die de bond volgens de genequeterden aan zou moeten pakken. Daarmee is indirect natuurlijk ook een zekere beoordeling gegeven. Op het slechte imago van de schoonmaak komen we in het volgende hoofdstuk terug.

Samenvatting

Als de voornaamste pluspunten van het werk kunnen de sociale contacten, het feit dat het part-time werk is, het salaris en de beoordeling dat het makkelijk werk is worden genoemd. Als minpunten van het werk komen vooral de grote werkdruk, het ondankbare karakter van het werk, de stijl van leidinggeven en het slechte salaris naar voren.

4. BEDRIJFS- EN BEROEPSBINDING

Inleiding

In dit hoofdstuk zullen we ingaan op de redenen van verloop en een aantal actuele ontwikkelingen in de bedrijfstak met betrekking tot het terugdringen van het verloop. Daarna wordt de mening van werknemers over het vak schoonmaken beschreven.

Bedrijfsbinding en verloop

Het verloop in de sector is extreem hoog en loopt in sommige jaren zelfs op tot boven de 60%. Het verloop is het hoogst in de grotere bedrijven en wat betreft de werknemers bij (Research voor Beleid, blz 89):

- * schoonmakers die werkzaam zijn in kantooronderhoud en in scholen;
- * schoonmakers die in een part-time dienstverband werkzaam zijn;
- * schoonmakers die werkzaam zijn in de avonduren;
- * schoonmakers die nog geen twee maanden in dienst zijn.

Als redenen voor het verloop worden vooral genoemd dat schoonmaakwerk vervelend is, dat het slecht betaald wordt, dat het fysiek inspannend is en dat de werksfeer niet goed is. De redenen om werk te zoeken in de sector zijn achtereenvolgens de behoefte aan geld, het feit dat elders geen werk gevonden kan worden, de gezelligheid en sociale contacten en de gunstige werktijden. Deze resultaten duiden er op dat de werknemers/neemsters een zeer geringe beroepsbinding kennen. De verspreide ligging van de objecten, de kleine deeltijdbanen, het geïsoleerde werken dragen er toe bij dat ook de binding aan het bedrijf gering is. Schoonmakers hebben een geringe kennis van de aard en omvang van het bedrijf waarvoor ze werken.

Terugdringing van het verloop

Gezien de bovengenoemde factoren zijn een aantal pogingen van bedrijven om het verloop terug te dringen de moeite van het vermelden waard. Hago meldt in het sociaal jaarverslag een groot verschil in verloop tussen mensen, die de "basisinstructie" in het bedrijf hebben gevolgd (17,6%) en mensen, die deze instructie niet hebben gevolgd (81,5%). In een mondelinge reactie gaf ook een manager Opleidingen van Cemsto aan positieve effecten te zien van een intensieve opleiding. Een zekere voorselectie van de deelnemers zal mogelijk een rol spelen, toch lijkt beter inwerken en opleiden een inderdaad een positieve rol te spelen. Lavold timmert de laatste tijd sterk aan de weg met een andere oplossing: meer overdag werken en grotere contracten aanbieden. Op een congres, dat dit bedrijf in oktober

1992 organiseerde gaf Lavold aan dat het verloop het hoogst was bij mensen, die maar 2 uur per dag werken terwijl het verloop bij full-timers maar 8% zou zijn.

In de groepsinterviews kwam ook naar voren dat Lavold bij een bepaald bedrijf ook zorgvuldige contacten onderhield met de werknemers bij het maken van afspraken en dat zoveel mogelijk rekening werd gehouden met individuele voorkeuren.

Op zich kwam in het eerder genoemde onderzoek ten aanzien van werktijden al naar voren dat zeker bij een deel van de werkneemsters in de schoonmaak uitbreiding van het aantal uren mogelijk is. In de schriftelijke enquête kwam naar voren dat de meerderheid een ontwikkeling in de richting van meer overdag werken positief beoordeelt. Een aantal maakt het voorbehoud, dat er kinderopvang moet worden geregeld (7%). Een vrouw gaf in een toelichting aan dat ze het juist plezierig vond om 's avonds te werken omdat ze dan in de vakantie van de kinderen overdag met hen op stap kon.

Het werken overdag vergroot de kans dat de schoonmakers in contact komen met mensen, die werken in de gebouwen die door hen worden schoongemaakt. Zoals eerder al aangegeven is de mogelijkheid tot meer contact met mensen in de bedrijven waar men schoonmaakt voor wie daar ervaring mee heeft zeker geen negatieve factor.

De constatering van Lavold dat het verloop bij de mensen, die maar twee uur werken het hoogst is, moet in die zin ook wel binnen een bepaalde context worden geplaatst. Zo kan het bijvoorbeeld gaan om mensen, die alleen in een hoog tempo scholen schoon moeten maken. Er spelen dan ook andere factoren, die voor werknemers een aanleiding tot verloop zijn een rol: gemis aan contacten, hoge werkdruk etc. Ook bij positieve gevolgen van de ontwikkelingen, die Hago en Lavold noemen kunnen andere factoren een rol spelen: mensen leren tijdens de opleiding collega's kennen en leren beter de weg in het bedrijf, er is een meer persoonlijke benadering van mensen etc. Misschien is er ook in de schoonmaak wel sprake van een "Hawthorne-effect", mensen knappen er al van op als er iemand persoonlijke aandacht aan hen besteed. Nu geven mensen in de groepsinterviews aan dat ze het idee hebben dat ze toch maar een nummer zijn.

Beroepsbinding

In de schriftelijke enquête is ook ingegaan op de mening van mensen over het 'vak' schoonmaken. De grote meerderheid ziet schoonmaken niet zonder meer als een mooi vak. Het zou volgens de meerderheid van de geënquêteerden wel een mooi vak zijn als een aantal zaken werden verbeterd, voor 32% speelt daarbij een rol dat de leiding mensen meer serieus moet nemen. Veel mensen onderschrijven de stelling dat "schoonmaken een vak is waar mensen ten onrechte op neer kijken" (73%).

Dat slechte imago in de buitenwereld zit mensen dwars. Aan de ene kant sluiten campagnes, die schoonmaakbedrijven voeren en waarin de nadruk op het 'vak' schoonmaken wordt gelegd wat dat betreft goed aan bij de mening van mensen. Het

brengt een beeld naar buiten van een vak waar je trots op kunt zijn. Aan de andere kant constateren mensen dat de praktijk vaak hiermee in tegenstelling staat. Juist in hun eer als vakmensen voelen schoonmakers zich niet erkend als klachten over de voorwaarden om goed werk te kunnen leveren niet gehonoreerd worden.

Wat betreft hun perspectieven verwacht maar 6% van de geënquêteerden aan het eind van het jaar niet meer bij het huidige bedrijf te werken. Over vijf jaar verwacht een derde niet meer in de schoonmaak werkzaam te zijn omdat men niet meer werkt (11%) of omdat men werk buiten de schoonmaak heeft (23%).

Hier past wel een relativering. Zowel aan de groepsinterviews als aan de 'enquête beroepsbinding' hebben mensen op vrijwillige basis meegedaan. De mogelijkheid dat daardoor een selectie heeft plaatsgevonden in die zin dat mensen hebben gereageerd, die zich meer verbonden voelen met het beroep, is niet uit te sluiten. Toch komt op deze wijze wel naar voren dat bij goede voorwaarden mensen zeker meer te binden zijn aan de bedrijfstak.

Samenvatting

Het verloop in de schoonmaak is groot. Daarbij spelen de eerder beschreven minpunten een rol. Binnen de bedrijfstak zijn positieve ervaringen opgedaan met het tegengaan van verloop door het beter inwerken en beter opleiden van mensen. Dat geldt ook als de werktijden verplaatst worden van 's avonds naar overdag en als het aantal uren, dat men werkt wordt uitgebreid. De erkenning van het schoonmaken als vak met de daarbij behorende waardering voor de vakkracht, die het werk levert zal bij werknemers de binding aan het beroep kunnen versterken.

