

Voor meer kwaliteitsbanen in **DE EUROPESE TEXTIELDIENSTEN**

Een syndicaal actieprogramma



De sector textieldiensten levert propere, betrouwbare en robuuste textielartikelen aan industriële bedrijven, ziekenhuizen, hotels en talrijke andere organisaties: bedrijfskledij en lin-nengoed (waaronder gesteriliseerd materiaal voor heerkundige operaties of voor de steriele ruimten in de micro-elektronica-sector), bed- en horecalinnen voor hotels en ziekenhuizen, of hygiëneartikelen (handdoeken, zeep). De textieldienstverleners halen de gebruikte artikelen op, reinigen en steriliseren ze, herstellen ze indien nodig en ze brengen ze dan terug naar de gebruikers, in een gesloten cirkelbeweging die de "kringloopeconomie" aankondigt.

De sector stelt 134.000 werknemers tewerk in Europa. Het succes van deze sector stoelt op de

uit-besteding van de activiteiten en op het feit dat de klanten het beheer van textielartikelen doorgaans niet als een onderdeel van hun "core business" beschouwen.

De werknemers in deze sector hebben het niet altijd makkelijk: werken in de hitte en de vochtigheid, lage lonen, nauwelijks enige vooruitzichten op beroepsopleiding of loopbaan-ontwikkeling.

Die situatie werd de laatste jaren nog verergerd door de financiële crisis en de schulden die de grote spelers uit de sector maakten om concurrenten over te nemen. Via een grotere druk op de lonen en het werkritme waren het de werknemers die voor deze strategie moesten opdraaien zodat de schuldeisers konden worden terugbetaald.

Door al deze inspanningen is de toestand van de ondernemingen in de sector textieldiensten aanzienlijk verbeterd. De schuldenlast is tot een draaglijk peil teruggebracht, de productieve investeringen in installaties en machines herleven, de arbeidsproductiviteit is toegenomen.

Op initiatief van industriAll European Trade Union hebben de werknemers van de Europese sector textieldiensten in loop van 2015 en 2016 verschillende Coordinatievergaderingen georganiseerd om de toestand te evalueren.

Luc Triangle, adjunct-secretaris-generaal van industriAll Europe, vat de gesprekken als volgt samen:

Het wordt tijd dat de werknemers in de textieldiensten hun aandeel krijgen in het herstel van de sector. De marges zijn vergroot. De diensten zijn lokaal en kunnen niet naar derde landen worden verplaatst. Het is mogelijk de toestand van de werknemers te verbeteren - en deze manoeuvreerruimte moet worden gebruikt."

Hogere lonen, investeren in een veilige en gezonde werkomgeving, opleidingen die inspelen op de evoluties op lange termijn (digitalisering, energie-efficiëntie en zuinig watergebruik) zijn de punten die moeten worden besproken tussen de vakbonden en de directies in het kader van een echte sociale dialoog.

Een syndicale analyse: een sector met slechte arbeidsomstandigheden die aan prijsconcurrentie doet



IndustriAll Europa heeft het auditkantoor 3e Consultants gevraagd de sector textieldiensten in Europa door te lichten. De consultants hebben een diepgaande analyse uitgevoerd die ze in een gedetailleerd rapport hebben gegoten. Het rapport legt de nadruk op een aantal industriële en sociale uitdagingen voor de sector.

Op industrieel gebied is de sector thans tot volle ontwikkeling gekomen, met een beperkt aantal gevestigde bedrijven die een bikkelharde concurrentiestrijd voeren op heel lokale markten zonder internationale concurrentie.

Deze concurrentiestrijd speelt zich vooral af op het gebied van de prijzen, ondanks de verkoopargumenten die een dienstverlening van hoge kwaliteit eisen. Deze prijsconcurrentie lijkt een negatieve impact te hebben, niet alleen op de kwaliteit maar ook op de lonen, de werktijden en de arbeidsomstandigheden. Potentiële klanten willen geen beroep doen op externe diensten en nemen zelf sommige van hun textielactiviteiten opnieuw in handen (bijvoorbeeld ziekenhuizen in Frankrijk). De penetratiegraad van de textieldienstverleners in hun doelmarkten stagneert en de algemene groei van de sector blijft onder de verwachtingen.

