

Textielservice is meerwaarde

Maatschappelijke Betekenis en
Perspectief

April 2019

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1 Onderzoeksopdracht en aanpak	8
1.1 Onderzoeksopdracht	8
1.2 Uitgangspunten onderzoek, verantwoording door EY	8
1.3 Leeswijzer	9
2 Profiel van de textielservicesector	10
2.1 Keur aan bedrijven dat diensten levert voor uiteenlopende klantgroepen	11
2.1.1 Marktaandeel van de grootste ondernemingen stijgt	11
2.1.2 Textielverzorgingsdiensten zijn divers	12
2.1.3 De kennisintensiviteit neemt toe	14
2.1.4 Klantsegmenten zijn talrijk	14
2.2 Bijdrage aan Nederlandse economie van ca. €900 mln.	16
2.3 Belangrijke bijdrage aan een duurzame samenleving	18
2.4 Sector aan de vooravond van een technologie gedreven metamorfose	19
2.4.1 Robotisering verbetert de efficiency en helpt personeelsschaarste op te vangen	19
2.4.2 Geavanceerde (big) data analytics vormt basis van verbetering processen en diensten	19
2.4.3 Ontwikkelingen in technologie en logistiek vormen basis voor 'on demand' proposities	20
3 Textielservices in de Gezondheidszorg	23
3.1 Textielservicesector helpt infectieziekten te voorkomen	23
3.1.1 De Zorg speelt een steeds grotere rol in de Nederlandse samenleving	23
3.1.2 Textielservices helpt infectieziekten te voorkomen	23
3.2 De rol van textielservices in de zorg verandert, de betekenis neemt toe	25
3.2.1 De verschuiving naar extramurale zorg biedt kansen voor nieuwe concepten	25
3.2.2 De toepassing van 'smart textiles' vergroot de noodzaak van professionele reiniging	26
3.2.3 Textielservices helpt de zorg in te spelen op individuele wensen van patiënten	26
4 Textielservices in Handel en Industrie	29
4.1 Textielservices waarborgt veiligheid, hygiëne en representativiteit	29
4.1.1 Handel en Industrie is de sector met de grootste bijdrage aan het Nederlandse BBP	29
4.1.2 Textielservices helpt veiligheid, hygiëne en representativiteit te waarborgen	29
4.2 Textielservices ontzorgt sector in verbeteren van functionaliteit en comfort werkkleding	30
4.2.1 Textielservices verbetert veiligheid en hygiëne werkkleding	31
4.2.2 Textielservices verbetert medewerkerstevredenheid door extra comfort en service	31

5	Textielservices in Horeca en Recreatie	34
5.1	Textielservices helpt een uitmuntende 'hospitality ervaring' te bieden	34
5.1.1	Horeca en Recreatie is één van de snelst groeiende sectoren in Nederland	34
5.1.2	Textielservices leveren belangrijke positieve bijdrage aan de hygiëne en klantbeleving	34
5.2	Textielservices vergroot toegevoegde waarde door 'customization' en 'on-demand' diensten	35
5.2.1	(Mass) customization maakt unieke horeca en recreatie belevingen mogelijk	35
5.2.2	'On-Demand' diensten vergroten hygiëne in kleinschalige hospitality omgevingen	36
6	Textielservices in Zakelijke Dienstverlening	38
6.1	Textielservices biedt werknemers comfort, representativiteit en veiligheid	38
6.1.1	Zakelijke Dienstverlening groeit snel en levert een belangrijke bijdrage aan de economie	38
6.1.2	Textielservices dragen in hoge mate bij aan comfort, representativiteit en veiligheid	38
6.2	Bijdrage textielservices aan arbeidsklimaat en medewerkerstevredenheid kan groter worden	39
7	Textielservices in nieuwe klantgroepen	42
7.1	Consumentenmarkt: 'Laundry on Demand' voorziet in de groeiende behoefte aan 'gemak'	42
7.1.1	De behoefte aan flexibele 'Business to Consumer' textielservices groeit	42
7.1.2	Ontwikkeling Laundry On Demand helpt groei in B2C te realiseren	43
7.2	MKB: kleinere bedrijven met behoefte aan eenvoud en ontzorging	44
7.3	Bouwnijverheid: groeiende bijdrage aan veiligheid en comfort, óók voor zelfstandigen	44
7.3.1	De bouwnijverheid is een groeiende markt voor textielservices	44
7.3.2	Textielservices leveren in de bouw een belangrijke bijdrage aan de veiligheid	44
7.3.3	Textielservices zijn steeds beter in staat ook diensten te leveren aan zelfstandigen	45
7.4	Facilitaire Dienstverlening: ontzorging en bijdrage aan duurzaamheid	45
7.5	Forse groei door ontwikkeling van nieuwe diensten en markten	46
8	Trendanalyse en conclusies	50
8.1	Trend 1: De noodzaak voor professioneel reinigen wordt evidenter	50
8.1.1	Professioneel reinigen verbetert veiligheid en arbeidsomstandigheden	50
8.1.2	Professionele reiniging draagt bij aan duurzaamheid	50
8.1.3	Professionele reiniging kan (in bepaalde sectoren) verplicht worden gesteld	50
8.1.4	Smart textiles zullen steeds vaker om professionele reiniging vragen	51
8.2	Trend 2: De toegevoegde waarde die de textielservicebedrijven leveren zal toenemen	51
8.2.1	Textielservicebedrijven gaan klanten ontzorgen	51
8.2.2	Textielservicebedrijven ontwikkelen 'mass customization' dienstverlening	51
8.2.3	Textielservicebedrijven zoeken continue naar procesverbeteringen	52
8.3	Trend 3: Schaal, samenwerking en/of specialisatie worden belangrijker	53
8.3.1	'Schaal' biedt basis voor investeringen in specifieke technologie	53
8.3.2	'Schaal' biedt basis voor investeringen in nieuwe, kennisintensieve proposities	53
8.3.3	Door specialisatie en samenwerking behouden regionale bedrijven hun positie	53

8.4	Conclusies	54
8.4.1	Textielverzorging levert een belangrijke bijdrage aan de Nederlandse economie.	54
8.4.2	Diverse sectoren zijn afhankelijk van de Textielservices voor hun dagelijkse opereren	55
8.4.3	Diverse ontwikkelingen bieden basis voor marktverbreding en verdieping	55
8.5	Tot Besluit	55
8.5.1	De sector moet zich toeleggen op 'toegevoegde waarde' en 'samenwerking'	55
8.5.2	FTN speelt een sleutelrol als kenniscentrum en netwerkplatform	56
8.5.3	De overheid kan helpen het volledige potentieel van textielservices te realiseren	56
	Gebruik van dit onderzoek	58
	Bijlage 1: Onderzoeksaanpak	59
	Bijlage 2: Methodologie Economische Impact	60
	Bijlage 3: Respons FTN-enquête	61
	Bijlage 4: Interviews met stakeholders	63
	Bijlage 5: Onderzoeksdocumentatie	64

Managementsamenvatting

“De sector zal de komende jaren door ontwikkeling van nieuwe markten naar verwachting een aanzienlijke groei laten zien”

Federatie Textielbeheer Nederland (hierna: FTN) is de brancheorganisatie van de sector textielverzorging. FTN heeft EY gevraagd onderzoek te doen naar de maatschappelijke en economische betekenis van de textielverzorgingssector. Dit rapport beschrijft de bevindingen van dit onderzoek.

In de sector textielverzorging zijn ruim 500 ondernemingen actief. Het gecombineerde marktaandeel van de top 10-20 spelers is aanzienlijk en neemt verder toe. Diensten van de sector textielverzorging zijn talrijk en variëren van professionele reiniging tot totale ontzorging op textielgebied van klanten in een toenemend aantal sectoren. De sector heeft in Nederland een aanzienlijke economische betekenis: de economische impact bedraagt ca. €900 mln. en zal de komende jaren door ontwikkeling van nieuwe markten naar verwachting een aanzienlijke groei laten zien. Textielservices dragen bij aan een meer duurzame samenleving. Adoptie van nieuwe technologieën (als robotica en geavanceerde data analyse) en logistieke concepten zal het aanzien van de textielservicesector veranderen en de toegevoegde waarde die wordt geleverd verder vergroten.

Diverse sectoren zijn voor hun dagelijkse opereren afhankelijk van de textielservicesector. Zonder deze dienstverlening zouden deze bedrijfstakken in Nederland niet of gebrekkig functioneren. De Gezondheidszorg, Handel en Industrie, Horeca en Recreatie en Zakelijke Dienstverlening zijn momenteel de belangrijkste sectoren waaraan de textielservicesector producten en diensten levert.

In de Gezondheidszorg speelt hygiëne een grote rol, en dienen kleding en textiel materialen beschermend en schoon te zijn. In de Handel en Industrie is veiligheid van het grootste belang en dienen materialen voor dragers en betrokkenen beschermend en comfortabel te zijn. In de Horeca en Recreatie helpen textielservicebedrijven de hygiëne en uitstraling te borgen die nodig zijn voor een optimale klantervaring. In de Zakelijke Dienstverlening dient textiel zodanig te worden onderhouden dat het comfortabel is en het imago en de professionaliteit op een goede wijze benadrukt.

Trends en ontwikkelingen die op de sector inwerken, bieden in essentie een gunstig perspectief voor textielservices, mits de sector er in slaagt de middelen te ontsluiten die nodig zijn om te blijven innoveren.

Ten eerste voorzien we dat de *noodzaak* voor professioneel reinigen evidentier wordt. Professioneel reinigen verbetert namelijk de veiligheid en arbeidsomstandigheden in diverse sectoren en is duurzamer dan alternatieven als thuiswassen of het gebruik van wegwerpartikelen. Het toenemend gebruik van ‘Smart textiles’, textielproducten die door technologische veredeling over bijzondere functionele eigenschappen beschikken, zal bovendien steeds vaker professionele reiniging noodzakelijk maken.

Ten tweede verwachten we dat de *toegevoegde waarde* die de textielservicebedrijven leveren verder zal toenemen. Textielservicebedrijven vergroten bijvoorbeeld hun toegevoegde waarde door klanten steeds meer werk uit handen te nemen en te ontzorgen. Daarnaast zijn Textielservicebedrijven steeds beter in staat via ‘mass customization’ in te spelen op steeds specifiekere behoeften van klanten en hoogwaardige diensten en bijvoorbeeld ook ‘on demand’ binnen bereik te brengen van ‘kleine afnemers.’ Toepassing van bijvoorbeeld robotica en geavanceerde analyse van (big) data kan ervoor zorgen dat efficiencyverbeteringen worden gerealiseerd en vergroting van de toegevoegde waarde niet gepaard hoeft te gaan met een navenante kostentoeename.

Ten derde kan *schaalvergroting*, binnen alle typen ondernemingen, helpen om extra waarde te creëren in de markt door meer investeringscapaciteit vrij te maken om te investeren in bepaalde technologie en nieuwe kennisintensieve proposities. Voor regionale spelers zijn specialisatie in een geografische, product of klantmarkt essentieel. Ook samenwerking tussen aanbieders van textielservices, hun toeleveranciers, klanten, FTN en de overheid kan helpen de ontwikkeling van de sector te versnellen zodat het potentieel van textielservices ten volle kan worden benut.

Economische impact textielservices in Nederland

Directe effecten: € 548 mln. 	<u>Werknemers in rollen zoals:</u>  Chaffeurs  Technische dienst  Productie managers  Hoofdkantoor banen  Productie medewerkers	FTEs: 6.571 
Indirecte effecten: € 113 mln. 	<u>Uitgaven in de waardeketen, waaronder:</u>  Linnen  Logistiek  Energie  Chemicalien  Water	FTEs: 1.356 
Afgeleide effecten: € 231 mln. 	<u>Elk jaar:</u>   	FTEs: 2.962 



€ 892 mln.

10.889 FTEs

Bruto toegevoegde waarde per jaar



1 Onderzoeksopdracht en aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft eerst de aanleiding voor het onderzoek en de onderzoeksopdracht die is geformuleerd door de Federatie Textielbeheer Nederland. Vervolgens gaat het hoofdstuk in op de uitgangspunten voor het onderzoek en de onderzoeksopdracht van EY. Tot slot biedt dit hoofdstuk een toelichting op hoe dit rapport kan worden gebruikt en een leeswijzer.

1.1 Onderzoeksopdracht

Federatie Textielbeheer Nederland (hierna: FTN) is de brancheorganisatie van de sector textielverzorging. FTN vertegenwoordigt 85-90% van de (markt voor) wasserijen in de textielservice-sector in Nederland.¹

FTN ontwikkelt en deelt kennis over de sector, bijvoorbeeld op het gebied van strategische trends en ontwikkelingen, innovatie en duurzaamheid. Daarnaast vertegenwoordigt FTN het belang van de sector in het algemeen en fungeert als netwerkplatform binnen de textielservice-sector.

FTN heeft EY gevraagd onderzoek te doen naar de maatschappelijke en economische betekenis van de textielverzorgingssector en een rapport op te leveren dat dit in kaart brengt en beschrijft.

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

‘Wat is de maatschappelijke en economische betekenis van de textielverzorgingssector in Nederland?’

Daarnaast biedt het rapport een overzicht van de groeikansen van de sector en de randvoorwaarden om deze te benutten.

Drie deelvragen vormen de bouwstenen van de gehanteerde onderzoeksopdracht (zie figuur 1):

1. Wat voegt de sector textielverzorging in directe en indirecte zin toe aan de Nederlandse economie?
2. Wat is de betekenis (in ruime zin) van de dienstverlening van de sector textielverzorging voor andere sectoren?
3. Wat is de impact van technologische ontwikkelingen op de textielverzorgingssector, in termen van groeikansen, en wat zijn de randvoorwaarden om deze te benutten?

1.2 Uitgangspunten onderzoek, verantwoording door EY

- Het onderzoek is door EY in de maanden februari en maart 2019 uitgevoerd. Bij de uitvoering van het onderzoek zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:
- Het onderzoek richt zich op de maatschappelijke en economische betekenis van de textielverzorgingssector in Nederland. Deze vraag wordt op geaggregeerd niveau geanalyseerd. De specifieke bijdrage van de individuele bedrijven binnen de textielverzorgingssector is geen onderwerp van onderzoek;



Figuur 1: Onderzoeksopdracht (zie bijlage 1 voor meer details)

¹ FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenafspraken energie. Textielservicebedrijven 2010-2030"

- Voor de documentstudie is voor een belangrijk deel gebruik gemaakt van documentatie en cijfermateriaal dat door FTN is verstrekt. De onderzoekers hebben geen accountantscontrole verricht op de verstrekte documentatie;
- Het onderzoek rust deels op data verkregen door een enquête te houden bij leden van FTN in de periode februari/maart 2019;
- De informatie en inzichten uit de documenten en enquête zijn verrijkt via tien interviews die EY heeft gehouden met belanghebbenden in de sector. Het betreft zowel textielservicebedrijven, (potentiële) klanten, als vertegenwoordiger(s) van FTN. Een overzicht van geïnterviewden is opgenomen in bijlage 4.

1.3 Leeswijzer

- Aan het begin van het rapport is de managementsamenvatting van het onderzoek opgenomen;
- Hoofdstuk 1 gaat in op de aanleiding van het onderzoek en de centrale onderzoeksvraag en uitgangspunten;
- Hoofdstuk 2 beschrijft de belangrijkste kenmerken van de textielservicesector, de toegevoegde waarde voor de Nederlandse economie en enkele generieke trends en ontwikkelingen die voor de sector van betekenis zijn;
- De hoofdstukken 3 t/m 7 gaat in op de betekenis (in ruime zin) van de dienstverlening van de textielverzorgingssector voor andere sectoren, waaronder de gezondheidszorg, handel en industrie, horeca en recreatie en zakelijke dienstverlening. In deze hoofdstukken komt ook aan bod hoe textielservicebedrijven inspelen op specifieke trends en ontwikkelingen in elk van de genoemde markten;
- Hoofdstuk 8 biedt een synthese van trends en de belangrijkste conclusies van dit onderzoek. Daarnaast biedt dit hoofdstuk een aantal overwegingen voor belanghebbenden tot besluit.

- Bijlagen: 1. Onderzoeksaanpak. 2. Methodologie economische impact. 3. Respons FTN-enquête 4. Interviews met stakeholders. 5. Onderzoeksdocumentatie.