5. STRATEGISCH GEDRAG BIJ KLACHTEN

Inleiding

In fase I en II van het onderzoek kwam al snel naar voren dat het niet alleen van belang zou zijn in te gaan op de inhoud van klachten over het werk. Wat opviel is dat met name de kanalen, die binnen een bedrijf beschikbaar zijn om problemen op te lossen binnen de schoonmaak, gezien vanuit de werknemers, niet goed functioneren of niet (voldoende) aanwezig zijn. Daarom is besloten in de enquête en bij de groepsinterviews in fase III nader op deze problematiek in te gaan. De vragen werden toegespitst op de wijze waarop mensen proberen problemen binnen het bedrijf op te lossen.

Klachten en de leidinggevenden

Als werknemers klachten hebben is de normale weg om deze allereerst bij de leiding naar voren te brengen. Die weg bleken de geënquêteerden dan ook te bewandelen: 82 % van hen had in het afgelopen jaar een of meer klachten naar voren gebracht bij de directe leidinggevende. Vervolgens bleek 37 % tevreden dan wel heel tevreden met de wijze waarop de klacht was behandeld. Een hoger percentage (46 %) was niet tevreden of erg ontevreden over de behandeling. We hebben ook gevraagd of mensen klachten indienen bij leidinggevenden waar ze niet direct mee te maken hebben. Bijna de helft van de geënquêteerden (48 %) brengt daar klachten naar voren. Daarvan is 40 % tevreden tot heel tevreden over de afwikkeling, 42 % is niet tevreden dan wel erg ontevreden.

In de groepsinterviews was het mogelijk verder door te vragen naar de rol van de leiding en de wijze waarop leiding wordt gegeven. Ten aanzien van de stijl van leidinggeven wordt door de geïnterviewden gezegd - al worden die termen niet gehanteerd - dat de leiding soms het omgekeerde van human resource management lijkt te praktizeren. De leiding ziet de inbreng en inzet van werknemers ook als het om verbeteringsvoorstellen niet als een "bron", die de leiding aan moet boren. Eerder wordt deze inbreng, volgens werknemers, gezien als een potentiële bedreiging van de macht, die in handen van de leiding moet blijven om te kunnen garanderen dat het werk gedaan wordt. Zoals een van de deelnemers uitlegde: "ik had een idee dat hij niet overnam, niet omdat het niet goed zou zijn maar omdat ik het heb ingebracht".

Een dergelijke "beheersingsstrategie" bij de leiding is niet ongebruikelijk bij het leidinggeven aan lagere of ongeschoolde functies, maar stuit zeker in de schoonmaak wel op grenzen. Meer dan bijvoorbeeld bij lopende band werk waar directe controle op vrijwel elk moment mogelijk is, is de leiding bij de schoonmaak juist aangewezen op het besef van eigen verantwoordelijkheid bij werknemers.

Er is ook gevraagd naar sancties, die de leiding toepast wanneer mensen problemen naar voren brengen. Meestal blijkt de eerste stap dat leidinggevendenden dreigen met onaangename maatregelen. Dat betekent nog niet dat er echt iets gebeurt. Toch is het wel effectief. In de groepsinterviews geven mensen aan dat dit voor hun collega's wel een rem is om hun mening naar voren brengen, laat staan om die op een of andere wijze kracht bij te zetten.

Daaropvolgende stappen van de leiding tegenover 'lastige' mensen zijn bijvoorbeeld:

- * zeer strikt regels naleven, bijvoorbeeld ten aanzien van de tijd
- * iemand de vervelende klussen geven
- * iemand ongunstig inroosteren
- * iemand die opkomt voor zijn collega's verplaatsen naar een andere locatie waar weinig of zelfs helemaal geen mensen werken
- * de andere collega's opzetten tegen degene, die zijn of haar mond open doet
- * iemand ontslag of gedeeltelijk ontslag geven

Onvrede over de afwikkeling van problemen kan niet alleen met de wijze van behandelen maar ook met het bereikte resultaat te maken hebben. In de groepsinterviews werd ook naar voren gebracht dat de (directe) leiding zelfs als deze van goede wil is, niet altijd over de mogelijkheden beschikt om problemen op te lossen. Een aantal zaken zijn niet altijd door de leiding te beïnvloeden, zoals het beschikbare budget dat van hogerhand te beschikking wordt gesteld voor schoonmaakmiddelen en het aantal mensen waarmee het werk gedaan moet worden. In de groepsinterviews werd in zulke gevallen dan wel positiever over de directe leiding gesproken: "ze probeert het wel te regelen maar ja, zij krijgt ook opdrachten van hogerhand". Het onderhouden van goede contacten met werknemers lijkt de leiding voor een deel eigen tijd te kosten. Voorzover met leidinggevendenden (objectleidster, rayonleidster) onder de leden gesproken is bleken zij veel overuren te maken om problemen op te kunnen lossen en contacten te onderhouden met werknemers. Naast het erkennen van de beperkte mogelijkheden van lagere leidinggevendenden maakten maar weinigen in de groepsinterviews een nog verdergaande analyse. Ze constateerden dat de marges bij hun eigen werkgevers, bijvoorbeeld om de werkdruk te verminderen door meer mensen aan te stellen maar zeer klein zijn. Ze verwezen naar de opdrachtgevers, die wel zeggen kwaliteit te willen, maar altijd op het goedkoopste bod ingaan waardoor die kwaliteit eigenlijk niet meer te leveren is. Deze voorbeelden werden vooral gegeven door kaderleden. Zij vertelden hoe werk bij hun eigen werkgever wegviel doordat het contract werd overgenomen door een schoonmaakbedrijf dat slechtere arbeidsvoorwaarden zou hanteren.

De feitelijke verdeling van de bevoegdheden tussen de leidinggevendenden was niet altijd duidelijk. Dit bleek bij groepsinterviews waar meer mensen uit een bedrijf aanwezig waren vaak een aanleiding tot langdurige discussies. Zo ontstond een heel debat in een ploeg over wie nu eigenlijk verantwoordelijk was voor de werkindeling, de objectleidster of de rayonleidster. Het kwam een enkele keer dat

werknemers in positieve zin gebruik maakten van deze verschillen tussen leidinggevenden. Vaker hadden schoonmakers het idee vaak van het kastje naar de muur gestuurd te worden als ze problemen aan de orde stelden. Dat kwam ondermeer naar voren als een directe leidinggevende zei verzoeken niet in te kunnen willigen omdat het niet binnen haar of zijn bevoegdheden viel. "Ze verschuilen zich achter elkaar" en "je komt er toch niet achter hoe het echt zit", zeiden sommigen.

Een deel van de klachten heeft te maken met de normstelling, dus de tijd waarin iets moet worden schoongemaakt, de kwaliteit en de hoeveelheid van het schoonmaakmateriaal. Klachten over de normstelling komen overigens veel meer voor dan klachten over het materiaal. Als klachten op dit terrein niet serieus genomen worden, krijgen mensen zelf het gevoel dat hun werk niet serieus wordt genomen.

Bij een tussentijdse presentatie van de eerste onderzoeksgegevens werd door een aantal leidinggevenden in de schoonmaak commentaar gegeven op deze mening van werknemers. Leidinggevenden vonden dat vooral vrouwen geneigd waren "te goed te willen poetsen" en daarbij teveel materiaal te willen gebruiken (desnoods zelfs een flesje chloor mee te nemen van huis).

Zonder op het 'gelijk' van een van beide partijen in te gaan, lijkt het wel een onderstreping van het feit dat werknemers een 'beroepseer' hebben waar ze op aan te spreken zijn. In een daarbij passende managementstijl zou meer aandacht besteed moeten worden aan het inwerken, de opleidingen, en de inspraak. Tevens zou kunnen worden onderzocht of het niet mogelijk is om geleidelijk meer verantwoordelijkheden te geven aan werknemers met voldoende ervaring. De promotiemogelijkheden binnen de schoonmaak zijn gering. Taakverrijking zou het werk interessanter kunnen maken voor werknemers, die langer in dienst zijn. Een andere stijl van leidinggeven zou bij kunnen dragen aan het bestrijden van het verloop.

De beleving van de eigen machtspositie

In de schriftelijke enquête is ook gevraagd naar eventuele drempels om problemen bij de leiding naar voren te brengen. Als de geenquêteerden problemen, die wel speelden niet naar voren hadden gebracht werd hen gevraagd van een aantal mogelijkheden aan te geven wat voor hen van toepassing was. Ruim de helft beantwoordde deze vraag. De volgende uitspraken scoorden het hoogst, in percentages van het totale aantal respondenten :

- * Ik zou het pas naar voren brengen als meer collega's hetzelfde probleem hadden en we het samen konden doen (20 %);
- * Ik denk dat ze mijn problemen niet serieus zullen nemen (17 %);
- * Ik ben bang dat ik er last mee krijg als ik klachten over het bedrijf heb (8 %).