In deze bijzonder statische omgeving met diep verankerde lokale posities is het groeimodel er een van externe overnames waarvoor schulden worden gemaakt.

Deze enige uitzondering op deze trend is het Duitse bedrijf MEWA. Het gevolg is dat de schuldeisers vóór de werknemers worden betaald en dat voorrang wordt gegeven aan rentabiliteit op korte termijn. Deze financiële kortetermijnvisie heeft een negatieve impact op de investeringen en op het innovatievermogen - en dus ook op de arbeidsomstandigheden.

De sector textieldiensten is ook bij technologische innovaties betrokken.

Dankzij het gebruik van RFID-etiketten kunnen textielartikelen automatisch worden **getraceerd** (wat ook diefstal tegengaat) en de binnenkomende gebruikte textielartikelen gesorteerd. Deze jonge evolutie wordt voorlopig nog door hoge kosten afgeremd. Als deze trend zich echter doorzet, zou hij een bedreiging kunnen vormen voor laaggeschoolde banen in slechte arbeidsomstandigheden (vuil, bacteriologische besmetting). De aanpak van dit vraagstuk plaatst de vakbonden voor een dilemma, tussen het behoud van de werkgelegenheid en de verbetering van de arbeidsomstandigheden.

Satellietnavigatie en mobiele communicatie vergemakkelijken de **geolokalisatie van de voertuigen die de gebruikte textielartikelen inzamelen en de behandelde artikelen terugbrengen**. Dit geeft de chauffeurs het gevoel dat ze in het oog worden gehouden, wat de stress verhoogt.

De bedrijven proberen constant hun impact op het milieu en hun water-, energie- en detergentenverbruik te beperken. Dit streven wordt ingegeven door kostenbesparingen en door commerciële overwegingen, want een toegenomen efficiëntie in het gebruik van de hulpbronnen is een sterk verkoopargument in vergelijking met intern textielmanagement. Toch is de sector beducht voor milieureglementeringen en probeert hij zich te verzetten tegen elke nieuwe verplichte verstrenging van de prestatievereisten.

De sector is ook een voorloper van de **kringlooeconomie**. De verplichtingen inzake het gebruik van duurzame en recycleerbare producten, waartoe dit actieprogramma aanzet, zouden de verhuur van textielartikelen een extra stimulans kunnen geven en in Europa kunnen uitmonden in de productie van hoogwaardige textielartikelen bestemd voor verhuur. Zo zou de sector textieldiensten kunnen bijdragen tot een wedergeboorte van de hele textiel- en kledingsector in Europa. Dat is echter niet zeker.

Op sociaal gebied heeft de sector te kampen met traditioneel slechte arbeidsomstandigheden met lage lonen, maar ook met de prijsconcurrentie waarin de sector wordt meegezogen.

De **arbeidsomstandigheden** zijn slecht als gevolg van de hitte en de vochtigheid, maar ook van de koude en de wind op de plaatsen waar de textielartikelen worden behandeld en ge-transporteerd. Agressieve chemische detergents, parfums en ontsmettingsmiddelen vormen gezondheidsrisico's, zelfs door gewoon contact of inademing. De behandeling van zie-kenhuislinnen vormt een potentiële bron van bacteriologische besmetting en wordt nog ge-vaarlijker door de aanwezigheid van multiresistente bacteriën - en dat antibiotica in dat geval geen genezing kunnen bieden, is een bijkomende bron van bezorgdheid. Repetitive taken die ergonomisch slecht (of helemaal niet) zijn ontworpen en tegen hoge snelheid worden uitgevoerd, ongeacht de leeftijd van de werknemers, veroorzaken spier- en skelet-aandoeningen. Bijgevolg is 7% van de arbeidskrachten in de industrie langdurig ziek - een statistiek die de slechte algemene arbeidsomstandigheden illustreert, van welke aard die ook zijn.