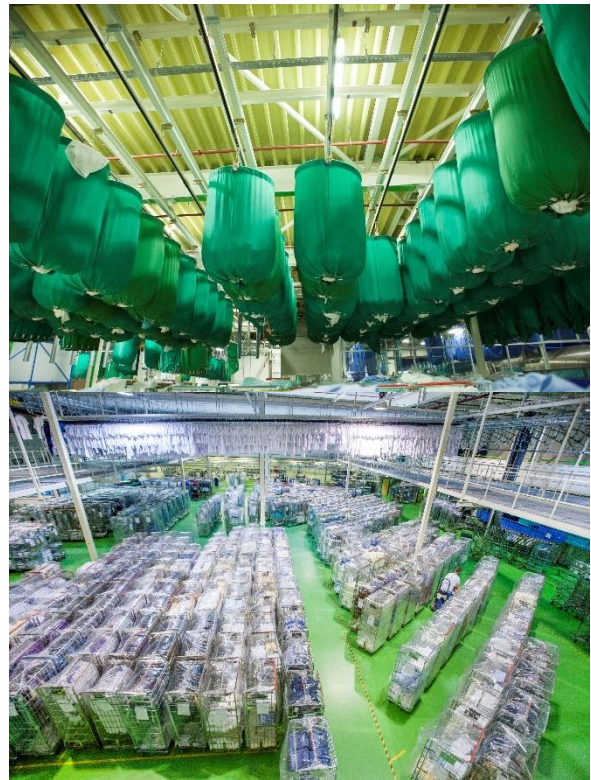


Foto 1: Wasserij



2.1 Keur aan bedrijven dat diensten levert voor uiteenlopende klantgroepen

2.1.1 Marktaandeel van de grootste ondernemingen stijgt

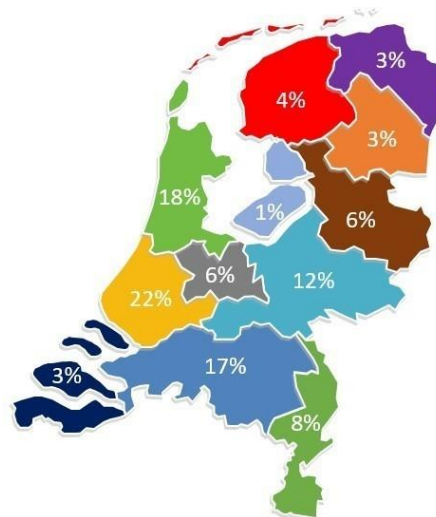
In Nederland opereren in het eerste kwartaal van 2019 in totaal 505 bedrijven in de textielservice-sector.² In aantal bestaat 90% van de bedrijven uit micro ondernemingen met 1 tot 10 werkzame personen.³ Het betreft over het algemeen de regionale wasserijen en stomerijen die beperkt (kunnen) investeren in innovatie en met name 'nabijheid' als voordeel bieden.

In aantal bestaat 7% van de sector uit bedrijven met een omvang van 10 tot 50 werkzame personen, 1% met een omvang van 50 tot 100 werkzame personen en 2% met meer dan 100 werkzame personen.

Sinds het dieptepunt van de laatste economische crisis, is het totaal aantal bedrijven in de textielservice-sector met 10% gestegen. De micro ondernemingen zijn in aantal het meest (30%) toegenomen. Daarentegen is het aantal middelgrote ondernemingen in aantal fors gedaald (-60%), hetzij door faillissement, hetzij doordat (familie)bedrijven zijn overgenomen door grotere (soms buiten Nederland gevestigde) ondernemingen.

Het omzetaandeel van de grootste bedrijven in de markt neemt toe. De 50 grootste bedrijven nemen inmiddels ruim 90% van de totale omzet voor hun rekening.

Meer dan de helft (56%) van de vestigingen van ondernemingen in de textielservice industrie is gevestigd in Noord-Holland, Zuid-Holland en Noord-Brabant. Daarmee volgt de sector het economische aandeel van de provincies in de totale Nederlandse economie.⁴ Figuur 2 geeft de verdeling van vestigingen per provincie weer.



Figuur 2: Verdeling vestigingen per provincie

Internationalisering is de norm

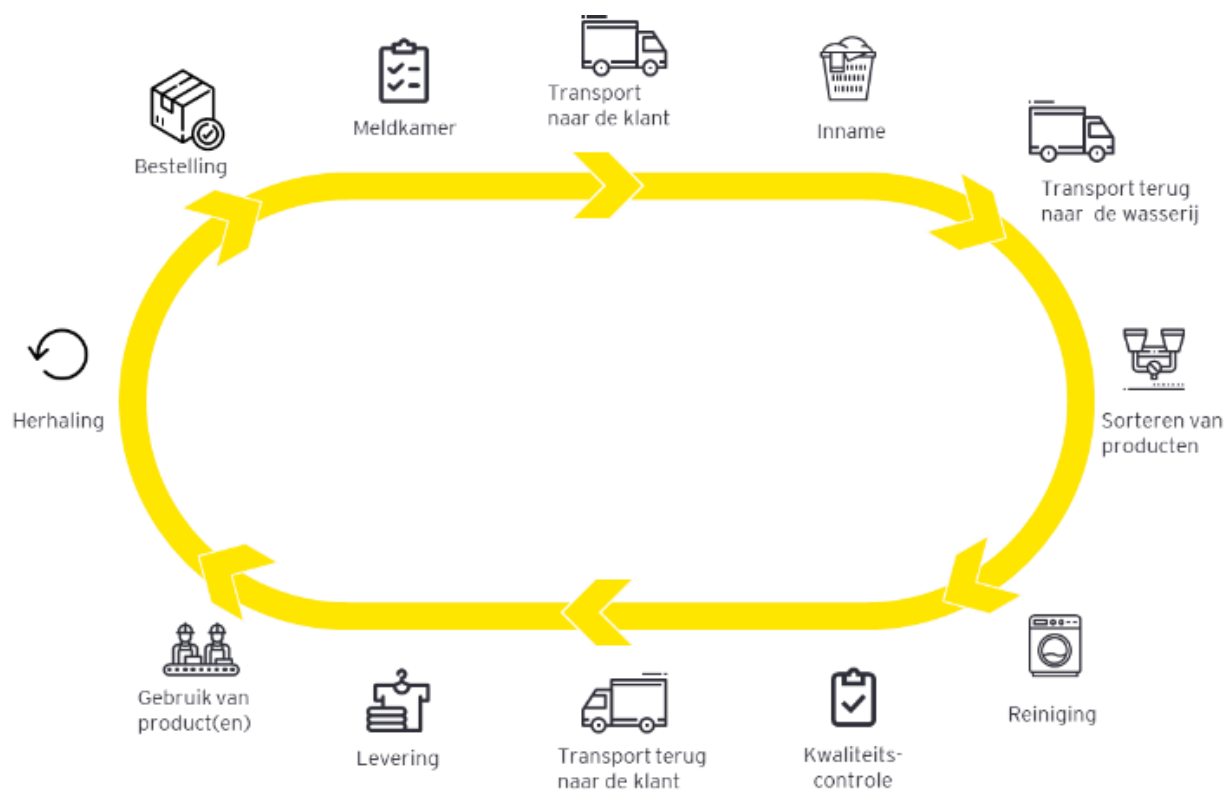
Nederlandse bedrijven en experts in textielverzorging spelen mee op het hoogste niveau van innovatie, business development en branche-ontwikkeling.

Internationale consolidatie en "economies of scale" hebben invloed op de Nederlandse textielservice-sector. In Europa maar ook intercontinentaal komen overnames en partnerships veel voor met als recent voorbeeld het Franse Elis dat vorig jaar onder meer het ook in Nederland gevestigde Berendsen (4e grootste aanbieder) overnam en daarmee toegang verkreeg tot de Nederlandse markt. Een ander sprekend voorbeeld is de joint venture tussen Initial en CWS die in 2019 verder vorm heeft gekregen. Ook deze bedrijven nemen een prominente positie in op de Nederlandse markt.

² CBS. 2019. "Bedrijven; bedrijfstak. 96011 Wasserijen en linnen-verhuur."

³ CBS. 2019. "Bedrijven; bedrijfstak. 96011 Wasserijen en linnen-verhuur."

⁴ CBS. 2015. "De Regionale economie."



Figuur 3: Visualisatie van de textielservicesector (FTN, 2010)

Langzaam maar zeker vormt zich door deze ontwikkelingen een Europese markt in plaats van een afgesloten markt per land. Er zijn diverse Nederlandse bedrijven die al langer in België en Duitsland actief zijn, soms daarbuiten.

Het gaat niet alleen om geografische uitbreiding, ook is internationalisering op basis van specialisatie zichtbaar. Deze ontwikkeling wordt bijvoorbeeld gedreven door grote internationale klanten die maatwerk oplossingen zoeken over de nationale grenzen heen. Een voorbeeld is de luchtvaartsector. Deze sector heeft een specifieke vraag en biedt voldoende volume voor een specialistisch totaal concept. Internationaal opererende textielservicebedrijven kunnen op meerdere locaties tegelijk (bijvoorbeeld Amsterdam (Schiphol) en Frankfurt (Zowel vliegveld München als Frankfurt)) een totaaloplossing bieden voor het specifieke klantsegment: volledige uitbesteding van het textiel management met garanties in termen van hygiëne, veiligheid en kwaliteitsnormen.

2.1.2 Textielverzorgingsdiensten zijn divers

De textielservicesector bestaat uit wasserijen en linnenverhuur bedrijven, beiden vallen binnen de reikwijdte van dit rapport. Textielproducten vinden hun weg naar onder meer ziekenhuizen waar de bedden van patiënten van schoon linnengoed worden voorzien, restaurants waar vlekkeloos tafellinnen voor een goede klantervaring zorgt en werknemers die werkkleding dragen.

In het algemeen omvat textielverzorging verschillende diensten, waaronder⁵:

- verhuur/lease van textiel en persoonsgebonden bedrijfskleding;
- service plus producten afgestemd op de behoefte van de afnemer;
- advies over inzet van materialen en systemen gebaseerd op wet- en regelgeving;
- reiniging, onderhoud en reparatie van textielproducten;
- periodieke aanvulling en voorraadbeheersing;
- verhuur/sterilisatie van afdeksystemen en medische instrumenten voor operatiekamers;
- levering van medische sets;
- realisatie hygiëne service voor sanitaire ruimten;
- ontwerp/realisatie distributiesystemen op maat voor textielproducten.

Klanten kunnen ervoor kiezen textielproducten rechtstreeks bij een textielproducent in te kopen en door textielservices alleen te laten onderhouden of ervoor kiezen textielproducten te leasen en te laten onderhouden.

Textielservicebedrijven bieden verschillende dienstpakketten aan. Sommige bedrijven leveren niet alleen was- en reinigingsdiensten, maar helpen ook bij het ontwerpen van kleding en passen de kleding aan, naar behoefte van specifieke (veiligheids) voorschriften en/of wensen van de klant. Ook variëren serviceniveaus bijvoorbeeld qua logistieke flexibiliteit. De meest ontwikkelde textielservicebedrijven bieden klanten volledige ontzorging op textielgebied aan.

Toeleveranciers van machines (o.a. wasstraten, centrifuges, mangels, vouwmachines en strijk- en persapparatuur) en hulpmiddelen (o.a. wasmiddelen) zijn voor de textielservicesector van groot belang.⁶ Door de goede ketensamenwer-

king tussen textielservicebedrijven en hun toeleveranciers kunnen klantsegmenten optimaal worden bediend.



Foto 2: Kleding die verwerkt wordt door textielservices

⁵ FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenafspraken energie. Textielservicebedrijven 2010-2030."

⁶ FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenafspraken energie. Textielservicebedrijven 2010-2030."



Figuur 4: Visualisatie van de textielservicesector

2.1.3 De kennisintensiviteit neemt toe

Dat Nederland bekend staat om haar kenniseconomie is goed terug te zien in de Nederlandse textielverzorgingsbranche. Nederlandse partijen spelen een steeds belangrijker rol op de internationale markt van textielverzorging waar traditioneel leveranciers van machines en chemie uit Duitsland, de VS en Italië dominant zijn.

Op Expo Detergo 2018 (één van de grotere vakbeurzen wereldwijd) werd door een Nederlandse aanbieder een eerste wasserijrobot gepresenteerd. Deze startup heeft de primeur om met vision-technologie automatisch badstof te herkennen en in te steken in de vouwmaschine. Op dezelfde beurs is ook het WOPCOM-platform gelanceerd, een online community & kennisdelingsplatform wereldwijd voor stakeholders in textielverzorging.

2.1.4 Klantsegmenten zijn talrijk

Textielservicebedrijven leveren diensten vooral aan de sectoren Gezondheidszorg, Handel & Industrie, Horeca & Recreatie en Zakelijke Dienstverlening. De meeste, overwegend landelijke spelers in textielservices richten zich in toenemende mate op meerdere sectoren met per type klantgroep een verscheidenheid aan textielpakketten en uiteenlopende afspraken rondom service en levertijden. De invoering van UHF-technologie voor identificatie van textiel per stuk, is hierbij een belangrijke factor.

2.1.4.1 Gezondheidszorg

De klantvraag in de gezondheidszorg omvat textiel dat ingezet wordt in ziekenhuizen en universitair medische centra, de thuiszorg, verzorgingshuizen, specialisten praktijken, huisartsenpraktijken, tandartsenpraktijken en overige behandelcentra.⁷ De omzet die deze sector genereert voor de textielservicesector bedraagt €298 miljoen.⁸ Relatief 'nieuwe' klantgroepen die voor textielservices in opkomst zijn, zijn bijvoorbeeld

⁷ CBS. 2015. "Zorgrekeningen; uitgaven (lopende, constante prijzen), financiering."

⁸ FTN. 2018. "FTN Jaarbericht 2018-2019."

de thuiszorg (persoonsgoed) en ambulancediensten.

2.1.4.2 Handel en industrie

Handel en Industrie vraagt om textiel dat gebruikt kan worden in onder meer de basis metaal- en metaalproductenindustrie, aardolie-, chemische, farmaceutische, rubber- en kunststofproducten industrie.⁹ De omzet die deze sector genereert voor de textielservicesector bedraagt €233 miljoen.¹⁰ Relatief 'nieuwe' segmenten die voor textielservices in opkomst zijn, zijn bijvoorbeeld de bouwnijverheid en semi-overheid zoals brandweer, politie, ambulance, COA's (Centraal Orgaan Asielzoekers) etc.

2.1.4.3 Horeca en recreatie

Horeca en Recreatie omvat hotels gericht op zakelijke doelgroepen en toerisme, alsmede restaurants, drink-/eetgelegenheden, in vele segmenten, dagrecreatie, fitnesscentra, jachthavens en vakantiecentra.¹¹ De omzet die deze sector genereert voor de textielservicesector bedraagt €120 miljoen.¹²

2.1.4.4 Zakelijke dienstverlening

Onder Zakelijke Dienstverlening schaaft het CBS een aantal beroepsgroepen, waaronder juridische diensten, banken en administratie, architecten- en ingenieursbureaus, management advies bureaus, uitzendbranche, reisbureaus en reisorganisaties, veterinaire dienstverlening, schoonmaak en hoveniers.¹³ De omzet die deze sector genereert voor de textielservicesector is onderdeel van de geaggregeerde omzet van de Handel en Industrie sector.

2.1.4.5 Overige klantgroepen

Naast de vier grotere klantsegmenten zijn ook andere klantgroepen in ontwikkeling. Innovatie in

communicatietechnologie en logistiek zorgen er voor dat nieuwe klantgroepen bereikbaar worden voor textielservicebedrijven. Deze klantengroepen worden bediend op basis van individuele klantwensen (functionaliteiten, levensduur, logistiek, etc.) oftewel mass customization en zijn zodanig niet meer in de traditionele klantsegmenten hierboven in te delen. De markt wordt meer en meer ingedeeld in beroepstextiel en persoonsgebonden segmenten. Deze ontwikkeling, 'Laundry on demand' brengt daarmee op termijn zelfs ZZP en consumentenmarkten binnen bereik, (zie ook hoofdstuk 4 en 7).

Case study: Vuurwerkkramp Enschede

Tijdens de vuurwerkkramp in Enschede in mei 2000 was de grootschalige inzet van ambulancediensten, ziekenhuizen en brandweerdiensten van levensbelang. Een gebied van 42,5 hectare werd verwoest, 1500 woningen raakten beschadigd.¹⁴ Er vielen bijna 1000 gewonden¹⁵ en 23 mensen kwamen om het leven.¹⁶

Om aan de plotselinge grote vraag naar hulpdiensten te voldoen, moesten ambulancediensten, ziekenhuizen en brandweerdiensten op hun beurt een beroep doen op toeleveranciers, waaronder textielverzorgingsdiensten. Er was veel vraag naar schoon textiel voor beddenopmaak, schone kleding voor verpleegkundigen en artsen en naar schone operatiekamerkleding en materialen. De continue levering was geborgd door goed textielmanagement.

De textielservicesector is voor hulpdiensten van cruciaal belang. Functionele eigenschappen van de kleding als hitte- en brandwerendheid blijven geborgd.

⁹ CBS. 2017. "Kwartaalmonitor industrie, vierde kwartaal 2017."

¹⁰ FTN. 2018. "FTN Jaarbericht 2018-2019"

¹¹ Rabobank, 2019, Cijfers en trends: Horeca en recreatie

¹² FTN. 2018. "FTN Jaarbericht 2018-2019"

¹³ CBS, 2018, Ruim 5 jaar omzetstijging in zakelijke dienstverlening

¹⁴ NOS. 2010. "Roombeek: tien jaar na de vuurwerkkramp."