Slechts 1,5 % gaf als reden om problemen niet naar voren te brengen aan, dat men het werk als bijzaak ofwel als een tijdelijke zaak zag. Vaak wordt binnen de bond gedacht dat een gebrek aan interesse in het werk de reden is dat werknemers

problemen niet aanpakken. Dit is echter niet zonder meer juist. Er zijn andere redenen waardoor schoonmakers geremd worden om klachten naar voren te brengen. Dat zijn onder meer de beleving dat de eigen machtspositie gering is en de vrees met negatieve reacties van de leiding te maken te krijgen.

In de groepsinterviews bleek dat klachten zich vaak herhalen. Zo vertelden een aantal werknemers voortdurend aan het eind van de maand een tekort aan schoonmaakmateriaal hebben. Anderen gaven aan dat het steeds erg lang duurde voordat besteld materiaal werd aangeleverd. Een bondsbestuurder vertelde maar vast bij de telefoon te gaan zitten op de dag dat bij een bepaalde bedrijf de lonen werden uitbetaald omdat daar altijd conflicten waren over het aantal uitbetaalde uren. De geïnterviewden weten niet hoe ze structurele veranderingen kunnen bewerkstelligen waardoor herhaling van problemen kan worden voorkomen.

Wat gebruiken mensen wel als middelen om hun eigen mening kracht bij te zetten? In de groepsinterviews komt naar voren dat men allereerst stevig de eigen mening verkondigt. Een stap verder is dat men daar verbaal ook sancties aan verbindt: 'op zo'n manier kan /wil ik niet werken'. Mensen, die individueel hier ver in durven te gaan zijn zich vaak goed bewust van de eigen waarde voor het bedrijf. Zij hebben reden om aan te nemen dat leidinggevenden hen graag in het bedrijf willen houden. Het gaat dan bijvoorbeeld vrouwen aan wie vaak gevraagd wordt voor zieke collega's in te vallen, om extra werk op zich te nemen etc. In de groepsinterviews bleek dat verdergaande stappen vrijwel altijd slechts gezamenlijk worden gezet en vaak met ondersteuning van een bondsbestuurder. Voorbeelden van ervaringen op dit gebied zijn: het houden van een stiptheidsactie, het neerleggen van het werk met een hele ploeg, een brief schrijven naar de directie, de ondernemingsraad of de bond inschakelen.

Als werknemers geen kans zien om problemen op een positieve manier op te lossen, kan onvrede zich op een andere manier gaan uiten. Ze gaan dan het werk minder goed doen of ze melden zich ziek. Dit laatste is vooral het geval wanneer de werkdruk als onaanvaardbaar hoog wordt gezien.

Inspraak en de rol van de ondernemingsraad

In de enquête is mensen ook gevraagd aan te geven waaraan de bond meer aandacht zou moeten besteden. Daarbij blijkt "inspraak" op een gedeelde derde plaats te komen, direct na beloning en werktempo. Dat is hoog, hoger dan bijvoorbeeld opleiding. Voor mensen is de meest vanzelfsprekende weg om problemen aan te pakken dat men daar eerst eens met collega's over praat en dan eventueel het probleem gezamenlijk naar voren brengt. Vormen van werkoverleg zouden bij die behoefte aan moeten sluiten. De gezamenlijke werkpauses functioneren nu in de praktijk wel eens als een vorm van informeel werkoverleg. Als een dergelijk kanaal bestaat en de leiding er voldoende op inspeelt, zal dit in een eerdere fase kunnen leiden tot het signaleren van problemen, die anders tot grotere onvrede en wellicht verloop kunnen leiden.

Bij het systematisch en beleidsmatig oppakken van problemen kan ook een ondernemingsraad veel goeds doen. De meerderheid van de respondenten had echter niet de mogelijkheid om problemen door te spelen naar de ondernemingsraad. Er was geen ondernemingsraad (38 %) of men wist niet of er een was (21%). Dat staat in schril contrast met de constatering in hoofdstuk 1 dat 80 % van de werknemers in zulke grote bedrijven werkt dat er een ondernemingsraad zou moeten zijn. Daarvoor zijn twee verklaringen te geven. Ten eerste is mogelijk dat werknemers, die zeggen het niet te weten in de praktijk wel in een bedrijf werken waar een ondernemingsraad is. Dat is zelfs niet helemaal uit te sluiten bij de mensen, die aangeven dat er geen ondernemingsraad is. Bij hen is dan in elk geval niet voldoende bekend hoe men de ondernemingsraad kan bereiken en wat de ondernemingsraad bij zou kunnen dragen aan de oplossing van problemen. Ten tweede zal er bij een deel van de werknemers waarschijnlijk wel een ondernemingsraad moeten zijn maar is deze in feite niet aanwezig. Dat werd ook in de groepsinterviews gesignaleerd en het komt ook over een met het lage aantal ondernemingsraden in de schoonmaak.

Van de mensen, die wel beschikking hebben over een ondernemingsraad maakt maar een klein aantal gebruik van dit kanaal (78 % niet, 22 % wel). De beoordeling van het resultaat bij inschakeling van de ondernemingsraad is niet onverdeeld positief.

Klachten en de bond

Uit de enquête blijkt dat schoonmakers vaker via de bond proberen klachten op te lossen dan via de ondernemingsraad. Meer dan de helft van de mensen, die lid waren heeft de bond ingeschakeld. De meerderheid daarvan is over de afwikkeling van de klacht tevreden tot zeer tevreden. In de groepsinterviews kwam naar voren dat de bestuurder ook bij gemeenschappelijke klachten wordt ingeschakeld. Als meerdere mensen dezelfde problemen hebben wordt de bestuurder erbij gehaald om de klachten eindelijk eens goed op te lossen. In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op de klachtenbehandeling en de rol van de bestuurder.

Samenvatting

Hoewel veel mensen klachten bij de leiding naar voren komen worden deze niet altijd naar tevredenheid opgelost. Men kent weinig methoden en wegen om structurele herhaling van problemen te vermijden. Naast de bevoegdheden van de directe leiding vormt de stijl van leidinggeven een beperking tot het aan de orde stellen van problemen en het zorgen voor een bevredigende oplossing. De eventuele sancties, die plaats kunnen vinden vormen bij mensen een rem op het naar voren brengen van problemen. Bezien zou kunnen worden of in de functies van de mensen zelf meer 'regelcapaciteit' ingebouwd kan worden. Bij het inwerken en bij opleidingen zou meer aandacht besteed moeten worden aan de wijze waarop

binnen de onderneming klachten behandeld worden en de voorlichting over bij wie men moet zijn voor welke problemen.

Er is behoefte aan het beter regelen van inspraak binnen de onderneming. De ondernemingsraad is niet in voldoende mate aanwezig. Voorzover wel aanwezig is de bekendheid met de mogelijkheden van de ondernemingsraad onvoldoende. Werknemers spreken de ondernemingsraad weinig aan op het doen van voorstellen, die tot verbetering van de wijze van probleembehandeling door de leiding dan wel tot beleidsmatige veranderingen kunnen leiden. De bond is beter bekend als instantie, die bij bepaalde problemen voor oplossingen kan zorgen.

6. DE VAKBONDSORIENTATIE VAN SCHOONMAKERS

Inleiding

In het eerste deel worden resultaten weergegeven uit algemeen onderzoek naar de motieven van mensen om lid te worden en de kans dat mensen feitelijk lid worden. De kenmerken van kaderleden worden beschreven. Seeds zal daarbij betrokken worden of en in hoeverre dit ook voor de schoonmaak op lijkt te gaan. Gezien de uitgangssituatie in de schoonmaak zal de conclusie luiden dat specifieke maatregelen in de schoonmaak gewenst en noodzakelijk zijn als de Industriebond FNV de positie van de bond in deze sector wil versterken. In het volgende gedeelte wordt ingegaan op de aanbevelingen op basis van de resultaten van het onderzoek. Eerst wordt aangegeven waarmee de bond zich volgens de leden moet bezighouden. Daarna komen de ledenontwikkeling en de kaderopbouw aan bod.