De structuur van de kwalificaties in de sector is heel ongelijk. De meeste werknemers voeren taken uit die een **laag kwalificatieniveau** vereisen en krijgen heel **lage lonen**. Ze hebben ook weinig mogelijkheden tot loopbaanontwikkeling. Het enige voordeel is dat ze een soort werkstabiliteit genieten die wordt verzekerd

door een cliënteel die dienstcontracten op lan-ge termijn afsluit. Toch krijgt een kleine minderheid van de managers veel hogere salarissen en aanzienlijke voordelen, zoals een winstdeelname in het bedrijf - voordelen waarvan de overige werknemers verstoken blijven. De grote kloof tussen de wereld van de managers en die van de werknemers en het gebrek aan wederzijds respect liggen gevoelig bij deze werknemers.

Wegens de prijsconcurrentie en de noodzaak om de schuldeisers terug te betalen die de strategie van externe groei mogelijk hebben gemaakt, wordt **permanente druk** uitgeoefend op de **kostenfactoren op korte termijn**, zoals de salarissen en de individuele werkritmes, terwijl er veel minder inspanningen worden geleverd op het gebied van productieve investeringen. Dit gebrek aan investeringen valt te betreuren, want ze zouden een stevige basis kunnen scheppen om de arbeidsproductiviteit en -omstandigheden te verbeteren.

Tot slot stellen de bedrijven in de sector zich vaak **vijandig op tegenover de vakbonden** en is hun **cultuur van een wederzijds gerespecteerde sociale dialoog heel beperkt**.

Syndicale eisen: een sociale dialoog om de arbeidsomstandigheden, de kwaliteit en de duurzaamheid te verbeteren

IndustriAll European Trade Union is ervan overtuigd dat de sector textieldiensten baat zou hebben bij een échte **sociale dialoog** steunend op wederzijds en oprecht respect, en dit op zowel bedrijfs- als sectorniveau. IndustriAll Europe roept alle bedrijven en de beroepsfederaties in de sector textieldiensten - ETSA (European Textile Services Association) en CINET (Commission Internationale de l'Entretien Textile) - op om een dergelijke sociale dialoog op te starten.

IndustriAll Europe eist dat met de industrie wordt overlegd over gezondheid en veiligheid op het werk, over arbeidsomstandigheden, kwaliteit en certificatie, het delen van de toege-voegde waarde en de winst, het inspelen op verandering en innovatie.

Wat de **gezondheid en veiligheid op het werk** betreft, eist industriAll Europe om te beginnen de publicatie van de gegevens inzake beroepsziekten in de sector, zodat men de prioriteiten inzake de noodzakelijke correctieve maatregelen kan vastleggen.

IndustriAll Europe eist ook dat maatregelen worden getroffen om eindelijk de **specifieke risico's** van de textieldiensten te evalueren en te voorkomen, zoals vergiftiging door chemische stoffen (detergenten, parfums, ontsmettingsmiddelen) of besmetting door bacteriën, en vooral multiresistente bacteriën - bijvoorbeeld door de toepassing van Europese norm EN 14065 "Risk Analysis and Biocontamination Control - RABC). Spieren skeletaandoeningen kunnen worden beperkt door ergonomiestudies per type werkpost, door de algemene toepassing van de resultaten van deze studies in de hele nijverheid, en door een lager werkritme.

Met het oog op langer werken moeten de ergonomie van de werkplekken en het werkritme op twee manieren worden aangepast: (1) voor de jongste werknemers moet de omstandigheden worden verbeterd om een langere loopbaan mogelijk te maken; (2) voor de oudere werknemers (bijvoorbeeld ouder dan 45) die nog niet in aangepaste arbeidsomstandigheden hebben gewerkt, moet het werkritme worden aangepast aan hun verslechterde gezondheidstoestand, en dit zonder loonverlies.