¹⁵ NOS. 2010. "Roombeek: tien jaar na de vuurwerkkramp."

¹⁶ Tubantia. 2018. "Onderzoeker vuurwerkkramp Enschede: 'Het boek is weer geopend'."

2.2 Bijdrage aan Nederlandse economie van ca. €900 mln.

De economische betekenis van de textielservice-sector in Nederland wordt geschatst doormiddel van een doorrekening van de economische impact van de textielservice-sector op de gehele Nederlandse economie in 2018.

De economische impact van de sector op de Nederlandse economie bestaat uit:

- Directe effecten: Economische waarde van de sector zelf, gemeten in directe werkgelegenheid en directe toegevoegde waarde van de omzet.
- Indirecte effecten: Economische waarde van uitgaven in de waardeketen, gemeten in indirecte werkgelegenheid en toegevoegde waarde van de uitgaven in de waardeketen. Uitgaven in de waardeketen bestaan uit operationele kosten (o.a. linnen, gas, water, elektra, chemicaliën en logistiek) en kapitaalkosten (o.a. machines, gebouwen en voertuigen);
- Afgeleide effecten werknemers: Economische waarde van de bestedingen van de bruto uitgekeerde lonen en salarissen van werknemers, gemeten in indirecte werkgelegenheid en toegevoegde waarde van de uitgaven van werknemers gegenereerd vanuit deze lonen/salarissen.

De economische impact van de sector textielverzorging in Nederland bedroeg naar schatting €847 - 937 miljoen in 2018. De sector creëert daarbij naar schatting 10.673 - 11.105 fte aan directe en indirecte arbeidsplaatsen.

Directe bijdrage aan de economie

De omzet van de gehele textielservice-sector is naar schatting €808 miljoen in 2018, waarvan €521 - 575 miljoen direct is omgezet in toegevoegde waarde. Het aantal personen direct

werkzaam in de textielservice-sector is 6.571 fte.¹⁷ De werkzaamheden binnen de sector zijn uiteenlopend en variëren van laaggeschoolde arbeid tot hoog gekwalificeerd werk. De gemiddelde leeftijd varieert van 37 tot 44 jaar, waarbij het aandeel oudere medewerkers toeneemt.¹⁸ Er werken meer vrouwen (68%) dan mannen (32%) in de sector.

Indirecte bijdrage aan de economie

Jaarlijks besteedt de textielservice-sector naar schatting €204 miljoen in de waardeketen. Uitgaven in de waardeketen bestaan uit operationele kosten (o.a. linnengoed, energie, water, chemicaliën, transport) en kapitaalkosten (o.a. machines, gebouwen, voertuigen). Deze uitgaven zorgen voor direct inkomen en werkgelegenheid voor bedrijven werkzaam in de waardeketen, wat van invloed is op de algehele Nederlandse economie. De geschatte toegevoegde waarde van de uitgaven in de waardeketen is tussen €107 - 119 miljoen en dit zorgt naar schatting voor 1.288 - 1.424 fte.

Afgeleide effecten werknemers

De bruto uitgekeerde lonen en salarissen van werknemers direct werkend in de sector worden geschat op €303 miljoen. De geschatte toegevoegde waarde van de uitgekeerde lonen en salarissen door besteding is tussen €219 - 242 miljoen en dit zorgt naar schatting voor 2.814 - 3.110 fte.

Marktpotentieel en omzet textielservice Nederland

De onderstaande tabel laat zien dat textielservicebedrijven in Nederland over alle segmenten heen in 2018 een omzet realiseerden van €808 miljoen; hierbij gaat het om FTN-leden en niet-leden. Als binnen de genoemde segmenten de verzorging van alle textiel uitbesteed zou worden aan textielservicebedrijven, dan is het totale omzetpotentieel €1.571 miljoen in 2018, wat neerkomt op bijna een verdubbeling.

¹⁷ Basis & Beleid Organisatieadviseur. 2012. "Populatie werkgevers en medewerkers sector textielverzorging."

¹⁸ Basis & Beleid Organisatieadviseur. 2012. "Populatie werkgevers en medewerkers sector textielverzorging."

	Gerealiseerde omzet 2018 (in € M)	Omzet potentieel 2018 (in € M)
Gezondheidszorg totaal (incl. PGB)	298	551
Handel & Industrie	262	514
Horeca	135	242
B2C Textielreiniging (traditioneel)	113	264
TOTAAL	808	1.571

Tabel 1: Gerealiseerde- en potentiële omzet van de gehele textielservice-sector¹⁹

Resultaatvorming

Branche-breed staan resultaten onder druk en is rendementsverbetering noodzakelijk voor voldoende investeringsruimte om innovaties in nieuwe producten, diensten en businessmodellen te ontwikkelen.



Foto 3: Kleding die verwerkt wordt door textielservices

¹⁹ Schatting door FTN van de gerealiseerde omzet van de textielservice-sector in Nederland, inclusief 12,5% omzet gegenereerd door

niet-leden van FTN. (FTN schat in dat niet-leden 10-15% van de totale omzet genereren)

2.3 Belangrijke bijdrage aan een duurzame samenleving

Het businessmodel en de werkwijze van de textielservice-sector leveren een bijdrage aan de circulaire economie waarin grondstoffen en materialen zolang mogelijk worden (her)gebruikt. Het reinigen en herstellen van textiel is per definitie duurzamer dan het gebruik van wegwerpartikelen als disposables, handdoeken, handschoenen en werkkleding.

De belangrijkste activiteiten in het textielverzorgingsproces illustreren de circulariteit van het businessmodel. Gebruikte textielproducten worden opgehaald, gesorteerd en gewassen. Beschadigde producten worden, wanneer herstellen niet meer mogelijk is, vervangen. Na levering wordt het textielproduct opnieuw gebruikt. Hergebruik is mogelijk voor generieke textielsoorten als handdoeken in hotels maar ook voor specifieke textielsoorten met meer hoogwaardige toepassingen als bijvoorbeeld beroepskleding. Zo wordt chirurgisch textiel in de gezondheidszorg hergebruikt met het oog op economische en ecologische voordelen.²⁰

De circulariteit van de werkwijze kan worden geïllustreerd door investeringen die de sector doet in mogelijkheden om bijvoorbeeld water en wasmiddel gedurende meerdere cycli opnieuw te gebruiken. Middels nieuwe was processen wordt minder water gebruikt per gewassen kg dan jaren geleden²¹ en via speciaal ontwikkelde reinigingsmiddelen wordt extra water en energie bespaard en gaat het linnengoed langer mee.²² Ook op andere manieren wordt gewerkt aan verduurzaming van het textielverzorgingsproces. Zo wordt geïnvesteerd in technologische innovatie die hetzelfde was resultaat mogelijk maakt bij lagere watertemperaturen wat een besparing op energieverbruik oplevert.²³ Ook wordt scherp gelet op

het minimaliseren van afval tijdens het onderhoud van textiel. Het TNO heeft vastgesteld dat “professionele textielservice drie tot vijf keer duurzamer is dan thuiswassen”.²⁴ Per wasbeurt in de huishoudwasmachine kan 24% CO₂ worden bespaard als deze professioneel zou worden gereinigd.²⁵ In Nederland zou 83% minder water worden gebruikt per kilogram gewassen textiel (37 liter besparing per wasbeurt) als de consumptie de was uitbestedt, hetgeen neer komt op 3477 liter water per Nederlander per jaar.²⁶ Daarnaast blijkt uit onderzoek dat thuis wassen en schoonmaken van textiel bijdraagt aan 30% van de totale hoeveelheid synthetische microfibrillen die in het ecosysteem terecht komen, waarvan professionele textielservicebedrijven slechts verantwoordelijk zijn voor 0.03% hiervan.²⁷

	Thuis was-machine	Open end machine	Was-tunnel
Water verbruik per kg	44 Liter	25 Liter	7,4 Liter
Procentuele besparing t.o.v. thuiswas	-	43,2%	83,2%

Tabel 2: Waterverbruik tijdens wassen (o.b.v. TKT, 2019)

Een aantal bedrijven in de textiel heeft het Convenant Duurzame Kleding en Textiel ondertekend met als doel om misstanden zoals uitbuiting, dierenleed of milieuschade te voorkomen.²⁸ Het Convenant betreft vooral de productie van textiel. Het valt te verwachten dat de reikwijdte op termijn ook de textielservice-sector en linnenverhuurders zal omvatten.

²⁰ Clinicum. 2011. “Reusable Surgical Fabrics. Consensus statement State of the art 2011.”

²¹ Misset Horeca. 2017. “Hagelwit hotellinnen, maar wel groen.”

²² Misset Horeca. 2017. “Hagelwit hotellinnen, maar wel groen.”

²³ FTN. 2011. “Duurzaamheid.”

²⁴ FTN. 2011. “Duurzaamheid.”

²⁵ TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging. 2011. “Industrieel wassen en drogen:

tot 2,2 keer duurzamer dan wassen in eigen beheer”

²⁶ TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging. 2019. “Duurzaamheid Professionele Textiel Verzorging”

²⁷ CINET. Professional Textile Care. 2018. “International Study: Professional textile cleaning does not serve plastic soup!”

²⁸ SER. 2019. “IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel.”

2.4 Sector aan de vooravond van een technologie gedreven metamorfose

Ook in textielservices speelt technologie een steeds belangrijkere rol. Toepassing van robotica verbetert de efficiency en effectiviteit van productieprocessen; Geavanceerde (big) data analytics vormt basis van verbetering van processen en diensten en ontwikkelingen in technologie en logistiek vormen de basis voor 'on demand' en 'customized' proposities.

2.4.1 Robotisering verbetert de efficiency en helpt personeelschaarste op te vangen

Hoewel voor textielservices nog aan het begin van de ontwikkeling gaat robotisering een steeds grotere rol spelen in textielservices. Al zijn robots nog niet in staat om snel te anticiperen op incidentele gebeurtenissen zullen zij in het wasproces en in administratieve functies een steeds belangrijker rol spelen.

Een grote doorbraak van robotisering is de robot genaamd Robin²⁹ die 720 handdoeken per uur kan oppakken en naar elke type vouwmaschine (ongeacht type en merk) vervoeren. De robot werkt 24 uur per dag, 365 dagen per jaar en biedt 100% consistentie en betrouwbare output. De robot maakt gebruik van deep learning software waardoor de robot zichzelf kan verbeteren.

Een ander voorbeeld is een robot³⁰ van die met het gebruik van een geavanceerde 3D camera die vuile was kan sorteren. De 3D camera zorgt ervoor dat de robotarm de beste manier vindt om de verschillende soorten kleding te grijpen. Vervolgens controleert een andere robot of de waszakken leeg zijn doormidden van röntgen. Vervolgens sorteert een robot de kleding in 9 verschillende categorieën, om zo de kleding te sorteren voor de juiste was procedure.

Robotisering levert de textielservicesector een aantal voordelen op;

- Loonkosten vormen de grootste kostenpost voor wasserijen. Ondanks de nu nog grote investeringen en afschrijvingen levert robotisering een besparing op die toeneemt naarmate de kosten van nieuwe technologie dalen;
- Doordat de beroepsbevolking daalt, wordt het vinden van goed nieuw personeel moeilijker. Robotisering is een efficiënte oplossing voor dit probleem;
- Robotisering levert een productiviteitsstijging op door reductie van fouten, ongelukken, verzuim, etc.

Automatisering levert per saldo verlies aan werkgelegenheid op en een verschuiving van routinematige taken naar (meer kennisintensieve) banen elders binnen het bedrijf.³¹ De kosten voor de investeringen in robotisering zijn vooralsnog aanzienlijk. Alleen de landelijke bedrijven in de sector hebben op dit moment nog de mogelijkheid om hierin te investeren. In de toekomst zullen door-ontwikkelde robots ook voor de regionale wasserijen beschikbaar komen.



Foto 4: Robotisering

2.4.2 Geavanceerde (big) data analytics vormt basis van verbetering processen en diensten

Geavanceerde analyse van (big) data zal in de toekomst steeds beter behulpzaam zijn om de aard en omvang van de vraag naar diensten van textielservicebedrijven te voorspellen.

²⁹ Robin: Laundry Robotics B.V. (www.laundry-robotics.com)

³⁰ Robot van Inwatec ApS (www.inwatec.dk/progress-inwatec-robot-separator)

³¹ World Economic Forum. 2018. "The Future of Jobs Report."

Door het analyseren van data over het weer, files en het winkelgedrag kan bijvoorbeeld voorspeld worden of consumenten meer of minder gebruik zullen maken van horeca of recreatie in een bepaald gebied. De textielservicesector kan op basis daarvan een prognose maken van de hoeveelheid textiel die men op enig moment kan verwachten en daarop anticiperen door capaciteit te reserveren en op te schalen of af te schalen. Behalve efficiencywinst levert dit ook een grotere reactiesnelheid op bij veranderende vraag.

Op dit moment kan een klant via een app van een textielserviceverlener zijn of haar opdracht tot het reinigen van bepaalde textielstukken doorgeven. Met behulp van geavanceerde (big) data analyse kunnen textielservicebedrijven op basis van historische klantdata inschatten wanneer reiniging van een textielstuk waarschijnlijk wenselijk zal zijn. Via het voor de klant meest passende kanaal kan vervolgens een voorstel worden gemaakt voor het halen, reinigen/verzorgen en brengen van het textielproduct. Het textielservicebedrijf kan vanuit een beter begrip van de behoeften van de klant gerichtere aanbiedingen en diensten op maat aanbieden en organiseren. Mits goed vormgegeven, zal dat de klantbeleving en loyaliteit ten goede komen.

Naast customer sensing functies zoals hierboven beschreven wordt professioneel datamanagement toegepast voor operational efficiency. Het complete productieproces is veelal gedigitaliseerd waardoor men 24/7 inzicht heeft in de prestaties, in de meest vooruitstrevende gevallen zelfs real-time. Hiermee kan tot op medewerker niveau worden ingezoomd op de meest belangrijke KPI's waarmee het management zeer adequaat kan aansturen. Tevens biedt datamanagement transparantie en daarmee garanties in het proces. Door middel van standaard rapportages is precies terug te zien hoe processen uitgevoerd zijn en wie erbij betrokken was.

Tot slot wordt data toegepast om nieuwe business modellen te ontwikkelen. Hierbij kan gedacht worden aan het afzetten van data-producten aan bestaande klanten of het toepassen van datamanagement om nieuwe klantgroepen te bereiken. Een data-product is bijvoorbeeld het

verkoppen van inzichten of advies geven op basis van verzamelde data eventueel in combinatie met bestaande databases van derden. Bij nieuwe markten moet vooral gedacht worden aan datamanagement om de logistiek automatisch constant te optimaliseren. Op basis van real-time berekeningen kan een online platform constant de vraag koppelen aan het aanbod waardoor logistieke kosten worden gecontroleerd en zo breed mogelijk gealloceerd.

Enkele andere toepassingen van geavanceerde data analyse voor textielservices zijn onderzocht binnen de Data2Move community van de TU Eindhoven waaraan onder meer het TKT (Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging) deelnam. Geavanceerde data analyse bracht inzichten voor een efficiency model in de wasserij, een logistiek planning-model (Vehicle Routing Problem³²) welke routeoptimalisatie analyseert en een vraag-voorspellingsmodel voor horecaklanten omtrent het te verwachten aantal kg wasgoed. Deze tools en de toepassing van datamanagement in het algemeen bieden verbetermogelijkheden binnen de dagelijkse operatie van textielservicebedrijven.³³

2.4.3 Ontwikkelingen in technologie en logistiek vormen basis voor 'on demand' proposities

Ontwikkelingen in communicatietechnologie en logistiek zorgen ervoor dat de toegang tot textielservices laagdrempeliger wordt. Het aantal logistieke bewegingen neemt toe en wordt fijnmaziger terwijl toepassing van innovaties gelijktijdig helpt de duurzaamheid te verbeteren en de kosten te beheersen. 'Laundry on demand' komt daarmee zelfs binnen bereik van ZZP (bijvoorbeeld in de Thuiszorg, Bouw) en consumentenmarkten. Om textiel bijvoorbeeld thuis te halen en brengen is een fijnmazig distributienetwerk nodig en is het noodzakelijk dat per kledingstuk bekend is welke wensen de klant heeft ten aanzien van de functionele eigenschappen en de aanleverspecificaties van het product.

³² Oliveira, H.C.B.de; Vasconcelos, G.C. (2008). "A hybrid search method for the vehicle routing problem with time windows".

³³ FTN. 2018. "Jaarbericht 2018-2019."