Uitgangssituatie

Klandermans en anderen hebben in een recent onderzoek nagegaan welke motieven mensen hebben om lid te worden van een vakbond (Klandermans e.a. 1992). Als mensen gevraagd wordt naar hun overweging om lid te worden van een vakbond, noemt 72 % individuele motieven zoals hulp bij problemen en 60 % collectieve motieven zoals het afsluiten van een cao. Ook in de schoonmaak komen het feit dat de bond de CAO afsluit en de hulp bij individuele problemen naar voren als motieven om lid te worden. Bij een kleinschalige enquête onder 100 leden in de schoonmaak blijkt dat hulp bij individuele problemen bij hen het hoogste scoort als motief (Hendriks 1992). Dat betekent overigens niet dat deze leden al met een klacht binnenkomen, wel dat ze zich verzekerd willen zien van hulp als er problemen ontstaan.

Motieven zijn een voorwaarde om lid te worden. Toch zijn lang niet alle werknemers, die motieven hebben om lid te worden ook feitelijk lid van een vakbond. Bij het aangaan van een lidmaatschap spelen (kader) leden die in het eigen bedrijf mensen benaderen een belangrijke rol. Uit algemeen onderzoek blijkt dat de kans dat men lid wordt groter is naarmate mensen in de directe omgeving meer personen tegenkomen die lid zijn en naarmate men meer contacten heeft met de vakbond (Van Rij). Voor de schoonmaak is verder van belang te constateren dat mensen die parttime werken verhoudings-gewijs minder georganiseerd zijn dan mensen, die een volledige baan hebben. Waar vroeger de constatering simpelweg was dat vrouwen nu eenmaal minder georganiseerd zijn dan mannen, zijn er aanwijzingen dat de eerder genoemde factoren bij de verklaring van deze

verschillen een belangrijke rol spelen. Als groep verschillen vrouwen van mannen ten aanzien van de nabijheid van kaderleden en de kwantitatieve deelname aan en blijvende orientatie op de arbeidsmarkt. Als men echter bijvoorbeeld binnen de groep deeltijders naar de organisatie van vrouwen en mannen kijkt blijkt de organisatie van vrouwen niet lager dan die van mannen, zoals uit onderzoek bij onder meer de AbvaKabo bleek. Als we kijken naar situatie in de schoonmaak leveren bovenstaande gegevens geen opwekkend beeld op. De geïsoleerde werksituatie en het geringe aantal (kader)leden maken de kans dat een niet georganiseerde werknemer benaderd wordt met de vraag om lid te worden niet groot. Het aantal (kleine) deeltijders in de branche is verhoudingsgewijs heel hoog. Als men naar het profiel kijkt van kaderleden zoals dat in algemeen onderzoek naar voren komt zal het ook minder verbazing wekken dat men in de schoonmaak relatief weinig kaderleden tegen komt. Dat profiel heeft de volgende kenmerken: "Het zijn hoofdzakelijk mannen. In vergelijking met de gewone leden hebben ze een hoger opleidingsniveau, zijn ze ouder, langer werkzaam en vervullen ze vaker leidinggevende posities" (Klandermans e.a. 1992). Mensen met die kenmerken zijn onder de huidige groep leden nu juist niet erg dik gezaaid.

De doelstelling van het onderhavige onderzoek was echter niet om beter te kunnen verklaren waarom het (kader)ledenbestand zo laag is. Eerder was het doel na te gaan hoe gegeven de kenmerken van de schoonmaaksector een specifiek beleid op deze sector zou kunnen worden ontwikkeld. Tegelijkertijd is het wel van belang een 'verklaring' die in de groepsinterviews werd gegeven voor de geringe organisatie nog eens kritisch door te lichten: 'die vrouwen werken er tijdelijk een paar uurtjes bij en verder interesseert het ze nu eenmaal niet'. Hoewel er bij de 95 % ongeorganiseerden ongetwijfeld wel vrouwen zullen zijn, die aan deze omschrijving zullen voldoen, is er geen reden om aan te nemen dat de hele groep hiermee afgeschreven kan worden. Er is op grond van bovenstaande gegevens aanleiding uit te gaan van een alternatieve verklaring: dat potentiële leden niet voldoende bekend zijn met het 'product' dat de bond te bieden heeft en weinig direct door (kader)leden is aangesproken is een verklaring voor de geringe organisatiegraad in de sector. Een dergelijke verklaring biedt meer aanknopingspunten voor het ontwikkelen van een beleid. De toets van de juistheid ervan zal in de praktijk plaats moeten vinden.

Waarom moet de bond aandacht besteden?

In dit gedeelte wordt eerst ingegaan op de taken, die werknemers in de bond zien weggelegd voor de bond ten aanzien van het geven van informatie, individuele hulp, het afsluiten van de CAO en het maken van afspraken op bedrijfsniveau. Op grond van de eerste groepsinterviews is een lijst samengesteld van onderwerpen waarmee de bond zich bezig zou kunnen en moeten houden. Aan de geënquêteerden is gevraagd om aan te geven welke onderwerpen van deze lijst zij het belangrijkste vonden, gekoppeld aan een bepaald soort activiteit. Dat bleek een lastige vraag en veel geënquêteerden gaven er de voorkeur aan de vraag in zijn algemeenheid te

beantwoorden. Op grond van de resultaten is de volgende tabel gemaakt waarin de 'top-vijf' aan geselecteerde prioriteiten op basis van een beperkt aantal mogelijkheden is weergegeven.

Algemeen	Informatie	Ind. hulp	Bedrijf	CAO
1. beloning	1. tempo	1. tempo	1. tempo	1. beloning
2. tempo	2. opleiding	2. beloning/	2. ziekte/WAO	2. tempo
3. inspraak/	3. beloning	2. ontslag	3. beloning	3. ziekte WAO
3. ziekte, WAO	4. inspraak	3. ziekte/WAO	4. werktijden/	4. aantal uren/
4. opleiding	5. ziekte WAO	4. dienstverb.	4. materiaal	4. vakantie

Tabel 7 Prioriteiten voor de bond. Bron: 'enquête beroepsbinding'

Het aantal scores van de verschillende activiteiten was niet gelijk. De meeste reacties werden gegeven bij de categorie 'het geven van informatie'. Daarna volgde 'individuele hulp' en dan de CAO. De mogelijkheid om betere afspraken op het bedrijf te maken stond relatief weinig in de belangstelling.

Informatie

Hierboven is een top-vijf aangegeven op basis van de enquête. Over de vorm en inhoud van die informatie kunnen we op basis van de groepsinterviews wel iets meer zeggen. In de groepsinterviews werd vaak gezegd dat mensen in het algemeen eigenlijk veel te weinig weten wat hun rechten zijn. Dat kwam bijvoorbeeld terug als over de CAO werd gesproken. Werknemers blijken niet altijd te weten hoe ze aan een exemplaar van de CAO kunnen komen. De teksten in de CAO vinden de geïnterviewden moeilijk te begrijpen. Als de leidinggevenden een bepaalde interpretatie geven van de CAO is het voor werknemers daarom moeilijk te beoordelen of die uitleg klopt. Zo was er een vrouw, die op een dag bij op drie verschillende plaatsen schoon moest maken. Dat kostte haar de nodige reistijd, die ze niet vergoed kreeg. De leiding had haar gezegd dat dat volgens de CAO helemaal in orde was. Andere geïnterviewden vertelden haar dat de argumentatie van de werkgever niet juist was. Daarop ontstond meteen een discussie over de uitleg van de CAO-bepaling ten aanzien van de reistijd. Een populaire uitgave van de bond over de CAO werd door de deelnemers dan ook positief gewaardeerd. Dat gold nog meer voor een bestaande brochure waarin veel voorkomende vragen op een heldere manier worden beantwoord. Schriftelijke informatie moet kort, concreet en herkenbaar zijn. Anders is het risico groot dat de informatie niet gelezen wordt. Korte informatiefolders, die kunnen worden uitgedeeld kunnen ook een goede aanleiding zijn om met werknemers, die geen lid zijn in gesprek te komen.

Individuele hulp

Hierboven zijn al een aantal prioriteiten op basis van de enquête genoemd. De Industriebond FNV heeft een analyse gemaakt van individueel behandelde klachten uit de schoonmaak over 1991/1992.