Wat de **arbeidsomstandigheden** betreft, eist industriAll Europe dat de industrie investeringen doet om de temperatuur en de vochtigheidsgraad op de werkplekken te regelen om aldus de comfortnormen voor duurzaam werk van hoge kwaliteit zo dicht mogelijk te benaderen. industriAll Europe eist tevens dat het vergaren en gebruiken van de gegevens omtrent de werknemers, waaronder de geolokalisatiedata van de chauffeurs, door de werknemers-vertegenwoordigers kunnen worden gecontroleerd.

Volgens industriAll Europe moet de **kwaliteit** van de dienstverlening van de sector worden verbeterd door het vastleggen van **parameters** en **kwaliteitsnormen**, en door hun **certificatie** door onafhankelijke organen. Het bestaan van algemeen erkende kwaliteitsmaatstaven biedt bedrijven de kans zich te differentiëren op basis van andere criteria dan alleen maar de prijs; zo kunnen ze het vertrouwen van de klanten terugwinnen. Dat zou de groei van het aantal kwaliteitsbanen in de sector bevorderen, met werknemers die trots op hun succes zijn.

De kwaliteit van de diensten zou ook moeten worden verzekerd door beter opgeleide werkkrachten en betere arbeidsomstandigheden, vooral voor de werknemers die rechtstreeks met de klant in contact komende dagelijkse "ambassadeurs" van het bedrijf.

IndustriAll Europe eist dat de toegevoegde waarde en de winst eerlijk worden verdeeld tussen alle werknemers van het bedrijf.

Loonverschillen op basis van de kwalificaties zijn aanvaardbaar, maar industriAll Europe vindt dat die verschillen beperkt moeten blijven, alsook dat de segmentering van het personeel moet worden vermeden en dat er voor iedereen carrièremogelijkheden moeten zijn. Systemen voor winstparticipatie zouden voor alle werknemers open moeten staan, niet alleen voor een kleine elite.

IndustriAll Europe eist eveneens dat de verdeling van de **toegevoegde waarde** tussen de arbeid en de schuldeisers in het voordeel van de arbeid zou overhellen. Het is onaanvaardbaar dat de banken voorrang krijgen op de werknemers. Er moet een discussie komen over de financiële toestand van de bedrijven, en meer bepaald over hun **schuldenlast**. In deze discussie moeten de werknemersvertegenwoordigers technische bijstand krijgen van de accountants, op kosten van de bedrijven.

Volgens industriAll Europe moeten de textieldienstverleners de motor van een **duurzamer** ontwikkeling zijn. Ze moeten daarenboven investeren in hun **processen** met het oog op het **efficiëntst mogelijke gebruik van alle hulpbronnen**: water, energie en chemische producten. Daartoe moeten normen worden uitgevaardigd waarvan de toepassing door onafhankelijke controleorganen wordt gecertificeerd, en moet de conformiteit van deze normen worden besproken met de vertegenwoordigers van de werknemers. Daarenboven moeten de textieldienstverleners zich engageren tot **verantwoorde aankopen**: de textielartikelen die voor verhuur worden aangeboden, moeten in eerlijke economische, sociale en ecologische omstandigheden zijn gemaakt en volledig conform de Europese sociale en ecologische normen zijn. Zo kunnen de textieldiensten bijdragen tot een verbetering van de arbeidsomstandigheden in de Europese textiel en kledingsector.

Tot slot moet ten volle worden ingespeeld op de **evolutie op lange termijn** van de sector, vooral wat betreft de maatschappelijke impact van nieuwe technologieën, zoals de digitalisering, of nieuwe regelgevende kaders, zoals de kringlooeconomie.



www.industriAll-europe.eu

Gepubliceerd met de financiële steun van de Europese Commissie