De volgende trends in technologie en logistiek werken op elkaar in en vormen de basis voor verbeterde serviceniveaus en nieuwe vormen van dienstverlening:

- **RFID:** maakt via goedkope en eenvoudig uit te lezen 'tags' de identificatie en track en trace van individuele textielitems mogelijk, bijvoorbeeld persoonlijke kledingstukken;
- **Geavanceerde communicatietechnologie:** bijvoorbeeld 4G en 5G Mobiele technologie, smartphones en apps en 'conversational intelligence' (gerobotiseerde geschreven of gesproken dialoog) faciliteren 24 uur per dag, 365 dagen per week de real-time interactie tussen klanten en leveranciers;
- **Geavanceerde (big) data analyse:** Het analyseren van grote hoeveelheden (RFID en andere interne en externe) data helpt de aard en omvang van de vraag naar diensten van textielservicebedrijven te voorspellen en stelt leveranciers in staat te anticiperen op wensen van de klant die zich nog moeten manifesteren. (zie ook later in dit hoofdstuk);
- **Nieuwe logistieke 'micro diensten':** Platform-technologie maakt het mogelijk vraag en aanbod in real time te koppelen en zo nodig direct capaciteit op- en af te schalen. Dit vormt de basis voor logistieke 'Micro-diensten' waarvan Uber en Deliveroo bekende en succesvolle voorbeelden zijn in het B2C domein;
- **Ketenintegratie:** logistieke dienstverleners staan steeds meer open voor samenwerking over ketens heen. Hogere beladingsgraden helpen de duurzaamheid te verbeteren en de distributiekosten te verlagen.

Naast laundry on demand is het ook mogelijk om was af te leveren op een winkellocatie met alleen kluisjes, waarin kleding ook 's avonds kan worden

gebracht, en wat later door personeel wordt opgehaald en wordt gewassen. Via een app kan de klant op de hoogte worden gehouden van de status van het wassen en reinigen.

Een ander voorbeeld is het principe van de mobiele linnenkamer waarbij ook zorggedragen wordt voor de interne logistiek op locatie bij de klant (bijvoorbeeld bezorging tot in de kledingkast van de ouderen in het verzorgingstehuis).

In Nederland zijn er inmiddels diverse startups. Een ervan is een samenwerkingsverband tussen een groep textielreinigingsbedrijven die de Laundrapp-licentie heeft aangeschaft. Het platform zorgt voor de nationale branding, de reinigingsbedrijven voeren de productie uit.³⁴ In het buitenland is te zien dat deze platformen zich ook op de zakelijke markten storten, en dan vooral op het MKB waar behoefte is aan een flexibele textielservice. Naast de online klantenrelatie zijn meer samenwerkingsverbanden met partners in dit businessmodel zichtbaar. Dit zijn bijvoorbeeld partijen die niets met de branche te maken hebben, zoals transporteurs met specialistische oplossingen (City Hub, PostNL, UPS, etc.) of aanpalende platformen zoals Compaan (tablet speciaal gemaakt voor de zorg), boodschappenleveranciers of een partij als Amazon Business.³⁵

Op het snijvlak van bedieningsconcepten, technologie en logistiek liggen nog veel kansen voor optimalisatie. Het is niet te verwachten dat een hotel over vijftien jaar nog steeds door alle verschillende leveranciers om de beurt wordt beleverd. De vraag is hoe deze bundeling zich ontwikkelt. Hier zouden textielservicebedrijven een strategische positie kunnen innemen. In diverse gevallen is te zien dat zij hieraan al actief invulling geven. Uiteraard draagt deze ontwikkeling ook bij aan duurzaamheid in de keten, deze trend wordt ook onderstreept in het onderzoek van Evofenedex.³⁶

³⁴ LOD B.V. met www.mijnwassie.nl

³⁵ FTN. 2018. "Jaarbericht 2018-2019."

³⁶ Evofenedex. 2018. "Logistiek; bepalende factor voor toekomstig succes."



3 Textielservices in de Gezondheidszorg

Textielservices speelt een belangrijke rol in de Zorg, in de eerste plaats omdat professionele reiniging en verzorging van textielproducten helpt infectieziekten te voorkomen. De rol van textielservices in de zorg verandert terwijl de betekenis toeneemt. Ten eerste biedt de verschuiving van intramurale naar extramurale zorg ruimte voor nieuwe bedieningsconcepten waardoor hygiëne voor patiënt en behandelaar ook in de thuiszorg gewaarborgd blijft. Ten tweede vergroot de groeiende toepassing van 'smart textiles' in de zorg de noodzaak van professionele textielreiniging en onderhoud. Tot slot levert Textielservices een bijdrage aan het welzijn van patiënten door zorginstellingen in staat te stellen in te spelen op hun individuele wensen.

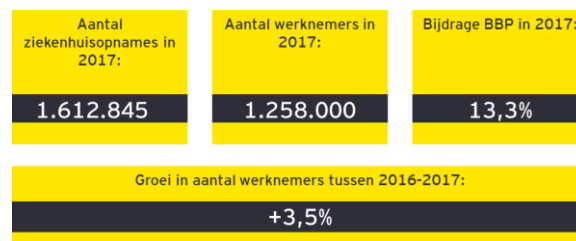
3.1 Textielservicesector helpt infectieziekten te voorkomen

3.1.1 De Zorg speelt een steeds grotere rol in de Nederlandse samenleving

In 2017 is in Nederland €97,5 miljard uitgegeven aan de gezondheidszorg.³⁷ De totale zorgkosten zijn goed voor 13,3 procent van het bruto binnenlands product (BBP).³⁸ De sector Gezondheidszorg bestaat uit onder meer: ziekenhuizen en universitair medische centra, thuiszorg, verpleeghuizen en verzorgingshuizen, specialisten praktijken, huisartsenpraktijken, tandartsenpraktijken en overige behandelcentra.³⁹ In 2017 waren er 1.258.000 personen werkzaam in de

zorgsector⁴⁰ en waren er in totaal 1,6 miljoen opnamen in ziekenhuizen. Dit is een lichte afname ten opzichte van eerdere jaren.⁴¹

De zorguitgaven verdubbelen tussen 2015 en 2040 naar €174 miljard. Drie demografische ontwikkelingen zorgen voor groei van de vraag naar zorg in Nederland, te weten de algemene bevolkingsgroei, de stijging van de levensverwachting en de vergrijzing.⁴² Van alle zorgsectoren stijgen de uitgaven aan de ouderenzorg het snelst: van 20 procent van de totale zorguitgaven in 2015, naar 25 procent in 2040. Dit is een absolute toename van €17 naar €43 miljard.⁴³ Het aantal werknemers in de sector is tussen 2016 en 2017 met 3,5% gestegen.⁴⁴



Figuur 5: Kerncijfers van de sector Gezondheidszorg

3.1.2 Textielservices helpt infectieziekten te voorkomen

3.1.2.1 Belang hygiëne

De kernbehoeften van de gezondheidszorg waarin de textielservicesector voorziet, zijn naast continue, tijdige levering vooral schoon textiel. Herbruikbaar textiel heeft ook andere kwaliteiten als duurzaamheid en draagcomfort en biedt voor sommige toepassingen als OK-textiel betere beschermende eigenschappen. Schoon is binnen de gezondheidszorg ten eerste optisch schoon. Verpleeguniformen, operatietextiel, kokskleding en bed- en badlinnen moeten

³⁷ CBS. 2018. "Zorguitgaven stijgen in 2017 met 2,1 procent."

³⁸ CBS. 2018. "Zorguitgaven stijgen in 2017 met 2,1 procent."

³⁹ CBS. 2015. "Zorgrekeningen; uitgaven (lopende, constante prijzen), financiering."

⁴⁰ AZW. 2018. "AZW Actueel 14-08-2018 - Basispublicaties."

⁴¹ DHD. 2016. "Archief Rapportage Enquête Jaarcijfers Ziekenhuizen."

⁴² Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen. 2018. "Brancherapport algemene ziekenhuizen 2018: Ziekenhuiszorg in cijfers 2018."

⁴³ Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. 2018. "Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2018."

⁴⁴ Skipr. 2018. "Het aantal medewerkers in zorg en welzijn groeit sterk."

vanzelfsprekend vlek vrij zijn. Hier wegen uitstraling en 'corporate image' zwaar.

Hygiëne speelt een zo mogelijk nog grotere rol. Jaarlijks zijn er binnen Europa zo'n 2,5 miljoen gevallen van gezondheidszorg gerelateerde infecties. Dit leidt naar schatting tot een verlies van 2,5 gezonde levensjaren, aangeduid met Disability-Adjusted Life Year (DALY).

Infecties moeten worden voorkomen en daar levert professionele reiniging van bijvoorbeeld werkkleding en beddengoed een belangrijke bijdrage aan. Daarnaast is bijvoorbeeld bekend dat de gordijnen op ziekenhuiskamers vaak een verzamelaarsplaats voor infectieuze pathogenen zijn.⁴⁵

3.1.2.2 Certex®⁴⁶

Textielservicebedrijven leveren linnengoed (waaronder verpleeguniformen) volgens strikte kwaliteitseisen, met name ten aanzien van microbiologische criteria die zijn vastgelegd binnen het kwaliteitsschema Certex®. Deze eisen zijn in lijn met de criteria binnen de richtlijn "Linnengoed Ziekenhuis" van de Werkgroep Infectiepreventie. Daarmee wordt een effectieve infectiepreventie binnen de gezondheidszorg gerealiseerd. Deze richtlijn is ook van toepassing binnen zorginstellingen (verpleeg- en verzorgingshuizen).

3.1.2.3 Nieuwe risico's

Nieuwe risico's zullen de aandacht vragen van de zorgsector. Zo wordt cytostatica⁴⁷ meer en meer in de thuisomgeving toegepast. Cytostatica vragen om speciale wasprocessen. Deze kunnen thuis niet toegepast worden. Daarmee ontstaat er een risico voor thuis- en mantelzorgers.

Textielservicebedrijven voorzien de zorg 24 uur per dag van schoon en hygiënisch textiel voor

beddenopmaak, mondkapjes, comfortabele kleding voor verpleegkundigen en artsen, en steriele operatiekamerkleding en materialen. Daarmee worden onnodige risico's voorkomen.

Case study: Ambulance

De ambulancezorg bestaat uit de meldkamercentralist, ambulanceverpleegkundige, ambulancechauffeur en ambulancezorg begeleider.⁴⁸ In totaal zijn er 790 ambulances en 5.925 werknemers in 2017. Het aantal inzetten voor spoedeisende hulp was 1.313.103 miljoen keer gedurende 2017⁴⁹. De vraag naar zorg groeit en daarmee ook de vraag naar ambulance diensten en ambulancemedewerkers.

De textielservicesector biedt ambulancepersoneel hygiënische, veilige, herkenbare en representatieve werkkleding. Het garanderen van de hoogste kwaliteitsstandaarden voor de kleding van ambulancepersoneel is cruciaal omdat de veiligheids- en gezondheidsrisico's groot zijn.⁵⁰

Een goede hygiëne is van belang om de kans op het overdragen van micro-organismen tijdens de behandeling en het vervoer van de patiënt te verminderen. Ambulancemedewerkers hebben vaak intensief contact met patiënten die soms onbekende infectieziekten of open wonden hebben.⁵¹

Ambulancediensten willen ontzorgd worden door textielservicebedrijven. Textielservicebedrijven bieden hiertoe steeds vaker totaalpakketten aan die niet alleen textiel levering, reiniging en verzorging omvatten.

⁴⁵ APIC. 2018. "Hospital privacy curtains may harbor dangerous germs: New study."

⁴⁶ Certex®: De textielverzorgingsbranche ontwikkelde een kwaliteitsmanagementsysteem dat baseerde op het systeem van de Vereniging Kwaliteitsgarantie Ziekenhuizen (VKZ). De introductie van ISO 9001 leidde tot het CERTEX® kwaliteitsprogramma.

⁴⁷ Cytostatica: middelen die celdeling stoppen/afremmen en gebruikt worden voor behandeling van kanker. Daarmee vormen cytostatica een risico voor gezonde mensen en met name zwangere vrouwen.

⁴⁸ Ambulancezorg Nederland. 2018. "Tabellenboek 2017"

⁴⁹ Ambulancezorg Nederland. 2018. "Tabellenboek 2017"

⁵⁰ Ambulancezorg Nederland. 2018. "Nieuwe ambulancekleding: introductie"

⁵¹ Ambulancezorg Nederland. 2018. "Nieuwe ambulancekleding: introductie"

3.2 De rol van textielservices in de zorg verandert, de betekenis neemt toe

Verdere groei van (het aantal medewerkers in) de zorg resulteert in verdere groei van de vraag naar linnengoed en ziekenhuiskleding voor patiënten en zorgmedewerkers (mits de zorgsector er in slaagt voldoende personeel te vinden). Ook een toenemende aandacht voor duurzaamheid zal een drijvend effect hebben op de vraag naar textielservices. Daarnaast zijn tenminste drie andere trends van invloed op de rol van textielservices in de Zorgsector:

1. De verschuiving van intramurale naar extramurale zorg;
2. De toepassing van 'smart textiles' in de zorg;
3. Het toenemend belang van de 'patient journey'.

De impact van deze trends wordt hierna uitgewerkt.

3.2.1 De verschuiving naar extramurale zorg biedt kansen voor nieuwe concepten

Oudere cliënten willen en kunnen steeds langer zelfstandig thuis wonen en mobiel blijven. Daarnaast neigt de overheid ernaar om zorg waar mogelijk thuis en in de buurt te organiseren, waardoor thuiszorg en extramurale zorg toenemen.⁵² Tussen 2005 en 2016 is de gemiddelde ligduur van een patiënt in een ziekenhuis verminderd van 6,8 naar 5,2 dagen.⁵³

- ➔ Impact 1: Er ontstaat een behoefte aan extramurale textielservices voor de zorg. Deze behoefte vormt de basis voor een nieuwe markt. Hier is ruimte voor doordat textielservices aanzienlijk beter pres-

teren dan 'thuiswassen' op kwaliteit, hygiëne, duurzaamheid en professionaliteit.

- ➔ Impact 2: Verkorting opnameduur (i.e. vermindering van het aantal overnachtingen) zou een drukkend effect kunnen hebben op vraag naar reiniging bedden-goed door ziekenhuizen. Dit effect wordt deels teniet gedaan doordat tegelijkertijd meer patiënten kunnen worden behandeld met dezelfde bedden-capaciteit. Dit betekent dat er meer wisselingen van linnengoed zijn om schone bedden voor nieuwe patiënten te garanderen.

Het verder ontwikkelen van de markt voor extramurale zorg/thuiszorg vereist dat de sector bedieningsconcepten ontwikkelt die het effectief en efficiënt bedienen ervan mogelijk maakt. Ontwikkelingen in technologie en logistiek vormen basis voor 'on demand' proposities. 'Laundry on demand' komt daarmee binnen bereik van (ZZP'ers in) de Thuiszorg. Fijnmazige distributienetwerken maken het mogelijk textiel thuis op te halen en te leveren. Hiervoor dienen de wensen die de klant heeft ten aanzien van hygiëne, functionele eigenschappen en de aanleverspecificaties van het product bekend te zijn.

Case Study Thuiszorg:

Onder de thuiszorg vallen diensten als de extramurale begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging en huishoudelijke verzorging⁵⁴ van/voor patiënten, en de intramurale zorg zoals die wordt verleend in verpleeg- of verzorgingshuizen. In 2014 werkten er ruim 126.000 mensen in de thuiszorg.⁵⁵ Het segment "verpleging en verzorging" beslaat 18,6% van de totale uitgaven aan zorg in 2017.⁵⁶

Een toename van de vergrijzing zorgt voor groeiende vraag naar thuiszorg, een effect dat wordt

⁵² Rabobank. 2019. "Verpleging, verzorging en thuiszorg."

⁵³ CBS. 2018. "Gemiddelde ligduur in ziekenhuizen, 2005-2016."

⁵⁴ Actiz. 2012. "De verpleeg- en verzorgingshuiszorg, thuiszorg, kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg in kaart. Feiten, financiering, kosten en opbrengsten."

⁵⁵ AZW. 2015. "Toekomstverkenning voor de Thuiszorg."

⁵⁶ CBS. 2018. "Zorguitgaven stijgen in 2017 met 2,1 procent."

versterkt doordat ouderen steeds langer zelfstandig *willen* wonen en de overheid dit ook stimuleert.⁵⁷

Momenteel wassen zorgverleners de werkkleding en patiëntenkleding zelf hetgeen niet voldoende hygiëne borgt. Professionele textielservicebedrijven bieden meerwaarde ten opzichte van thuiswassers.⁵⁸ In België is het al wettelijk verplicht om kleding van thuiszorgmedewerkers en textielitems in de thuiszorg professioneel te laten reinigen.⁵⁹

De textielservicesector kan de thuiszorgsector werk uit handen nemen en garant staan voor professionele, hygiënische en duurzame textielverzorging.