Aandachtsgebied	Verdeling
* loon	42 %
* ontslag, schorsingen	20 %
* arbeidsovereenkomst	7 %
* atv	6 %
* ZW/WAO/AAW	6 %
* vakantiedagen/geld	5 %
* overige klachten	14 %
Totaal	100 %

Tabel 8 Analyse individueel behandelde klachten door Ledenservice.
Bron: Industriebond FNV 1993

Als we de twee lijsten vergelijken, dan zien we dat werkdruk niet op de tweede lijst voorkomt maar wel op de eerste. Het omgekeerde geldt voor de atv. Voor dat laatste kan de simpele verklaring zijn dat het niet op de lijst mogelijke onderwerpen stond. Het is belangrijker even bij het eerste verschil stil te staan. Allereerst blijkt het werktempo mensen zo hoog te zitten dat ze allerlei manieren zoeken om dat probleem aan te pakken. Ten tweede wijst een dergelijk voorbeeld op de selectie van onderwerpen bij Ledenservice. Niet alle problemen lenen zich voor behandeling door Ledenservice. Bij de geboden individuele hulp heeft al een filtering plaatsgevonden. Het gaat bij deze lijst vooral om het naleven van CAO-regelingen en om hulp bij juridische zaken. Het criterium is niet zonder meer waar mensen individuele hulp bij verwachten. Een deel van de problemen kan daardoor buiten de boot vallen.

Zoals eerder gemeld zijn er juist in de schoonmaak veel individuele klachten. Bij een toename van het aantal leden zal dat zeker niet minder worden. Een deel van de leden komen binnen met klachten maar ook een groot deel komt na verloop van tijd met klachten. Tijdens de groepsinterviews was soms heel goed te zien hoe zo'n ontwikkeling plaats kan vinden. Mensen vertellen over de eigen werksituatie. Ze gaan vergelijken en vragen stellen. Meer geïnformeerde (kader)leden wijzen anderen op hun rechten. Die zeggen bijvoorbeeld: "maar dat hoeft je niet te nemen, dat staat niet zo in de CAO". Nieuwe leden krijgen zo meer inzicht in hun rechten. Tegelijkertijd krijgen ze een kader waarbinnen ze kans zien om voor die rechten op te komen. Juist die individuele hulp is belangrijk voor leden. Het zou dus averechts werken als de bond deze ontwikkeling af zou remmen. Wel is te overwegen om hem om te buigen. Dat kan door geleidelijk aan contactpersonen op het bedrijf in te schakelen. Deze kaderleden kunnen er dan voor zorgen dat bepaalde klachten binnen het bedrijf worden opgelost. Dat kan ook door snel te signaleren wanneer

bepaalde problemen vaak voorkomen en ze dan collectief - via de bestuurder- in plaats van individueel op te lossen. Het heeft daarom voordelen om nieuwe leden zoveel mogelijk systematisch per bedrijf te werven. Dan zijn er meer mogelijkheden om van meet af aan na te gaan welke problemen veel voorkomen. De bestuurder kan deze gemeenschappelijke problemen dan bij de directie naar voren brengen.

Afspraken op bedrijfsniveau

In de groepsinterviews is gevraagd op welke wijze problemen met succes door de werknemers waren aangepakt. “Hoe is dat probleem dan opgelost?”. “Nou, toen hebben we de bond erbij gehaald en die is met de directeur gaan praten”.

De vraag op welke wijze een oplossing was bereikt, leverde een aantal malen een soortgelijk antwoord op. “De bond” is de bestuurder, die naar de directie gaat en problemen uit de wereld helpt. In de genoemde voorbeelden ging het bijvoorbeeld om de tijd, die opeens voor een hele ploeg werd gekort of het invoeren van een andere norm. In zijn algemeenheid lijkt het gezamenlijk oplossen van problemen nog niet gebruikelijk. Dat op deze wijze ook herhaling van klachten en problemen kan worden voorkomen is nog een (te) weinig bekende mogelijkheid. Dat kan ook betekenen dat men de bond (nog) weinig aanspreekt op problemen, die zich goed voor een dergelijke oplossing lenen. Er is hierbij een zekere overeenkomst met wat in hoofdstuk 5 werd gesignaleerd. Werknemers zijn weinig gewend problemen gemeenschappelijk aan te pakken. Een handicap kan daarbij ook zijn dat de grootte van het bedrijf het voor mensen moeilijk maakt problemen op bedrijfsniveau te tillen. Zij kunnen voor een gezamenlijke aanpak in eerste instantie het beste op een niveau daaronder worden aangesproken. De ervaringen met een gemeenschappelijke aanpak hadden bijvoorbeeld betrekking op alle mensen van één schoonmaakploeg en alle mensen, die bij een bepaald ziekenhuis werkten.

CAO

De bovenstaande top-vijf is natuurlijk een momentopname over een beperkt aantal punten. Binnen de bond worden voor het afsluiten van de CAO enquêtes worden gehouden onder de leden. In de groepsinterviews bleek dat heel goed te vallen. Kaderleden vonden het belangrijk snel informatie te krijgen over de onderhandelingsresultaten. Naast de inhoud vormde vaker gespreksstof hoe de CAO werd toegepast en hoe dat verbeterd zou kunnen worden. Het ontwikkelen van druk op werkgevers is in de schoonmaak moeilijk. Dat punt kwam in de interviews aan bod naar aanleiding van de matige opkomst bij de actiedag in maart 1993. Er zijn op dit punt geen specifieke suggesties gedaan door de geïnterviewden.

Het bereiken van potentiële leden

In deze paragraaf gaan we na hoe de Industriebond in de schoonmaak meer leden

kan werven en activeren. We baseren ons opnieuw op de resultaten van groepsinterviews en de 'enquête beroepsbinding'.

In het eerste gedeelte van dit hoofdstuk hebben we beschreven dat de kans op lidmaatschap groter wordt als kaderleden andere werknemers persoonlijk benaderen. Voor (kader)leden in de schoonmaak is het van belang te weten hoe schoonmakers op zo'n benadering reageren. Tijdens de looptijd van het onderzoek vond een campagne plaats waarbij de Industriebond FNV bedrijven bezocht. Aan schoonmakers werd informatie gegeven over de bond. In de groepsinterviews en tijdens gesprekken met bestuurders kwam naar voren dat de bezochte mensen in het algemeen positief reageerden. De campagne in de schoonmaak leverde bovendien een behoorlijk aantal nieuwe leden op. De onbekendheid met de bond bij werknemers en het gebrek aan contacten met kaderleden vormen nu een rem op de toename van het ledenaantal. Naamsbekendheid, informatie over het product en de prijs verdienen bij het ontwikkelen van een bondsbeleid de aandacht. Het vergroten van de algemene naamsbekendheid is nodig omdat de Industriebond FNV nog niet vanzelfsprekend bekend lijkt te zijn als dé bond voor de schoonmaak. In de groepsinterviews bleek dat de hoogte van de contributie vaak niet bekend. Met name voor de kleine deeltijders wordt de contributie veel hoger ingeschat dan deze in feite is. Wat de bond te bieden heeft is vaak onvoldoende bekend. Vrouwen met kleine deeltijdbanen van wie de man lid is veronderstellen soms ten onrechte dat het volledige pakket aan dienstverlening ook voor hen geldt. Informatie over het recht op individuele hulp bij problemen is belangrijk omdat dit 'product' veel mensen aanspreekt. De geënquêteerden zijn bovendien tevreden over de wijze waarop de bond klachten behandelde. De punten, die in het voorafgaande bij informatie en individuele hulp zijn genoemd kunnen aanwijzingen geven voor het vervaardigen van informatiemateriaal aan niet-leden.

In de enquête en in de groepsinterviews is onderzocht welke rol leden kunnen en willen spelen bij het bereiken van niet - leden. Allereerst is nagegaan of men anderen kent en kan bereiken. Volgens de enquête praat 64% met directe collega's over wat er op het werk gebeurt. Het contact met andere collega's van hetzelfde bedrijf ligt lager maar is met 46 % toch niet te verwaarlozen. Buiten het bedrijf om heeft 31 % contact met een aantal mensen, die in de schoonmaak werken, 28 % met een of twee. Op grond van bestaande contacten is het in principe al mogelijk informatie over de bond in brede kring te verspreiden. Wat in de groepsinterviews naar voren kwam, is dat het veel moeilijker is gegevens te krijgen over alle werknemers in een bepaald bedrijf. Dat is een voorwaarde om systematisch informatie te kunnen verspreiden. In één bedrijf kreeg men de mogelijkheid informatie toe te zenden als 'bijsluiter' bij andere informatie, die het bedrijf toestuurde aan de werknemers. Over het algemeen achtten de geïnterviewden de kans dat dat in hun bedrijf zou lukken gering.