3.2.2 De toepassing van 'smart textiel' vergroot de noodzaak van professionele reiniging

Hoewel dit nog in de kinderschoenen staat, wordt een toename in het gebruik van 'smart' textielproducten verwacht in de zorgsector in de komende jaren. Dergelijke producten hebben extra functies naast de gebruikelijke textieleigenschappen.⁶⁰ In deze textielproducten zitten sensoren en draagbare elektronische systemen verweven waardoor fysiologische data contactloos kan worden uitgewisseld tussen de drager en behandelaar. Door de sensoren die in de kleding verwerkt zijn kunnen (thuis)zorgmedewerkers en andere belanghebbenden op elk moment van een afstand de cliëntinformatie raadplegen en hierover met elkaar communiceren.⁶¹

Toepassingen zijn het monitoren van de hygiënische status van bijvoorbeeld uniformen, systemen in textiel waardoor medicijnen kunnen worden toegediend of lichaamsfuncties kunnen worden gemeten en elektrische stimulatie therapie.⁶² Daarnaast is er ook textielkleding ontwikkeld die uitgerust is met sensoren die signaleren

wanneer een patiënt last dreigt te krijgen van decubitus (resultaat van 'doorliggen') om tijdig het verplegend personeel te alarmeren.⁶³ Bedden kunnen worden uitgerust met sensoren die patiëntgegevens registreren en preventief waarschuwen bij overschrijding van grenswaarden, en er is textiel beschikbaar dat zich eenvoudig vormt rondom een lichaam.⁶⁴ De mogelijkheden nemen snel toe terwijl de kosten lager worden.

➔ Impact: Smart textiel introduceert nieuwe oplossingen voor bestaande problemen. Dit creëert vraag naar smart textielproducten, die vanwege hun functionaliteiten een speciale behandeling vereisen door textielservicebedrijven.

3.2.3 Textielservices helpt de zorg in te spelen op individuele wensen van patiënten

Het welbevinden van de patiënt in een zorginstelling kan van invloed zijn op het genezingsproces. Het ontwikkelen van een voor de patiënt zo min mogelijk belastende 'patient journey' krijgt binnen zorginstellingen steeds meer aandacht. Steeds beter geïnformeerde en soms ook kritischer patiënten⁶⁵ stellen daarbij steeds hogere eisen aan de kwaliteit van de zorgverlening. De gepercipieerde kwaliteit wordt ook beïnvloed door de kwaliteit en hygiëne van de gebruikte textielproducten.

➔ Impact: Bij zorginstellingen ontstaat een toenemende behoefte naar flexibele levering (en verzorging) van 'gepersonaliseerde' textielproducten.

De textielverzorgingssector kan op genoemde trend inspelen door meer gepersonaliseerde textielservicediensten aan te bieden. Om de patient guest journey te verbeteren en op individuele behoeften in te spelen, kunnen textielservicebedrijven nieuwe servicepakketten op verscheidene

⁵⁷ Rijksoverheid. 2019. "Langer zelfstandig wonen ouderen."

⁵⁸ FTN. 2016. "Toekomstvisie Textiel Nederland."

⁵⁹ Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. 2019. "Codex over het welzijn op het werk, titel 3 van boek IX, werkkledij."

⁶⁰ Mečnika, Viktorija et al. 2014. "Smart textiles for healthcare: applications and technologies."

⁶¹ FTN. 2016. "Toekomstvisie Textielservice Nederland."

⁶² Mečnika, Viktorija et al. 2014. "Smart textiles for healthcare: applications and technologies."

⁶³ FTN. 2016. "Toekomstvisie Textielservice Nederland."

⁶⁴ FTN. 2016. "Toekomstvisie Textielservice Nederland."

⁶⁵ FTN. 2016. "Toekomstvisie Textielservice Nederland."

kwaliteitsniveaus voor diverse klantsegmenten aanbieden.⁶⁶

Eén van de zorginstellingen die deelnam aan het onderzoek gaf aan een serviceniveau voor patiënten voor zich te zien waarin patiënten bijvoorbeeld kunnen kiezen of zij onder een dekbed liggen of onder dekens en wat de textuur van het kussen moet zijn. Textielservicebedrijven kunnen hun toegevoegde waarde vergroten door zorginstellingen de mogelijkheid te bieden om in real time op dergelijke persoonlijke voorkeuren in te spelen. (Ook) voor dergelijke proposities zijn een flexibel logistiek proces en geautomatiseerde klantinterface randvoorwaardelijk.



Foto 5: Wasserij

⁶⁶ FTN. 2016. "Routekaart 2030 Textielservice. De App Store textielservice met 80% energiebesparing!"



4 Textielservices in Handel en Industrie

Textielservices speelt een belangrijke rol in Handel en Industrie. Professionele reiniging en verzorging van textielproducten helpt de veiligheid en hygiëne te waarborgen en te verbeteren. Door het borgen en continue verbeteren van de functionaliteit van werkkleding zijn medewerkers steeds beter beschermd tegen bijvoorbeeld hitte, chemicaliën en vochtigheid. In de voedselindustrie draagt textielservices bij aan een betere voedselveiligheid.

Gelijktijdig werkt de sector aan verbetering van comfort van werkkleding en ontwikkeling van (individuele) servicepakketten. Zo helpt Textielservices de medewerkerstevredenheid te verbeteren in een wereld waarin een toenemend tekort aan gekwalificeerd personeel bestaat.

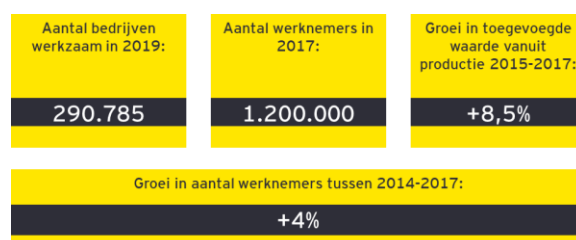
4.1 Textielservices waarborgt veiligheid, hygiëne en representativiteit

4.1.1 Handel en Industrie is de sector met de grootste bijdrage aan het Nederlandse BBP

De sector handel en industrie is zeer divers⁶⁷ en bestaat uit onder andere de voedings- en genotmiddelenindustrie, aardolie-, chemische, farmaceutische, rubber- en kunststofproducentenindustrie, basismetale- en metaalproductenindustrie, elektrotechnische en machine-industrie, transportmiddelenindustrie, detailhandel en overige industrie.⁶⁸ Daarnaast zijn er relatief nieuwe segmenten in opkomst, zoals de bouwrijverheid en semi-overheid (waaronder de brandweer, politie, ambulance en COA's). De textielverzorging in deze markt heeft vooral betrekking

op de voedingsindustrie, technische industrie, hulpverlening en detailhandel.⁶⁹

Begin 2019 zijn 290.785 bedrijven werkzaam in de handel en industrie.⁷⁰ De toegevoegde waarde vanuit productie is tussen 2015 en 2017 met 8,5% gestegen.⁷¹ Tussen 2014 en 2017 is het aantal werknemers in de sector met 4% gestegen⁷² en werken er in totaal ongeveer 1,2 miljoen werknemers in deze sector, wat ongeveer 15 procent van alle werkenden is.⁷³



Figuur 6: Kerncijfers van de sector Handel en Industrie

4.1.2 Textielservices helpt veiligheid, hygiëne en representativiteit te waarborgen

De textielverzorging binnen Handel en Industrie heeft vooral betrekking op de voedingsindustrie, technische industrie, hulpverlening en detailhandel.⁷⁴ Textielservicebedrijven richten zich binnen de sector Handel en Industrie vooral op het leveren en op de juiste wijze reinigen en verzorgen van *werkkleding*. Door professionele reiniging worden de functionele eigenschappen van de werkkleding gewaarborgd, wat in deze sector van levensbelang kan zijn.

De behoeften waarin de textielservicesector binnen Handel en Industrie voorziet zijn onder meer: veiligheid, hygiëne, representativiteit. Om de veiligheid en gezondheid van werknemers en consument te kunnen waarborgen, liggen de

⁶⁷ FTN. 2016. "Routekaart 2030 Textielservice. De App Store textielservice met 80% energiebesparing!"

⁶⁸ CBS. 2017. "Kwartaalmonitor Industrie, Vierde kwartaal 2017."

⁶⁹ FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenaafspraken energie. Textielservicebedrijven 2010 - 2030."

⁷⁰ CBS. 2019. "Bedrijven; bedrijfsgrootte en rechtsvorm."

⁷¹ CBS. 2018. "Productie- en inkomenscomponenten bbp; bedrijfstak; nationale rekeningen."

⁷² UWV. 2018. "Technische beroepen Factsheet arbeidsmarkt."

⁷³ UWV. 2018. "Technische beroepen Factsheet arbeidsmarkt."

⁷⁴ FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenaafspraken energie. Textielservicebedrijven 2010 - 2030."

kwaliteitsstandaarden van textiele producten in deze sector hoog, wat de vraag naar professionele reiniging drijft.

De textielservicesector voorziet in de behoefte naar veiligheid door het leveren van veilige beschermende werkkleding aan werknemers, bijvoorbeeld brandwerende werkkleding voor een lasser of een reflecterend jack voor een bouwvakker. Een brandwerend pak dat door ondeskundige reiniging zijn brandwerendheid verliest vormt een onacceptabel risico. De Arbowet⁷⁵ en zijn verdere uitwerking in het Arbobesluit en de Arboregeling, worden toegepast door de textielservicesector bij het was- en reinigingsproces. Door bij te dragen aan het ontwerpen van kleding, deskundig onderhoud, reparatie en tijdige vervanging wordt de optimale werking van persoonlijke beschermingsmiddelen bevorderd en daarmee de veiligheid van werknemers. Hierdoor wordt de werkgever ontzorgd en op deze manier dragen kleding en items bij aan een veilig en gezond arbeidsklimaat.

Daarbij wordt ook ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen en (Arbo-)risico's. Zo is het aantal gevallen van Lyme-patiënten de afgelopen jaren fors toegenomen hetgeen tot lange uitval kan leiden. De jaarlijkse financiële last die hiermee gemoeid is, bedraagt 20 miljoen euro (2017)⁷⁶. Textielbedrijven hebben met ondersteuning van de textielservicesector "tekenwerende kleding" ontwikkeld die het risico van Lyme moeten verminderen. Om de kwaliteit hiervan te garanderen is binnen Nederland door diverse partijen een norm ontwikkeld, de NEN 8333⁷⁷.

Schone werkkleding kan ook een vereiste zijn om hygiënevereisten te waarborgen, bijvoorbeeld van belang om te voorkomen dat schadelijke bacteriën in ons voedsel komen. Zo levert de textielservicesector een belangrijke bijdrage aan onze voedselveiligheid.

In bedrijfstakken waar uniforme werkkleding gebruikelijk is (bijvoorbeeld vanwege het 'corporate image'), helpen textielservicebedrijven medewerkers iedere dag representatief te zijn.

Textielservicebedrijven reinigen en verzorgen steeds vaker ook andere producten die een rol spelen bij de veiligheid en het comfort van medewerkers, bijvoorbeeld schoenen en handschoenen. Dergelijke diensten dragen bij aan de steeds ruimere ontzorging van klanten in Handel en Industrie.

Case study: Thermal Acoustics

Dat veilige werkkleding belangrijk is, bewijst het voorbeeld van het bedrijf Aarding Thermal Acoustics.⁷⁸ Deze onderneming voorziet in het bouwkundig ontwerp en productie van gas turbine-uitlaatsystemen, thermische akoestische geluidsdemping en isolatiedempers..

Voordat het bedrijf voor beschermende werkkleding had gekozen, droegen de medewerkers kleding die niet brandvertragend was. Er ontstonden daardoor snel gaten in de kleding door het lassen. De reparaties van deze gaten gebeurde niet altijd nauwkeurig en de logo's van het bedrijf waren op de kleding gestreken, waardoor deze er na het wassen al snel verwassen uitzagen. Dit ging ten koste van de representativiteit maar vooral ook van de veiligheid van werknemers

Aarding Thermal Acoustics besloot toen om twee eisen te stellen aan de nieuwe werkkleding van hun lassers. Ten eerste moest de beschermende kleding veilig zijn en veilig blijven. Ten tweede, moest de werkkleding ondanks de laswerkzaamheden representatief blijven. De oplossing voor het probleem was dus het vinden van veilige, brandwerende kleding. Textielservice heeft hierin kunnen voorzien.

4.2 Textielservices ontzorgt sector in verbeteren van functionaliteit en comfort werkkleding

Zoals ook in andere sectoren zal de toenemende aandacht voor duurzaamheid een drijvend effect

⁷⁵ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 2019. "Arbowetgeving (Arbowet)."

⁷⁶ Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. 2019. "Ziekte van Lyme".

⁷⁷ NEN. 2018. "Norm voor kleding die helpt beschermen tegen tekenbeten gepubliceerd."

⁷⁸ Vakbladlastechniek. 2014. "Lassen in veilige én representatieve kleding."

hebben op de vraag naar textielservices. Daarnaast zijn tenminste twee andere trends van invloed op de bijdrage van textielservices aan de sector Handel en Industrie:

1. De steeds toenemende aandacht voor veiligheid en hygiëne in de sector
2. De toenemende schaarste aan gekwalificeerd personeel

De impact van deze trends wordt hierna uitgewerkt.

4.2.1 Textielservices verbetert veiligheid en hygiëne werkkleding

De functionele eigenschappen en reinheid van werkkleding leveren een belangrijke bijdrage aan bijvoorbeeld voedselveiligheid en de bescherming van werknemers die onder specifieke omstandigheden werken. De aandacht voor veiligheid en hygiëne ter verbetering van productieprocessen en werkprocessen en ter bescherming van medewerkers is groot. In interviews gaven branchepartijen aan te verwachten dat de overheid de veiligheidseisen voor werkkleding in Handel en Industrie aanscherpt. Daarnaast doen op termijn smart textiles hun intrede in werkkleding binnen de handel en industrie, bijvoorbeeld textielvormen met indicatoren voor temperatuur, vuil of microben.

- ➔ Impact: Om de functionele eigenschappen van werkkleding te behouden en aan hoge(re) veiligheidseisen te voldoen is professionele reiniging van toenemend belang. Door toenemende aandacht voor veiligheid en hygiëne neemt de behoefte aan professionele textielservices toe.
- ➔ Impact: Smart textiel introduceert nieuwe oplossingen voor bestaande problemen. Dit creëert vraag naar smart textielproducten, die vanwege hun functionaliteiten een speciale behandeling vereisen door textielservicebedrijven.

De textielservicesector helpt de functionaliteit van werkkleding verder verbeteren door de veiligheidseisen waaraan werkkleding voldoet naar

een hoger niveau te brengen. Professionele reiniging helpt de functionaliteit ook na meerdere reinigingscycli op het vereiste niveau te houden.

De textielservicebedrijven zullen in de toekomst vaker partners met klanten en technologiebedrijven om smart textiles te ontwikkelen en implementeren, te denken valt aan kleding voor voedselindustriemedewerkers die op micro niveau aangeeft hoe schoon de werkkleding nog is.

4.2.2 Textielservices verbetert medewerkerstevredenheid door extra comfort en service

De beroepsbevolking daalt de komende jaren als gevolg van vergrijzing.⁷⁹ De verwachte krimp zal ingaan vanaf 2021 en in eerste instantie vooral het cohort 40 - 70 jarigen treffen. De potentiële beroepsbevolking neemt tot 2050 met ruim een half miljoen mensen af.⁸⁰ Door toenemende krapte op de arbeidsmarkt hebben bedrijven in de toekomst meer moeite gekwalificeerde werknemers aan te trekken.

- ➔ Impact: Bedrijven moeten werknemers aantrekken en behouden door een goed arbeidsklimaat te scheppen. Een zo veilig mogelijke werkomgeving en comfortabele manier van werken dragen hieraan bij.

In industrieën en beroepsgroepen waar werkkleding verplicht of gebruikelijk is, kan het flexibel voorzien van medewerkers van veilige, comfortabele en schone werkkleding een positieve impact hebben op het werkklimaat en de medewerkerstevredenheid en leiden tot een lager verzuim of verloop.

De textielproducten en dienstverlening voor individuele medewerkers van de klant kunnen door textielservicebedrijven worden gepersonaliseerd. Comfortabele textielservicepakketten die op individuele medewerkers zijn toegesneden en gemakkelijk(er) en prettig(er) dragen hebben een positieve invloed op de medewerkerstevredenheid. Hieronder valt ook de ontwikkeling van nieuwe bedieningsconcepten voor individuele, niet locatie gebonden medewerkers (bijvoorbeeld ambulante service medewerkers). Via der-

⁷⁹ CBS. 2015. "Zal vergrijzing leiden tot tekort aan arbeidskracht?"

⁸⁰ CBS. 2015. "Zal vergrijzing leiden tot tekort aan arbeidskracht?"

gelijke 'on demand' concepten hebben meer medewerkers (verbeterde) toegang tot textielreiniging en verzorging.

Case Study: Brandweer

De taken van de brandweer zijn het redden van mens en dier, bestrijden van brand en het verlenen van hulp bij ongevallen.⁸¹ Per 1 januari 2018 telt Nederland 951 brandweerkazernes en-posten en is er in 2018 130 duizend keer uitge-rukt.⁸² Er werken ruim 28 duizend mensen bij de brandweer, verdeeld over 25 brandweerregio's.

De brandweer opereert in gevaarlijke situaties, en de veiligheid van de brandweerman moet door middel van de juiste beschermende en functionele eigenschappen van de textiele kleding (waaronder hittebestendige kleding, reflecterende jassen en waterafstotende jackets) en overige materialen (waaronder dekens, handschoenen en handdoeken) gewaarborgd zijn. Het garanderen van de hoogste kwaliteitsstandaarden is cruciaal omdat de risico's voor persoonlijke veiligheid groot zijn.

Bij een brand vrijkomende stoffen vormen een gezondheidsrisico ook als zij op kleding terechtkomen. Ook bij het reinigen bestaat namelijk risico dat gevaarlijke stoffen vrij komen.⁸³ GGD Drenthe heeft een onderzoek gedaan naar katoenen- en wollen brandweerkleding met besmetting van asbestvezels. Hierbij is er gekeken naar gewassen en ongewassen brandweerkleding. De conclusie was onder andere dat wassen zorgt voor een significante afname van het aantal asbestvezels en dat er sterke aanwijzingen zijn dat deze besmette kleding na het wassen, mits professioneel gedaan, veilig gedragen kan worden⁸⁴



Foto 6: Brandweer - functionele kleding van levensbelang

⁸¹ Brandweer Nederland. 2019. "Ons werk."

⁸² Notitie Brandweerstatistiek. 2018. "Basisdocument resultaten brandweerstatistiek."

⁸³ Laundry Expert Blog. 2017. "Reinigen van brandweerkleding."

⁸⁴ GGD Drenthe. 2017. "Emissie van asbestvezels uit besmet textiel en emissiereductie door wassen."



5 Textielservices in Horeca en Recreatie

De sector horeca en recreatie is één van de snelst groeiende sectoren in Nederland. Textielservicebedrijven leveren een belangrijke positieve bijdrage aan de hygiëne en klantbeleving in Horeca en Recreatie, bijvoorbeeld door levering, reiniging en verzorging van schoon tafellinnen, beddengoed en badgoed.

Door Horeca en Recreatie in staat te stellen in te spelen op de wensen van individuele consumenten helpt Textielservices unieke horeca en recreatie belevingen mogelijk te maken. De ontwikkeling van nieuwe bedieningsconcepten en proposities brengt textielservices ook binnen bereik van micro-hospitality omgevingen als 'Bed en Breakfast' en 'Airbnb'.

5.1 Textielservices helpt een uitmuntende 'hospitality ervaring' te bieden

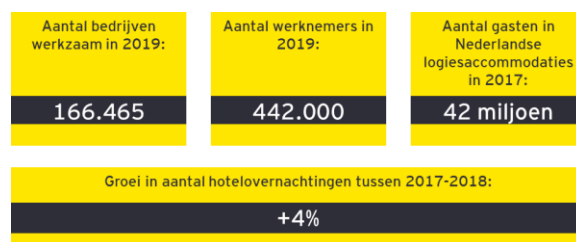
5.1.1 Horeca en Recreatie is één van de snelst groeiende sectoren in Nederland

De sector horeca en recreatie bestaat uit hotels, restaurants, fastfoodrestaurants, kantines en catering, cafés en koffiebars, en wellness centra.⁸⁵ De textielverzorging in deze markt heeft vooral betrekking op hotels, restaurants en wellness centra.⁸⁶ In deze sector worden verscheidene textielproducten gebruikt, waaronder servetten, tafellakens, linnengoed en handdoeken.

Er zijn begin 2019 166.465 bedrijven werkzaam in Horeca en Recreatie.⁸⁷ De toegevoegde waarde vanuit productie is tussen 2015 en 2017

met 14,5% gestegen. In 2019 werken er ongeveer 442.000 werknemers in de sector. Dit aantal is sinds 2011 sterk gegroeid met bijna 3,5 procent per jaar.⁸⁸

Het aantal overnachtingen en restaurantbezoeken neemt toe. Het aantal hotelovernachtingen is tussen 2017 en 2018 met ruim 4% gestegen en er wordt verwacht dat deze groei zich gaat voortzetten.⁸⁹ In totaal verbleven ongeveer 42 miljoen gasten in Nederlandse logiesaccommodaties in 2017.⁹⁰ Enerzijds zorgt de opgaande conjunctuur voor een opleving in de sector, anderzijds zijn er structurele trends die de groei ondersteunen. Zo neemt het aantal pensioenge-rechtigden met vrije tijd en een stabiel inkomen toe: Het aandeel 65-plussers bedraagt in 2040 ca. 26 procent terwijl dat nu 19 procent bedraagt.⁹¹ Daarnaast laten het (internationale) toerisme en de congresmarkt een forse groei zien.



Figuur 7: Kerncijfers van de sector Horeca en Recreatie

5.1.2 Textielservices leveren belangrijke positieve bijdrage aan de hygiëne en klantbeleving

In de horeca en recreatiesector zorgen textielservicebedrijven voor de levering en regelmatige reiniging van textiele producten die van grote invloed zijn op de hygiëne en klantbeleving. Hotels

⁸⁵ UWV. 2018. "Horeca, Catering en verblijfsrecreatie: Factsheet arbeidsmarkt."

⁸⁶ FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenaafspraken energie Textielservicebedrijven 2010-2030."

⁸⁷ CBS. 2019. "Bedrijven; bedrijfsgrootte en rechtsvorm."

⁸⁸ UWV. 2018. "Horeca, Catering en verblijfsrecreatie: Factsheet arbeidsmarkt."

⁸⁹ Misset Horeca. 2018. "Abn Amro: aantal overnachtingen in 2018 groeit met 4 procent."

⁹⁰ NRC. 2018. "Grootste toename hotelbezoekers sinds crisis."

⁹¹ CBS. 2017. "Bevolkingsprognose 2017-2060: 18,4 miljoen inwoners in 2060."

en restaurants kunnen nauwelijks bestaan zonder schone bed- en bad textiel, bedrijfskleding (bijvoorbeeld kokskleding) gordijnen en schoonlopmatten en poetsdoeken.⁹²

In deze industrie gelden strikte eisen met betrekking tot persoonlijke- en voedselhygiëne wat de behoefte aan regelmatige en grondige reiniging van textielproducten deels verklaart. Daarnaast zal een gast die de hygiëne van een horecagelegenheid als 'gebrekkig' ervaart niet snel terugkomen of een hotel of restaurant zelfs in diskrediet brengen door negatieve ervaringen, bijvoorbeeld online, te delen met anderen.

Textielproducten in Horeca en Recreatie zijn óók van belang omdat consumenten veel waarde hechten aan de algehele 'hospitality' ervaring. Schone, milieuvriendelijk gereinigde en in sommige gevallen zelfs gepersonaliseerde textielproducten zijn essentieel voor een optimale klantbeleving. Zo garandeert professioneel gereinigde en gefinishte bedrijfskleding bijvoorbeeld de representativiteit van restaurant en hotelmedewerkers en behouden professioneel gereinigd en gefinisht linnengoed en badhanddoeken de gewenste textuur en zachtheid.

Case Study: Onderzoek Consumentenbond

Dat de textielservicesector voor de horeca en recreatie sector belangrijk is, bewijst het onderzoek uit de consumentengids in 2016.⁹³ Er werden voor dit onderzoek 30 kamers geboekt in 22 Nederlandse steden. De geboekte hotels waren drie- of viersterrenhotels, zowel bij de grote bekende ketens als bij kleinere (familie)hotels. Meer dan de helft van de onderzochte kamers was slecht schoongemaakt en 4 kamers werden als 'smerig' bestempeld. Zo werden onder andere schimmel en vochtplekken op het beddengoed gevonden.

Dit onderstreept de meerwaarde en het belang van schone en hygiënische textielservices.

Zonder de diensten die deze sector levert, kunnen hotels hun kamers niet voorzien van schoon linnengoed en kunnen er geen nieuwe gasten worden ingecheckt met alle nadelige gevolgen vandien.

5.2 Textielservices vergroot toegevoegde waarde door 'customization' en 'on-demand' diensten

Door de groei van het aantal overnachtingen en restaurantbezoek stijgt de vraag naar textielservices -waaronder hotel-, tafel- en badlinnen. Ook is net als in andere sectoren ook de toenemende aandacht voor duurzaamheid een belangrijke trend. Consumenten stellen vaker vragen over de ecologische 'footprint' van producten en diensten. Zo geven hotelgasten aan 'duurzaam linnen' belangrijk te vinden.⁹⁴

Daarnaast zijn tenminste twee Horeca en Recreatie-specifieke trends van invloed op de rol en toegevoegde waarde van Textielservices:

1. Toenemende behoefte van consumenten aan unieke horeca en recreatie belevingen
2. De groei van micro-hospitality diensten als Bed & Breakfast/Airbnb

De impact van deze trends wordt hierna uitgewerkt.

5.2.1 (Mass) customization maakt unieke horeca en recreatie belevingen mogelijk

Het ondergaan van een unieke horeca en/of recreatie ervaring is steeds vaker de reden voor consumenten om extra te betalen.⁹⁵ Gasten verwachten een steeds meer persoonlijke benadering. Platforms als Tripadvisor, Booking en Yelp

⁹² FTN. 2010. "Voorstudie in het kader van meerjarenaafspraken energie Textielservicebedrijven 2010-2030."

⁹³ Consumentengids. 2016. "Lekker naar een hotel... Overnachten in een stofnest."

⁹⁴ Misset Horeca. 2017. "Hagelwit hotellinnen, maar wel groen."

⁹⁵ Rabobank. 2018. "Cijfers en trends; Horeca en Recreatie."

bieden inzicht in ervaringen van eerdere gasten en maken de markt transparant.

- ➔ Impact: Een propere uitstraling en hygiëne zijn randvoorwaardelijk om negatieve recensies te voorkomen. Daarbovenop proberen horecagelegenheden de verwachtingen van gasten te overtreffen door unieke en vernieuwende horeca en recreatie belevingen te bieden. Het kunnen personaliseren van beddengoed of badgoed kan hier toegevoegde waarde leveren.

Om horeca en recreatie gelegenheden te helpen om consumenten een unieke ervaring te bieden, kan Textielservices een divers pakket van gepersonaliseerde (textiele) producten aanbieden die nauwer aansluiten op de wensen van de (individuele) consument: '(mass) customization'. De sector kan horeca en recreatie ondersteunen door mee te denken over nieuwe manieren om textiel te gebruiken of te presenteren aan klanten. Zo kan er bijvoorbeeld meer variatie worden aangebracht in de kwaliteit van het handdoeken pakket dat wordt aangeboden, alsmede de lakens, dekens en dekbedden in hotelkamers. In Japanse hotels wordt in de betere hotels niet alleen een badjas maar ook nachtkleding aangeboden.

5.2.2 'On-Demand' diensten vergroten hygiëne in kleinschalige hospitality omgevingen

De groei in de markt voor overnachtingen wordt voor een deel geabsorbeerd door de groei en ontwikkeling van particuliere proposities als kleinschalige Bed & Breakfast (B&B) gelegenheden en het platformgedreven aanbod via bijvoorbeeld Airbnb.

- ➔ Impact: In de hotelmarkt bedienen textielservicebedrijven vooral de traditionele hotels. Kleinschalige proposities concurreren met de traditionele hotelmarkt wat een drukkend effect heeft op dat deel van de markt. Tegelijkertijd biedt het ontstaan van nieuwe (deel)markten de textielservicesector nieuwe kansen.

Textielservices ontwikkelt proposities en bedieningsconcepten om de hygiëne en klantbeleving te borgen voor B&B en platformgedreven proposities als Airbnb. De in hoofdstuk 2 beschreven ontwikkelingen in technologie en logistiek die de basis voor 'on demand' proposities in textielservices vormen zijn hiervoor instrumenteel.



Foto 7: Textielservices in de Horeca & Recreatie sector



6 Textielservices in Zakelijke Dienstverlening

De Zakelijke Dienstverlening is een snelgroeiende sector met een belangrijke bijdrage aan de Nederlandse economie. Textielservices leveren belangrijke bijdrage aan comfort, representativiteit en veiligheid van medewerkers die in de dagelijkse beroepsuitoefening gekleed gaan in uniform of andere werkkleding. Textielservices kan steeds belangrijker bijdrage leveren aan arbeidsklimaat en medewerkerstevredenheid en zo bedrijven helpen gekwalificeerd personeel te binden in een tijd van toenemende krapte op de arbeidsmarkt.

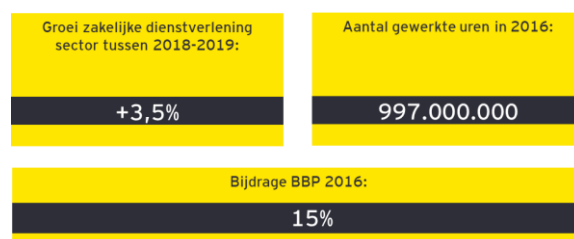
6.1 Textielservices biedt werknemers comfort, representativiteit en veiligheid

6.1.1 Zakelijke Dienstverlening groeit snel en levert een belangrijke bijdrage aan de economie

De Zakelijke Dienstverlening omvat beroepsgroepen als dierenartsen, hoveniers, receptionisten, winkelpersoneel, spoorwegpersoneel (bijvoorbeeld NS) en personeel in de luchtvaart (bijvoorbeeld KLM).⁹⁶ De sector wordt wel opgedeeld in 'de specialistische zakelijke dienstverlening'⁹⁷ en de 'overige zakelijke dienstverlening'.⁹⁸

Het aandeel van de zakelijke dienstverlening in de totale toegevoegde waarde van de Nederlandse economie bedroeg in 2016 ca. 15%.⁹⁹ Dit aandeel groeit (in 1995 bedroeg het aandeel ca. 12,5%). De groei van het aantal gewerkte uren tussen 1995 en 2016 bedroeg 63,8 procent, oftewel 997 miljoen uur voor de gehele zakelijke

dienstverlening.¹⁰⁰ In 2019 wordt voor specialistische zakelijke dienstverlening 4% groei verwacht en voor de overige dienstverlening is dit 3%.¹⁰¹



Figuur 8: Kerncijfers van de sector Zakelijke Dienstverlening

6.1.2 Textielservices dragen in hoge mate bij aan comfort, representativiteit en veiligheid

In de Zakelijke Dienstverlening zorgt de textiel-servicesector voor schone bedrijfskleding. Daarnaast zorgt de sector er soms ook voor dat de kleding over bepaalde functionele eigenschappen beschikt en blijft beschikken, bijvoorbeeld weerbestendigheid of reflecterend vermogen. Medewerkers van verschillende zakelijke dienstverleners zijn afhankelijk van het professioneel reinigen van hun bedrijfskleding om hun werk te kunnen uitoefenen.

Draagcomfort is voor medewerkers die dagelijks in uniform gekleed gaan belangrijk. De maatvoering en textuur van kleding zijn persoonsgebonden en moeten na meerdere onderhoudscycli behouden blijven.

Voor zakelijke dienstverleners is het daarnaast belangrijk dat medewerkers representatief gekleed gaan. De kleding die bijvoorbeeld door medewerkers van de KLM gedragen wordt, dient het

⁹⁶ CBS. 2018. "Ruim 5 jaar omzetting in zakelijke dienstverlening"

⁹⁷ Onder specialistische zakelijke dienstverlening vallen gespecialiseerde bedrijven die vooral maatwerkproducten leveren. Hieronder vallen onder meer juridische en boekhoudkundige dienstverlening, bedrijfsadviesing, architecten en ingenieurs, onderzoek en ontwikkeling op wetenschappelijke gebied, reclamewezen, marktonderzoek en veterinaire diensten.

⁹⁸ De branche overige zakelijke dienstverlening omvat verhuur en lease, arbeidsbemiddeling, reisbureaus, beveiliging, schoonmaak, en

administratieve en andere ondersteunende activiteiten ten behoeve van kantoren.

⁹⁹ CBS. 2018. "De Nederlandse economie. De productiviteit van de zakelijke dienstverlening."

¹⁰⁰ CBS. 2018. De Nederlandse economie. De productiviteit van de zakelijke dienstverlening.

¹⁰¹ Rabobank. 2019. "Dienstverlening. Trends en ontwikkelingen."

positieve beeld van de organisatie naar buiten te versterken en de professionele uitstraling van de medewerker te benadrukken.

Ook is het voor werknemers in de Zakelijke Dienstverlening belangrijk dat zij bedrijfskleding dragen die aan veiligheidseisen voldoet. Het reflecterend vermogen van de gele of oranje hesjes van bijvoorbeeld NS medewerkers¹⁰² zorgt voor zichtbaarheid en kan levens redden, bijvoorbeeld als 's avonds wordt gewerkt of onder winterse omstandigheden. Het gebruik van bepaalde wasverzachters in bij thuiswassen resulteert al snel in een belangrijke afname van het reflecterend vermogen van veiligheidskleding.