Kaderontwikkeling

*** Contactpersonen**

In de interviews en in de enquête kwam naar voren dat leden het belangrijk vinden om anderen te informeren ('mensen weten veel te weinig waar ze recht op hebben') en te helpen bij problemen. In de enquête is expliciet gevraagd naar de bereidheid van mensen contactpersoon te worden. Bij deze vraag werd gezegd dat contactpersonen informatie geven aan collega's in het bedrijf en dat de bond door middel van een cursus daarvoor de benodigde opleiding biedt. Van de geënquêteerde bondsleden staat 35 % in principe positief tegenover de gedachte als contactpersoon binnen het bedrijf op te treden, 28 % geeft aan het misschien wel te willen. In de groepsinterviews kwam wel naar voren dat beschikbare tijd een beperking zou kunnen vormen. Het bevorderen van de tot standkoming van een netwerk van contactpersonen zou een goede prioriteit zijn bij de kaderontwikkeling. Het sluit aan bij de behoefte van werknemers en bij de drijfveren van leden om actiever te worden. Voorzover dat uit de enquête en de groepsinterviews is af te leiden, is er een draagvlak bij leden aanwezig om een dergelijke ontwikkeling in gang te zetten. In dit kader is het van belang een scholing, die toegesneden is op deze kaderfunctie.

*** Bedrijvenwerk**

Hoewel in de groepsinterviews blijkt dat mensen wel bereid zijn onder bepaalde voorwaarden problemen in het bedrijf gezamenlijk aan te pakken, wordt deze manier van werken veel minder vaak spontaan genoemd. Het lijkt nog niet het moment om bedrijvenwerk als organisatievorm 'standaard' aan te bieden. Het experimenteren met vormen van bedrijvenwerk bij een aantal bedrijven is van belang. Dat kan inzicht opleveren over de specifieke wijze waarop binnen de schoonmaak bedrijvenwerk vormgegeven zou kunnen worden. Leden zijn wel bereid tot het ondersteunen van een meer bedrijfsgerichte aanpak van problemen. In de schriftelijke enquête geeft 43 % aan in principe bereid te zijn om met collega's binnen het bedrijf te overleggen en problemen op het bedrijf aan te pakken.

*** Ondernemingsraden**

Daarnaast is het ook van belang voor de bond de ondernemingsraads-lijn te activeren. Veel van de problemen, die mensen noemen zouden juist goed door een actieve ondernemingsraad opgepakt kunnen worden. Dat mensen niet voldoende worden ingewerkt en opgeleid, dat er regelmatig tekort is aan goed materiaal, dat zijn allemaal zaken waar een ondernemingsraad zich kan inspannen voor verbetering. Wat kan de bond op dit terrein doen? Allereerst zorgen dat er meer ondernemingsraden komen. Opvallend was dat in de gesprekken wel op vier, vijf plaatsen mensen een ondernemingsraad wilden gaan oprichten. In sommige gevallen sleepte dat zelfs al een tijdje. Ook kan de bond de binding met de ondernemingsraadsleden versterken bijvoorbeeld door een keer per jaar een contactdag houden voor ondernemingsraads-leden in de schoonmaak. Op zo'n dag kunnen dan ondernemingsraden, die op een succesvolle manier problemen hebben aangepakt hun ervaringen aan anderen presenteren

*** Algemene aandachtspunten bij de kaderontwikkeling**

Bij het activeren van leden in de schoonmaak is het van belang te kijken naar lessen, die uit algemeen onderzoek te trekken zijn. Uit dergelijk onderzoek blijkt dat de helft van de kaderleden zich overbelast voelt en vindt dat er teveel van hen verwacht wordt (Klandermans e.a. 1992). Juist omdat er in de schoonmaak nog maar weinig kaderleden zijn is het risico aanwezig dat degene, die actief worden al snel overladen raken. Om dat te voorkomen is het van belang verschillende vormen en intensiteiten van "kaderlidmaatschap" te onderscheiden. Het zou verspilling zijn als de bond geen geschikte vormen zou kunnen vinden voor mensen, die net iets meer willen doen dan een gewoon lid. Ook als ze niet precies in de rol passen, die op dit moment aan kaderleden wordt toegeschreven. Daarbij is het wel nodig heel duidelijk te zijn over de verwachtingen. Ook dat is een waarschuwing vanuit de resultaten van het eerder genoemde onderzoek. Een derde van de kaderleden geeft aan niet altijd te weten wat er van hem of haar wordt verwacht. Leden, die nog geen kaderlid zijn kunnen het beeld hebben dat zo'n kaderfunctie onherroepelijk veel tijd gaat kosten. Dat kan een rem vormen op de bereidheid actiever te worden. Dat bleek bij een onderzoek naar de kaderontwikkeling onder onder winkelpersoneel voor de Dienstenbond FNV (Wijmans e.a. 1991).

De ondersteuning en begeleiding van kaderleden door de bestuurder is volgens kaderleden, die aan de groepsinterviews deelnamen van essentieel belang. Dat heeft ook te maken met hun ervaringen. Kaderleden krijgen in eigen bedrijf nogal eens met tegenwerking te maken. Goede ondersteuning door de bestuurder bij conflicten in het bedrijf is een voorwaarde om het vol te kunnen houden.

In diezelfde interviews gaven leden aan ook geïnteresseerd te zijn in het uitwisselen van ervaringen met anderen. Dat zou een aandachtspunt kunnen zijn bij het organiseren van vergaderingen en bijeenkomsten op districtsniveau.

In de schriftelijke enquête geeft 39 % van de leden aan in principe vergaderingen bij te willen wonen in het district. De meerderheid geeft aan bij voorkeur 's avonds te

willen vergaderen, maar daarbij is niet duidelijk of men in feite na werktijd, dat wil zeggen laat op de avond bedoelt. Voor bestuurders is het nodig het tijdstip en de plaats zo nauwkeurig mogelijk af te stemmen op de groep, die men wil bereiken.

Samenvatting

Voor de Industriebond FNV is in de schoonmaak de mogelijkheid tot het vergroten van het aantal leden aanwezig. Veel werknemers weten niet wat de bond hen zou kunnen bieden en de contacten met leden zijn gering. (Kader)leden kunnen bij het realiseren van dit potentieel een belangrijke rol spelen door contacten te leggen en mensen informatie te geven. De mogelijkheid en de bereidheid daartoe zijn bij hen in principe aanwezig. Zij geven aan dat de mogelijkheid anderen te kunnen helpen een belangrijke drijfveer is bij het ontwikkelen van activiteiten binnen de bond. Het ontwikkelen van een netwerk aan contactpersonen zou een belangrijke stap vooruit zijn bij de kaderontwikkeling. Opleiding vanuit de bond en ondersteuning door de bestuurder zijn daarbij een voorwaarde. Door bij het werven van nieuwe leden te kiezen voor een systematische bedrijfsgewijze aanpak kan de mogelijkheid worden vergroot tot het gezamenlijk signaleren en aanpakken van problemen. Experimenten met bedrijvenwerk kunnen richtinggevend zijn voor het ontwikkelen van een op de schoonmaak toegesneden model van 'bedrijvenwerk'. De ondernemingsraden in de schoonmaak kunnen meer bijdragen het oplossen van problemen op bedrijfsniveau. De bond kan een rol spelen bij de bevordering van het aantal ondernemingsraden en de verhoging van de kwaliteit van het ondernemingsraadswerk. Persoonlijke contacten en ondersteuning zijn voor de kaderleden van groot belang bij het ontwikkelen van activiteiten voor de bond. In die zin is de begeleiding van de bestuurder van groot belang.