Tot slot is er nog een specifieke subgroep binnen de zakelijke dienstverlening bestaande uit veterinaire diensten, waarbij dierenartsen ook schone kleding moeten dragen bij het uitvoeren van operaties bij dieren. Deze kleding dient niet alleen optisch schoon te zijn maar ook aan hoge eisen te voldoen qua hygiëne zoals ook in de Zorgsector het geval is.

Textielservicebedrijven kunnen naast de 'standaard' werkkleding ook andere textielproducten innemen reinigen en leveren, bijvoorbeeld schoenen en handschoenen. Hiermee worden afnemers verder ontzorgd en kan werknemers nog meer comfort geboden worden.

Case Study: Nederlandse Spoorwegen

Dagelijks vinden meer dan 1,5 miljoen reizen plaats met het openbaar vervoer. Daarmee heeft NS in Nederland een grote impact op de maatschappij: op de vlakken mobiliteit, veiligheid, emissies en bestedingen.¹⁰³ NS vindt duurzaamheid belangrijk en let daarop bij het inkopen van goederen en diensten, waar ze jaarlijks voor ruim € 1 miljard aan besteden.

Bij NS werken in Nederland 19.000 medewerkers.¹⁰⁴ Binnen NS afdelingen Service, Onderhoud en Modernisering hebben de circa 2500 medewerkers de beschikking over verschillende

outfits om te dragen in de vier seizoenen naast de extra sets om te kunnen wisselen. Deze outfits worden veelal professioneel gereinigd, gezien de functionele en veiligheidseigenschappen van de werkkleding.

NS werkt nauw samen met leveranciers om innovatieve en duurzame producten en diensten te creëren.¹⁰⁵ Dit vindt ook zijn weerslag op de textielservicesector. Voorbeelden van duurzame procesverbeteringen zijn milieuvriendelijker wassen en reinigen, het gebruiken van schonere transportmiddelen en het verbeteren van de duurzaamheid van de bedrijfsprocessen.

Het streven naar duurzaamheid en maatschappelijke betrokkenheid zijn grote thema's die breder terug te vinden zijn binnen de zakelijke dienstverlening.

6.2 Bijdrage textielservices aan arbeidsklimaat en medewerkerstevredenheid kan groter worden

De vraag naar textielservices groeit mee met het aantal medewerkers in de Zakelijke Dienstverlening. Zoals ook in andere sectoren het geval is, zal de toenemende aandacht voor duurzaamheid een drijvend effect hebben op de vraag.

Tot slot zorgt toenemende krapte op de arbeidsmarkt er ook in de Zakelijke Dienstverlening voor dat werkgevers meer moeite hebben gekwalificeerde werknemers aan te trekken en te behouden.

- ➔ Impact: Bedrijven moeten werknemers aantrekken en behouden door een goed arbeidsklimaat te scheppen. Een zo veilig mogelijke werkomgeving en comfortabele manier van werken dragen hieraan bij.

¹⁰² Een eenmalige trend is dat per 1 juli 2019 de hele spoorbranche overstapt op oranje werkkleding. Dit betekent dat de gele hesjes van spoorwerkers verdwijnen. Zie: Arbo Online. 2018. "Bouw stapt over op oranje werkkleding."

¹⁰³ NS. 2019. "Duurzaamheid bij NS."

¹⁰⁴ De NV Nederlandse Spoorwegen staat aan het hoofd van de groep die onder andere bestaat uit NS Operatie (circa 13.000 medewerkers), Commercie & Ontwikkeling (1.000), NS Stations (5.000, inclusief retail), Abellio UK (13.000), Abellio Duitsland (1.500) en stafdiensten als HR, Finance en IT. Zie NS Jaarverslag, 2017.

¹⁰⁵ NS. 2019. "Duurzaamheid bij NS."

In industrieën en beroepsgroepen waar uniformen of andere typen werkkleding verplicht of gebruikelijk zijn, kan het flexibel voorzien van medewerkers van veilige, comfortabele en schone werkkleding een positieve impact hebben op het werkklimaat en de medewerkerstevredenheid en leiden tot een lager verzuim of verloop.

De sector kan comfortabele textielservicepakketten aanbieden die op individuele medewerkers zijn toegesneden en gemakkelijk(er) en prettig(er) dragen. Spoorwegmedewerkers die regelmatig buiten komen en nu zijn aangewezen op het thuis wassen van hun werkkleding zullen bijvoorbeeld baat hebben bij regelmatig professioneel gereinigde en geïmpregneerde kleding.

Daarnaast kan de dienstverlening voor individuele medewerkers van de klant worden gepersonaliseerd zodat medewerkers te allen tijde op de hoogte zijn wat er met hun werkkleding gebeurt en bijvoorbeeld ook niet locatie gebonden medewerkers (bijvoorbeeld ambulante service medewerkers) verbeterde toegang hebben tot textielreiniging en verzorging.



Foto 8: Medewerkers in de textielservices



7 Textielservices in nieuwe klantgroepen

Momenteel wordt slechts 3-5% van het wasgoed (zowel B2B als B2C) in Nederland professioneel (i.e. bij professionele wasserij of stomerij) gereinigd.¹⁰⁶ De penetratie zal toenemen als ook andere sectoren dan de 'traditionele' afnemersgroepen de weg naar de professionele textielservicebedrijven weten te vinden. Naast de vier hoofdsectoren zijn er ook nieuwe klantgroepen die vanuit het perspectief van textielservices nog aan het begin van hun ontwikkeling staan.

Deze nieuwe klantgroepen zijn anders dan de traditionele segmenten omdat deze klanten nog meer behoefte hebben aan een individuele oplossing op maat die flexibel wordt geleverd (mass customization). Deze nieuwe klantgroepen zijn met name: de consumenten sector, het MKB (en kleinschalige organisatie units) de bouwrijverheid, en de Facilitaire Dienstverlening. Deze sectoren worden in dit hoofdstuk nader belicht.



Figuur 9: Professioneel vs. thuiswassen¹⁰⁷

¹⁰⁶ NETEX. 2018. "Retail Textielreiniging; Professioneel The Best!"

¹⁰⁷ AISE. 2017. "AISE market report 2017. Market and Economic Data."

7.1 Consumentenmarkt: 'Laundry on Demand' voorziet in de groeiende behoefte aan 'gemak'

7.1.1 De behoefte aan flexibele 'Business to Consumer' textielservices groeit

Er ontstaat een groeiende behoefte aan flexibele textielservices in het consumentensegment waar steeds meer consumenten/huishoudens de was zelf niet (meer) kunnen of willen doen. Zion Market research verwacht dat de wereldwijde markt voor on-demand laundry tussen 2017 en 2024 een samengestelde groei van 34% laat zien en in 2024 een omvang van ruim USD 95 Mrd. Zal hebben.¹⁰⁸

Ten minste drie trends liggen hieraan ten grondslag:

1. De individualisering van de samenleving heeft geleid tot een sterke toename van het aantal eenpersoonshuishoudens. In Nederland zijn dit er in 2018 bijna 3 miljoen.¹⁰⁹ In eenpersoonshuishoudens wordt de was langer opgespaard of worden kleinere wassen gedraaid. Dit betekent dat veel wasmachines het grootste deel van de week niet gebruikt worden;
2. De stijging van huizenprijzen door de krapte op de woningmarkt betekent zeker dat woonruimte per m2 steeds duurder wordt, een trend die het meest zichtbaar is in enkele grote steden. De toename van de prijs per m2 zorgt er (in combinatie met de afname van de gemiddelde omvang per huishouden) voor dat het inrichten van een aparte ruimte voor het wassen en drogen minder vanzelfsprekend wordt;

¹⁰⁸ Zion Market Research. 2019. "Online On-demand Laundry Service Market by Type (Laundry, Dry clean, and Duvet clean); by Application (Residential and Commercial) - Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast 2016-2024."

¹⁰⁹ CBS. 2018. "Huishoudens; samenstelling, grootte, regio, 1 januari."

3. Consumenten gaan steeds bewuster om met het besteden van hun kostbare vrije tijd. Consumenten zijn geneigd minder tijd te willen besteden aan huishoudelijke taken waaronder het reinigen en verzorgen van textielproducten, zeker als de inkomenspositie het toelaat extra vrije tijd te 'kopen' door bepaalde (huishoudelijke) taken uit te besteden. Nederland telt verschillende (elkaar deels overlappende) bevolkingsgroepen die mogelijk aan dit beeld beantwoorden, denk aan de 2,2 miljoen samenlevende tweeverdieners zonder kinderen ('Dinks'), de 750.000 professionals die meerdere dagen per week gekleed gaan in bijvoorbeeld 'overhemd en kostuum' en/of de 200.000 doorgaans bovenmodaal betaalde expats, waarvan een deel mogelijk niet geneigd is een wasmachine aan te schaffen.

7.1.2 Ontwikkeling Laundry On Demand helpt groei in B2C te realiseren

Ontwikkelingen in communicatietechnologie en logistiek zorgen ervoor dat de toegang tot textielservices laagdrempeliger wordt. Professionele reiniging van textiel en 'Laundry on demand' komen daarmee binnen het bereik van consumentenmarkten. Laundry-on-demand houdt in dat een afnemer via de smartphone op ieder gewenst moment en op iedere gewenste locatie kan aangeven dat zij hun textielproducten willen laten ophalen, wassen / reinigen, en optioneel gestreken thuis of elders (op basis van GPS) willen laten bezorgen ongeacht of dit grote of kleine hoeveelheden betreft. Het logistieke traject wordt automatisch geoptimaliseerd op basis input van de klant.

De Laundry-on-demand service ondervangt een groeiende behoefte in consumentenmarkten: 'gemak'. Textielservicebedrijven kunnen garanderen dat textiel hygiënisch en kwalitatief optimaal gereinigd is, en borgen dit door continue proces- en eindproductcontroles.¹¹⁰ Laundry-on-

demand biedt ontzorging van het reinigen en verzorgen van textiel en is 3-5 keer duurzamer dan thuiswas.

Textielservicebedrijven kunnen verschillende niveaus van waarde in deze markt leveren door flexibiliteit en keuzemogelijkheden te bieden: de kwaliteit/hygiëneniveaus van de was- en reinigingsdienst, al dan niet bieden van specifieke 'slots' voor halen/brengen van wasgoed en snelheid. Ook flexibiliteit in het halen/bezorgen van kleding op verschillende locaties - waaronder het woonadres, werkadres, depots of lockers in de supermarkt waar de klant langskomt of simpelweg in het restaurant waar die middag geluncht wordt kan voor klanten waarde vertegenwoordigen.

Om verder te groeien in deze sector is (samenwerking met) een goed logistiek netwerk nodig. Dit kan zelf worden opgezet of in samenwerking met landelijke transporteurs worden georganiseerd. Dergelijke samenwerking maakt het mogelijk om Laundry-on-demand ook echt "on-demand" te leveren. Dit betekent dat de was, net zoals bijvoorbeeld een maaltijd overal en altijd gehaald of bezorgd kan worden in nauwe tijdsvakken van bijvoorbeeld 1-2 uur. De eerste partijen die dit kunnen leveren zijn al in de markt actief.

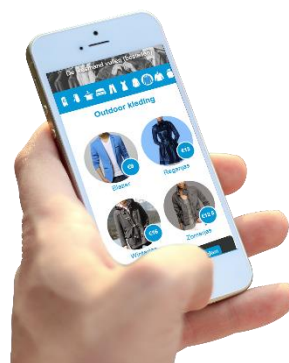


Foto 9: Laundry on Demand

¹¹⁰ FTN. 2013. "De was het huis uit!"

7.2 MKB: kleinere bedrijven met behoefte aan eenvoud en ontzorging

Niet alleen in consumentenmarkten, ook in het MKB ontstaat vraag naar laundry on demand. Diverse startups die zijn gestart met een B2C on-demand laundry service zijn ook B2B concepten gaan ontwikkelen. De belangrijkste argumenten voor dergelijke diensten zijn:

- Flexibiliteit in afname (geen contract, enkel algemene voorwaarden);
- Flexibiliteit in facturatie;
- Variatie in het was-proces (bijvoorbeeld hangend of liggend afleveren, functionaliteit toevoegen, etc.);
- Snelle, 24-48 uren levering;
- 'Wasdag' als standaard service (dit is gelijk aan bestaande propositie bij textiel-servicebedrijven).

7.3 Bouwnijverheid: groeiende bijdrage aan veiligheid en comfort, óók voor zelfstandigen

7.3.1 De bouwnijverheid is een groeiende markt voor textielservices

De bouwsector in Nederland heeft een substantiele impact op de economie, en vormt een interessante markt voor de textielservicesector. Jaarlijks heeft de sector een omzet van ongeveer €90 miljard.¹¹¹ Eind 2017 bedroeg het aantal banen in de bouw voor werknemers en zelfstandigen ca. 529.000.¹¹²

De bouwsector groeit sneller dan de Nederlandse economie. De bouwsector groeide in Nederland in 2018 met 7% en in 2019 naar verwachting met

5%. De groei van de bouwsector leidt tot een instroom van nieuwe medewerkers en daarmee tot een toename in de vraag naar schone, veilige werkkleding.

7.3.2 Textielservices leveren in de bouw een belangrijke bijdrage aan de veiligheid

Veiligheid is een belangrijk thema in de bouwnijverheid en werkkleding speelt daarin een belangrijke rol. Zichtbaarheid, brandveiligheid en waterafstotendheid zijn belangrijke functionele eigenschappen van werkkleding in de bouwnijverheid.

Er zijn algemene eisen voor beschermende kleding, laskleding, vlam vertragende kleding, hoge zichtbaarheidskleding en antistatische kleding. Textielservicebedrijven zorgen ervoor dat werkkleding in de bouwsector, waaronder reflectievesten en laskleding hun functionaliteit behouden na meerdere reinigingscycli zodat steeds aan de eisen kan worden voldaan. 95% van de veiligheidskleding in de bouwsector komt niet bij textielservicebedrijven terwijl thuis wassen dus een verhoogt veiligheidsrisico in de bouw vormt.

Werkgevers in de bouw kunnen aansprakelijk gesteld worden voor schade of letsel wanneer zij geen voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen aan hun werknemers verstrekken en hen onvoldoende over het gebruik daarvan instrueren. Daarnaast is de werkgever verplicht om toe te zien op het juiste gebruik, onderhoud en tijdige vervanging van kleding en andere persoonlijke beschermingsmiddelen.

Hoewel werkkleding en veiligheid de verantwoordelijkheid zijn van de werkgever is het onderhoud de verantwoordelijkheid van de werknemer.¹¹³ Borgen van veiligheid in dit proces lijkt dan onmogelijk, de kans dat er bij het wasgoed thuis (per ongeluk) wasverzachter bij de was gaat is groot. In België is het thuiswassen van reflectie kleding dan ook per wet verboden.¹¹⁴

¹¹¹ Modint. 2012. "Routekaart Textiel 2030."

¹¹² CBS. 2018. "Meer omzet en werkgelegenheid in bouwsector in 2017."

¹¹³ Collectieve Arbeidsovereenkomst Bouw & Infra. 2018. "1 april 2018 tot en met 31 december 2019".

¹¹⁴ Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. 2019. "Codex over het welzijn op het werk, titel 3 van boek IX, werkkledij."

De textielservice-sector zou in de bouw een belangrijke bijdrage aan de veiligheid kunnen bieden door in het was-proces te borgen dat de functionaliteit van werk kleding niet in gevaar komt. Tevens biedt digitalisering kansen voor flexibele en automatische organisatie van de logistiek (eventueel uitbesteden van last mile) wat gebruikersgemak en service voor de drager als gevolg heeft. Naast textielreiniging en verzorging kan het op basis van ervaring met verschillende textielproducten nieuwe designs en functionele specificaties voorstellen. De sector wil graag meedenken met fabrikanten en leveranciers om producten te verbeteren.¹¹⁵

7.3.3 Textielservices zijn steeds beter in staat ook diensten te leveren aan zelfstandigen

In de bouwnijverheid neemt het aandeel zelfstandigen in de arbeidspopulatie toe: Ongeveer 142.000 zzp'ers stonden ingeschreven als ondernemer in de bouw in het tweede halfjaar van 2017. Over geheel 2017 groeide het aantal zzp'ers met ongeveer 9%.

Door het toenemend aantal zzp'ers, ontstaat de behoefte aan flexibele 'micro' diensten. Een groei van het aantal zelfstandigen in de bouwsector impliceert dat er meer kleinschalige vraag ontstaat naar textiel en textielservices om onder andere de hygiëne te waarborgen en de veiligheidsaspecten van werkkleding te kunnen behouden.

Naar analogie van wat hiervoor is gesteld in het kader van 'micro markten' als Thuiszorg en de Consumentenmarkt, is er ruimte voor het ontwikkelen van flexibele 'on demand' bedieningsconcepten voor het effectief en efficiënt bedienen van de groeiende populatie zelfstandige arbeidskrachten in de bouw. Naast de micromarkten hebben ook de grotere bouwbedrijven behoefte aan een flexibele, on-demand textielservice (steeds zijn werknemers immers weer op een andere locatie.) Daarnaast vragen bouwbedrijven

in tenders regelmatig om aantoonbare duurzaamheid. Moderne textielservice kan daar aan bijdragen.