7. CONCLUSIE

De centrale vraagstelling van het onderzoek was hoe de beroepsbinding en de vakbondsorientatie in de schoonmaak vergroot zou kunnen worden. Bij mensen, die fulltime werken is zowel de bedrijfsbinding als de kans op een vakbondslidmaatschap groter dan bij deeltijders. Binnen de bedrijfstak is het beeld wel eens dat de vrouwen met de kleine deeltijdbanen er toch maar bij werken en daarom weinig geïnteresseerd zijn in bedrijf en bond. Voor dat beeld werd in zijn algemeenheid geen bevestiging gevonden. Er zijn voldoende interventiemogelijkheden aanwezig voor bedrijf en bond om de binding te vergroten. Daarbij is het van belang niet alleen aan inhoudelijke voorwaarden aandacht te besteden, maar ook aan de wijze van benadering.

LITERATUUR

- Centraal Bureau voor de Statistiek. 1993. **Schoonmaakbedrijven 1991**. Voorburg:
Centraal Bureau voor de Statistiek, publicatie nr. 1993-8
- Gendt, M. van. 1993. 'Undercover in de schoonmaak' in **FNVmagazine**, 10-4-1993, blz
4 - 8.
- Hago. **Sociaal jaarverslag 1991**. Heerlen
- Hendriks, Y.1993. **De schoonmaak groeit .. en de Industriebond FNV ?** Driebergen,
afstudeerscriptie de Horst
- Industriebond FNV. 1993. **De Industriebond in de schoonmaakbedrijven**. Intern
rapport.
- Klandermans e.a. 1992. **Participatie in vakbonden -samenvatting van enkele on-
derzoeksresultaten**. Amsterdam
- Lavold. geciteerd in **Service Magazine**. december 1992, blz 43
- Rij, C. van en B. van den Putte.1992.Wanneer en waarom worden werknemers lid
van een vakbond? in **Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken**, 1992/3 blz 265 -
274
- Simminga, V.I. 1991. **Werken in de schoonmaakbranche**. Leiden: Research voor
beleid
- Tijdens, K.G. 1993. **Keuze in tijd**. Amsterdam: Industriebond FNV
- Visser, J. e.a.1991. 'Waarom zijn weinig vrouwen lid van de vakbeweging?' in **Macht
en onbehagen**. (red. C. Bouw), blz 167 - 181 Amsterdam
- Wijmans, L. e.a. 1991. **Winkelpersoneel en vakbondsorganisatie. Een onderzoek
onder leden, kaderleden en niet-leden van de Dienstenbond FNV**. Amsterdam

BIJLAGE A GESPREKKEN

Gesprekken sleutelpersonen

Christa Compas, Vrouwensecretaris Industriebond FNV, een aantal gesprekken	
Ben Roodhuizen, Bestuurder Industriebond FNV, verantwoordelijk voor de schoonmaaksector	14 januari 1993
Harm Nuyen, kaderlid Industriebond FNV	21 januari 1993
Marian Kardol, kaderlid Industriebond FNV	22 januari 1993

Overzicht data groepsinterviews in Fase II

24 februari	Assen
1 maart	Amsterdam
7 april	Nunspeet

Overzicht data groepsinterviews in Fase III

6 mei	Meppel
7 mei	Heerlen
10 mei	Goes
12 mei	Oosterhout
13 mei	Eindhoven
19 mei	Roosendaal
24 mei	Tilburg

BIJLAGE B ENQUÊTE

De vragenlijst is uitgedeeld aan ongeveer 500 werknemers en werknemsters in de schoonmaakbranche in de periode tussen 24 maart en half juli 1993 en ze is verstuurd aan 400 leden. 132 mensen hebben de enquête teruggestuurd naar een antwoordnummer van de bond.

1)Wilt u aangeven of u man of vrouw bent?

Antwoordcategori e	Value	Frequency	Percent	Valid	Cum
				Percent	Percent
Man	1	29	22.0	22.0	22.0
Vrouw	2	103	78.0	78.0	100.0
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

2)Hoe oud bent u?

Antwoordcategori e	Value	Frequency	Percent	Valid	Cum
				Percent	Percent
= 25 jr	1.00	13	9.8	10.0	10.0
26-35	2.00	47	35.6	36.2	46.2
36-45	3.00	30	22.7	23.1	69.2
46-55	4.00	35	26.5	26.9	96.2
56 en ouder	5.00	5	3.8	3.8	100.0
.	.	2	1.5	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

3)Kunt u aangeven welke beschrijving op uw situatie van toepassing is? thuissituatie

antwoordcategori e	Value	Frequency	Percent	Valid	Cum
				Percent	Percent
thuiswonend bij ouders	1	8	6.1	6.1	6.1
gehuwd/samenwonend	2	113	85.6	85.6	91.7
geschei den/al l eenstaand	3	10	7.6	7.6	99.2
anders	4	1	.8	.8	100.0
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

4) Als u gehuwd bent of samenwonend kunt u dan aangeven welke omschrijving op u van toepassing is?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
alleenverdiener	1	21	15.9	20.8	20.8
tweeverdiener	2	80	60.6	79.2	100.0
.	.	19	14.4	Missing	
weet niet/ geen antwoord	9	12	9.1	Missing	
Total		132	100.0	100.0	

5) Heeft u thuiswonende kinderen

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	54	40.9	41.5	41.5
ja	1	76	57.6	58.5	100.0
geen antwoord	9	2	1.5	Missing	
Total		132	100.0	100.0	

6) wat is uw nationaliteit?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
Nederlands	1	124	93.9	95.4	95.4
Anders	2	6	4.5	4.6	100.0
Geen antwoord	9	2	1.5	Missing	
Total		132	100.0	100.0	

7) Wat is uw functie?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
Uitvoerend schoonmaker	1	95	72.0	72.5	72.5
Voorman/voorzvrouw	2	17	12.9	13.0	85.5
Objectleider	3	10	7.6	7.6	93.1
Glazenwasser	4	3	2.3	2.3	95.4
Specialistisch reiniger	5	3	2.3	2.3	97.7
Anders	6	3	2.3	2.3	100.0
Geen antwoord	9	1	.8	Missing	
Total		132	100.0	100.0	

8)Hoelang werkt u in het huidige bedrijf

antwoordcategori e	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
0 - 2 jaar	1	22	16.7	16.7	16.7
2 - 5 jaar	2	55	41.7	41.7	58.3
5 - 10jaar	3	30	22.7	22.7	81.1
> 10 jaar	4	25	18.9	18.9	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

9)Heeft u naast het werk voor dit schoonmaakbedrijf nog ander betaald werk?

antwoordcategori e	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
Nee	0	114	86.4	86.4	86.4
Ja	1	18	13.6	13.6	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

10)Is het een goede ontwikkeling als schoonmaakwerk meer overdag gaat plaatsvinden?

antwoordcategori e	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
Nee	0	19	14.4	14.8	14.8
Ja	1	74	56.1	57.8	72.7
Ja, mits kinderopvang	2	10	7.6	7.8	80.5
Ja, mits ...	3	5	3.8	3.9	84.4
Geen mening	4	20	15.2	15.6	100.0
Geen antwoord	9	4	3.0	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

11)Heeft u een gemeenschappelijke pauze met uw collega's?

antwoordcategori e	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
altijd	1	46	34.8	38.0	38.0
soms	2	21	15.9	17.4	55.4
bijna nooit	3	2	1.5	1.7	57.0
nooit	4	28	21.2	23.1	80.2
niet van toepassing	5	24	18.2	19.8	100.0
geen antwoord	9	11	8.3	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

12)Hoeveel contact hebt u met uw directe collega's

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
weinig	1	34	25.8	28.8	28.8
veel	2	84	63.6	71.2	100.0
	9	14	10.6	Missing	

Total		132	100.0	100.0	

13)Heeft u contact met andere collega's van hetzelfde bedrijf

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	47	35.6	37.0	37.0
ja, met een aantal	1	59	44.7	46.5	83.5
ja, met een of twee	2	21	15.9	16.5	100.0
geen antwoord	9	5	3.8	Missing	

Total		132	100.0	100.0	

14)Sommige schoonmaakbedrijven organiseren activiteiten of bijeenkomsten waar men andere collega's kan ontmoeten. Vindt u het belangrijk dat het bedrijf zulke mogelijkheden biedt?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	18	13.6	14.0	14.0
ja	1	93	70.5	72.1	86.0
geen mening	2	18	13.6	14.0	100.0
geen antwoord	9	3	2.3	Missing	

Total		132	100.0	100.0	

15)Als u tijdens het schoonmaakwerk contact heeft met anderen, die voor het bedrijf werken waar u schoonmaakt, hoe vindt u dit contact dan?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
heel plezierig	1	34	25.8	28.1	28.1
plezierig	2	45	34.1	37.2	65.3
soms plezierig, soms niet	3	37	28.0	30.6	95.9
vaak lastig of vervelend	4	2	1.5	1.7	97.5
weet niet/geen mening	6	3	2.3	2.5	100.0
geen antw., niet van toepassing	9	11	8.3	Missing	

Total		132	100.0	100.0	

16) Heeft u buiten het bedrijf om contacten met andere mensen, die in de schoonmaak werken?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
Nee	0	52	39.4	40.9	40.9
Ja, met een aantal	1	39	29.5	30.7	71.7
Ja, met een of twee	2	36	27.3	28.3	100.0
	9	5	3.8	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

17) Als u met iemand wilt praten over wat er op het werk gebeurt, zonder dat u dat meteen aan de leiding te willen vertellen, wat doet u dan? U kunt meer antwoorden aankruisen.

antwoordcategorie	Frequency	Percent
praat met collega op hetzelfde object	93	70.5
praat met collega elders in het bedrijf	27	20.5
praat met bondslid in bedrijf	9	6.8
praat met OR-lid	13	9.8
praat met bondslid ander bedrijf	3	2.3
zou willen dat er bondslid was om informatie aan te vragen.	32	24.2

18) Wat vindt u van het schoonmaakwerk. U kunt meer antwoorden aankruisen

antwoordcategorie	Frequency	Percent
schoonmaken is een mooi vak	23	17.4
schoonmaken is een mooi vak als een aantal zaken worden verbeterd	75	56.8
schoonmaken zou een mooi vak zijn als de leiding de mensen meer serieus nam	42	31.8
schoonmaken is een vak waar de mensen ten onrechte op neer kijken	95	72.0

19) Heeft u het afgelopen jaar wel eens klachten of problemen naar voren gebracht bij de leidinggevende waar u direct mee te maken hebt?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	23	17.4	17.8	17.8
ja	1	106	80.3	82.2	100.0
geen antwoord	9	3	2.3	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

20) Wat vindt u van de wijze waarop deze leidinggevende uw probleem heeft behandeld?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
heel tevreden	1	7	5.3	6.5	6.5
tevreden	2	33	25.0	30.8	37.4
weet niet /geen mening	3	18	13.6	16.8	54.2
niet tevreden	4	27	20.5	25.2	79.4
erg ontevreden	5	22	16.7	20.6	100.0
.	.	21	15.9	Missing	
	9	4	3.0	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

21) Heeft U wel eens problemen naar voren gebracht bij een leidinggevende waar u zelf niet direct mee te maken heeft of bij iemand van een andere afdeling zoals de salarisadministratie of personeelszaken?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	64	48.5	52.0	52.0
ja	1	59	44.7	48.0	100.0
geen antwoord	9	9	6.8	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

22) Wat vindt u van de wijze waarop deze persoon uw probleem heeft behandeld?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
heel tevreden	1	5	3.8	8.1	9.7
tevreden	2	20	15.2	32.3	41.9
geen mening	3	8	6.1	12.9	54.8
niet tevreden	4	18	13.6	29.0	83.9
erg ontevreden	5	10	7.6	16.1	100.0
.	.	60	45.5	Missing	
geen antwoord	9	10	7.6	Missing	

23) Als u wel ontevreden was over een of meerdere zaken maar deze niet als probleem naar voren heeft gebracht, zou u dan willen aangeven waarom niet? Meer antwoorden zijn mogelijk.

antwoordcategorie	Frequency	Percent
Ik weet niet hoe ik mijn problemen op een goede manier naar voren moet brengen	5	3.8
Ik weet niet zo goed bij wie ik moet zijn binnen het bedrijf	8	6.1
Ik denk dat ze mijn problemen niet serieus zullen nemen	22	16.7
Ik beng bang dat ik er last mee krijg als ik klachten over het bedrijf heb	11	8.3
Ik zou het pas naar voren brengen als er meer collega's hetzelfde probleem hadden we het samen konden doen	26	19.7
Ik zie mijn werk maar als een bijzaak of een tijdelijke zaak en daarom vind ik het niet van belang problemen aan te pakken	2	1.5

24) is er een ondernemingsraad in uw bedrijf?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	48	36.4	38.1	38.1
ja	1	51	38.6	40.5	78.6
dat weet ik niet	2	27	20.5	21.4	100.0
geen antwoord	9	6	4.5	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

25) heeft u wel eens een probleem voorgelegd aan de OR

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	43	32.6	78.2	78.2
ja	1	12	9.1	21.8	100.0
geen antwoord	9	77	58.3	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

26) wat vindt u van de wijze waarop uw probleem door de ondernemingsraad is behandeld?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
heel tevreden	1	1	.8	9.1	9.1
tevreden	2	2	1.5	18.2	27.3
geen mening	3	3	2.3	27.3	54.5
niet tevreden	4	4	3.0	36.4	90.9
erg ontevreden	5	1	.8	9.1	100.0
geen antwoord, n.v.t.		40	30.3	Missing	
	9	81	61.4	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

27) Heeft u het afgelopen jaar naar ander werk gezocht?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	84	63.6	65.6	65.6
ja, in de schoonmaak	1	17	12.9	13.3	78.9
ja, buiten de schoonmaak	2	20	15.2	15.6	94.5
niet van toepassing	3	7	5.3	5.5	100.0
geen antwoord	9	4	3.0	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

28) werkt u aan het eind van het jaar nog bij dit bedrijf?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	8	6.1	6.1	6.1
ja	1	71	53.8	54.2	60.3
misschien	2	52	39.4	39.7	100.0
geen antwoord	9	1	.8	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

29)Hoe is uw situatie over vijf jaar, als u het voor het zeggen heeft?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
Ik werk niet meer	1	13	9.8	11.3	11.3
Ik werk bij dit bedrijf					
in dezelfde functie	2	47	35.6	40.9	52.2
Bij dit bedrijf, hoger functie	3	22	16.7	19.1	71.3
Ander schoonmaakbedrijf	4	7	5.3	6.1	77.4
Ander werk, niet in schoonmaak	5	26	19.7	22.6	100.0
Geen antwoord	9	17	12.9	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

30)Bent u lid van de Industriebond FNV?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
ja	1	93	70.5	73.2	73.2
lid andere bond	2	1	.8	.8	74.0
nee	3	33	25.0	26.0	100.0
	.	1	.8	Missing	
weet niet/geen antwo	9	4	3.0	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

31)Hebt u het afgelopen jaar wel eens een klacht of een probleem voorgelegd aan de Industriebond FNV?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
nee	0	46	34.8	48.4	48.4
ja	1	49	37.1	51.6	100.0
	.	1	.8	Missing	
weet niet/geen antwo	9	36	27.3	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	132	100.0	100.0	

32) Wat vindt u van de wijze waarop uw probleem door de Industriebond FNV is behandeld?

antwoordcategorie	Valid	Cum			
	Value	Frequency	Percent	Percent	Percent
heel tevreden	1	14	10.6	28.6	28.6
tevreden	2	19	14.4	38.8	67.3
geen mening	3	10	7.6	20.4	87.8
niet tevreden	4	6	4.5	12.2	100.0
niet van toepassing, geen antwoord		1	.8	Missing	
	9	82	62.1	Missing	
		-----	-----	-----	
Total		132	100.0	100.0	

33) Wat zou u zelf in en voor de bond willen doen? U kunt meer antwoorden aankruisen.

antwoordcategorie	Frequency
Met collega's in het bedrijf overleggen en problemen op het bedrijf aanpakken	40
Informatie geven aan collega's.	35
Vergaderingen bijwonen in het district	36

34) De bond overweegt om in de schoonmaak meer te gaan werken met contactpersonen. Dat zijn mensen, die bereid zijn collega's in het bedrijf informatie te geven. Deze mensen krijgen ook een cursus. Is dat wat voor u?

antwoordcategorie	Frequency
Nee, ik wil niet dat ze in het bedrijf weten dat ik lid ben	2
Nee, geen tijd	21
Nee	5
Misschien wel	26
Ja	33