Foto 10: Medewerkers in de textielservices

7.4 Facilitaire Dienstverlening: ontzorging en bijdrage aan duurzaamheid

De Facilitaire Dienstverlening bestaat onder meer uit de reiniging van sanitaire ruimten en het leveren van hygiëne producten voor deze ruimten. Hierbij kan gedacht worden aan omgevingen zoals openbare toiletten, fabrieken, kantoren met bureaus, meubilair, en bedieningspanelen waar elke dag meerdere handen overheen gaan.¹¹⁶ Het gaat naast totale schoonmaak om het totale facilitymanagement/gebouwbeheer.

Gebouwbeheerders hebben een steeds grotere voorkeur voor uitbesteding van de reiniging van sanitaire ruimten, levering van artikelen op sanitair gebied en bijvoorbeeld ook schoonloopmaten. Gelijktijdig neemt de vraag naar duurzame producten en diensten toe (denk aan 'Ready to use' reinigingsdoeken, die na gebruik gewassen en hergebruikt worden).¹¹⁷ Door middel van een online klanten portal kunnen inkoopmanagers bij bedrijven eenvoudig extra artikelen toevoegen bij leveringen en er zijn textielservicebedrijven

¹¹⁵ FTN. 2015. "Alle trends op het gebied van PBM en workwear 2015."

¹¹⁶ FTN. 2014. "Hoe het wasch, hoe het is en hoe het wordt."

¹¹⁷ FTN. 2016. "Routekaart 2030 Textielservice. De App Store textielservice met 80% energiebesparing!"

welke hier specialistische concepten voor ontwikkelen inclusief de inrichting van een warehouse voor allerlei extra hygiëne en beleavingsproducten (zoals toiletpapier, schoonmaakmoppen, kaarsen e.d.).

De textielservice speelt op genoemde trends in door klanten te ontzorgen. Door het aanbieden van totaalpakketten, in diverse gevallen in partnership met een complementair schoonmaakbedrijf.

Qua 'total cost of ownership' (TCO) en eco-footprint kan de textielservicesector gebouwbeheerders ontzorgen en toegevoegde waarde leveren. De textielservicesector kan inspelen op de vraag naar duurzame (textiele) producten doordat het textiel hergebruikt kan worden (in tegenstelling tot disposables welke na eenmalig gebruik tot afval behoren).

7.5 Forse groei door ontwikkeling van nieuwe diensten en markten

FTN schat in dat de totale marktomvang bij volledige uitbesteding van alle kilo's gewassen textiel zo'n Euro 25 mrd. per jaar zou bedragen.

In onderzoek van FTN¹¹⁸ is berekend dat de omzet potentie in de textielservicesector zich de komende 5 jaar zal verdubbelen. Of dit wordt gerealiseerd hangt onder andere af van succesvol ondernemerschap in de branche en het overtuigen van nieuwe doelgroepen. Hoewel een verdubbeling van de markt in de komende 5 jaar ambitieus zal zijn, verwacht ook EY dat geschetste ontwikkelingen de basis vormen voor forse groei in Textielservices de komende 5-10 jaar. FTN verwacht dat groei in de markten die nu met name worden bediend gering is, maar dat nieuwe markten zich sterk zullen ontwikkelen. De verdubbeling van de markt komt binnen bereik wanneer succesvol nieuwe klantgerichte concepten als mass customization kunnen worden gelanceerd voor specifieke doelgroepen. Hierdoor wordt het mogelijk meer kilo's/items textiel professioneel te (laten) reinigen. De verwachte omzetontwikkeling per segment is afgebeeld in tabel 3.

	2018 (in € M)	2023 (in € M)
Gezondheidszorg totaal	410	450
Thuiszorg & kleine thuiszorggemeenschappen (persoonsgebonden)	80	430
Handel & Industrie	457	495
MKB en overige vormen van kleine organisaties (nieuwe markt zoals bijvoorbeeld schoolgemeenschappen, salon's en spa's, medische en sport organisaties, auto & autoreparatie en kleine retail bedrijven)	-	205
Constructie & onderhouds-/reparatie industrie (bouwbedrijven)	-	300
Facility management (sanitair, hygiëne oplossingen en producten via e-commerce)	-	150
Horeca	215	245
Kleinschalige / individuele horeca (Airbnb, bed & breakfast, guest laundry in hotel, etc.)	-	5
B2C Textielreiniging (traditioneel)	235*	220
B2C (Laundry on Demand)	-	180
TOTAAL	1.397	2.680

Tabel 3: Marktpenetratie (bron FTN. 2019. "FTN: nieuwe markten voor professionele textielverzorging")

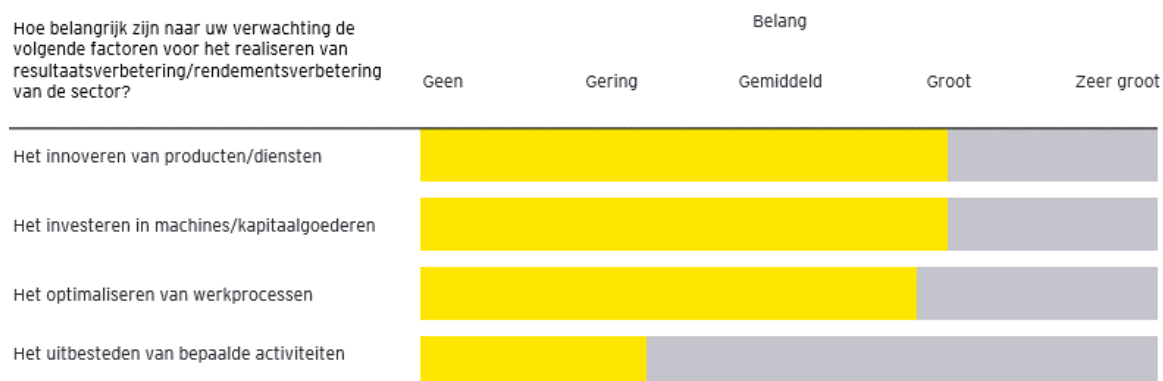
¹¹⁸ FTN. 2019. "FTN: nieuwe markten voor professionele textielverzorging."

Textielverzorgingsbedrijven geven desgevraagd aan dat met name 'De kosten van arbeid', 'de ruimte om innovaties te financieren' en 'de druk van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld t.a.v. energie en klimaat) worden ervaren als factoren die de omzetontwikkeling beperken, (zie figuur 10¹¹⁹).

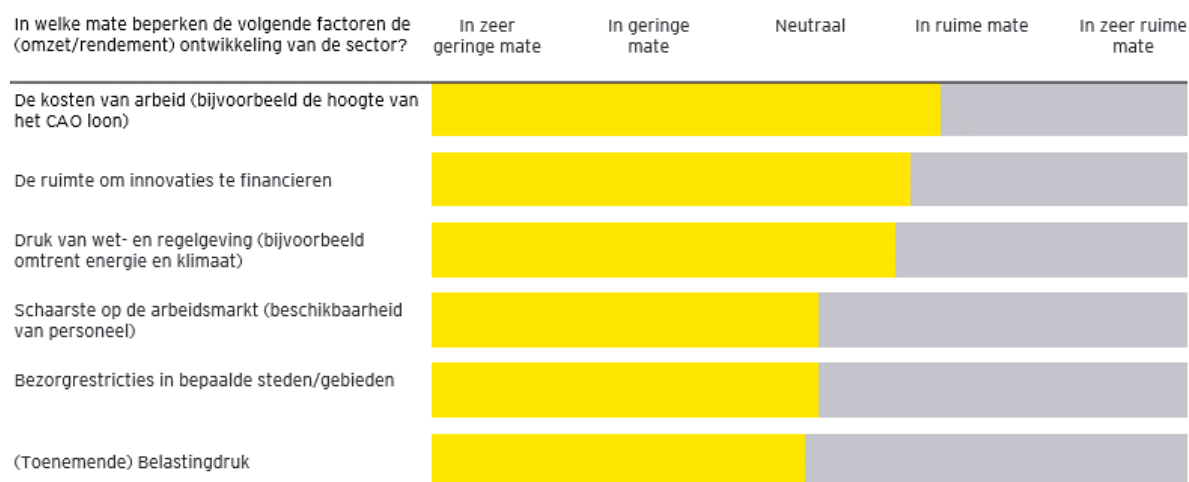
Voor het realiseren van resultaatsverbetering/rendementsverbetering van de sector, is volgens leden van FTN in de eerste plaats 'het innoveren in de aangeboden producten/diensten' van belang. Denk ook hier bijvoorbeeld aan het ontwikkelen van nieuwe (textiele) producten en/of het ontwikkelen van nieuwe business modellen. Even groot is het belang dat men hecht aan investeringen in machines/kapitaalgoederen wat kan worden verklaard uit het relatief hoge aandeel van de arbeidskosten in de totale kosten van textielverzorgende bedrijven. Tot slot wordt het 'optimaliseren van werkprocessen en investeringen in machines en/of andere kapitaalgoederen' van groot belang geacht om een verbetering van het resultaat/rendement te komen, (zie figuur 11¹²⁰).

¹¹⁹ Enquête onder leden FTN in het kader van dit onderzoek.

¹²⁰ Enquête onder leden FTN in het kader van dit onderzoek.



Figuur 10: Enquêtevraag onder FTN leden



Figuur 11: Enquêtevraag onder FTN leden



8 Trendanalyse en conclusies

Op basis van de voorgaande analyses ontstaat een algemeen beeld van de trends die een fundamentele rol spelen in de textielservice-sector. Deze trends bieden in essentie een gunstig perspectief voor textielservices, mits de sector er in slaagt de middelen te ontsluiten die nodig zijn om te blijven innoveren en innovaties succesvol in de markt weet te zetten.

8.1 Trend 1: De noodzaak voor professioneel reinigen wordt evidenter

8.1.1 Professioneel reinigen verbetert veiligheid en arbeidsomstandigheden

In de markten waar textielservicebedrijven zich op richten, neemt het belang van goede arbeidsomstandigheden toe. Een toenemende focus op veiligheid en een steeds nijpender tekort aan goed personeel dragen hier aan bij. Veiligheid is bijvoorbeeld een belangrijk thema in de bouw, waar de textielservice-sector proactief meedenkt over manieren om werkkleding veiliger te maken, bijvoorbeeld door voor betere reflectiekleding te zorgen. De veiligheidseigenschappen en het draagcomfort van werkkleding blijven beter behouden door professioneel uitgevoerde was- en reinigingsbehandelingen.

Ook het risico van kruisbesmetting van privé-wasgoed tijdens het thuis wassen van werkkleding, wordt vermeden. Dit speelt met name een rol in de verpleeg- en zorginstellingen waar werkkleding nog veel te vaak privé-kleding is die thuis gewisseld én gewassen wordt. Dit speelt ook in de thuiszorg waar het aantal mantelzorgers nog steeds groeit.

8.1.2 Professionele reiniging draagt bij aan duurzaamheid

Het businessmodel van reinigen en herstellen van textiel is per definitie duurzamer dan het gebruik van wegwerpartikelen als disposable handdoeken en operatiekleding. Daarnaast is professioneel reinigen drie tot vijf keer duurzamer dan thuiswas zoals het TNO na een analyse van de duurzaamheidseffecten van textielreiniging vaststelde.¹²¹

Recentelijk is berekend dat als de reguliere was niet thuis gewassen zou worden maar door de professional, de CO₂-uitstoot met 24,4% zou verminderen.¹²² Daarmee zou een substantiële bijdrage van 12% aan de doelstelling van het klimaatakkoord in de gebouwde omgeving (3,4 Mton) geleverd kunnen worden.¹²³ Ook het waterverbruik zou met 35% gereduceerd worden. Waterbesparingen tot 83% zijn zelfs mogelijk indien de laatste technologieën in Nederland grootschalig zijn geadopteerd.¹²⁴

Een grotere (maatschappelijke) behoefte aan duurzaamheid zal leiden naar toenemende vraag naar textielservices. Textielservicebedrijven met een aantoonbaar duurzaam productieproces en een duurzame waardeketen zullen het meest profiteren, zeker als de sector er als geheel in slaagt duidelijk te communiceren dat professionele was en reiniging fors duurzamer zijn dan ieder ander alternatief.

8.1.3 Professionele reiniging kan (in bepaalde sectoren) verplicht worden gesteld

Regelgeving omtrent bedrijfskleding zou strikter kunnen worden, en het voorbeeld van België kunnen volgen. In België is het de verantwoordelijkheid van werkgevers om werkkleding gratis ter beschikking te stellen en ervoor te zorgen dat deze kleding (gratis) wordt onderhouden en gereinigd om zo het welzijn op het werk en de col-

¹²¹ FTN. 2011. "Duurzaamheid."

¹²² TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging. 2019. "Duurzaamheid Professionele Textiel Verzorging"

¹²³ TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging. 2011. "Industrieel wassen en drogen:

tot 2,2 keer duurzamer dan wassen in eigen beheer"

¹²⁴ TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging. 2019. "Duurzaamheid Professionele Textiel Verzorging"

lectieve bescherming van personeel te garanderen. Van dit uitgangspunt wordt pas afgezien als risico analyse uitwijst dat genoemde bepaling niet nuttig is.¹²⁵ Ook het voorkomen van besmetting in de thuiszorg vormt aanleiding tot dergelijke verplichtingen elders in Europa.

8.1.4 Smart textiles zullen steeds vaker om professionele reiniging vragen

De (technologische) complexiteit van textielproducten neemt toe. Nieuwe functionaliteiten worden aan textiel toegevoegd, dit stelt andere eisen aan textielverzorging opdat de functionaliteit (van bijvoorbeeld Smart textiles en/of RFID) gehandhaafd blijft na meerdere was- en reinigingsbeurten. Professionele was- en reinigingsdiensten zullen in de toekomst vaker vereist zijn om deze textielproducten schoon en functioneel te houden. De professional kan garanderen dat het onderhoud gebeurt volgens de vastgestelde instructies, artikelen tijdig vervangen worden en reparaties deskundig worden uitgevoerd.



Foto 11: RFID-tag

8.2 Trend 2: De toegevoegde waarde die de textielservicebedrijven leveren zal toenemen

8.2.1 Textielservicebedrijven gaan klanten ontzorgen

De dominante logica in de markt voor textielservices is dat op prijs moet worden geconcentreerd op diensten als wassen en reinigen. Textielservicebedrijven spelen steeds meer in op klanten die meer vragen dan alleen het op afroep ophalen en reinigen van hun textiele producten. Deze klanten verwachten dat textielservicebedrijven meedenken bij het ontwerpen van de benodigde textiele producten, zelf met initiatieven komen voor innovatie van de producten en adviseren en transparant zijn over duurzaamheid. De vraag van deze sectoren verandert van het wassen van kilo's naar full-service ontzorging. Steeds vaker willen klanten zich kunnen richten op hun kerntaken en bijzaken uit handen geven aan specialisten. Van textielservicebedrijven wordt verwacht dat ze het hele proces 'van was naar kast' uit handen nemen en daarnaast bijvoorbeeld aantoonbaar duurzaam zijn, met behulp van technologie verbeterde bedieningsconcepten aan bieden en/of klanten op andere wijze ontzorgen. Ontzorgen kan bijvoorbeeld door te adviseren over 'best practices' qua werkkleding en deze ook helpen ontwerpen: materiaal van de kleding, water- en hittebestendigheid, de vakken voor gereedschappen et cetera.

8.2.2 Textielservicebedrijven ontwikkelen 'mass customization' dienstverlening

Door automatisering van orderintake en productieprocessen leggen textielservicebedrijven de basis voor mass-customization. Een aantal spelers in de markt werkt aan innovaties waardoor textielproducten in steeds kleinere 'batches'

¹²⁵ Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. 2006. "Advies nr. 101 van 21 april 2006 over het

ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 juli 2004 betreffende de werkkledij."

steeds specifiekere behandelingen kunnen ondergaan en toeleveranciers ondersteunen hierbij. Ook kunnen bijvoorbeeld onderscheidende kenmerken van een textielproduct op verzoek van de klant in de laatste productiefase worden toegevoegd.¹²⁶ Mass-customization geeft de klant keuze uit talloze kledingvarianten, bijvoorbeeld door keuze van bedrijfslogo's, gewenste stoffen, en op maat gemaakte mouwlengte's zodat bijvoorbeeld werknemers die vaak eenzelfde handeling doen deze gemakkelijker kunnen uitvoeren.

Met 3D scans wordt het ook gemakkelijker om werkkleding op te meten en aan te passen aan de maten van de werknemer. Op deze manier is er een "perfect fit" van kleding waardoor latere aanpassingen niet nodig zijn en de kleding meer comfort creëert door zijn draagbaarheid.

Naast het aanbieden van kleding-specifieke mass customization, kan ook mass-customization aangeboden worden binnen het reinigings-, bestellen leveringsproces.¹²⁷ Naast het in KUA's (Kleding Uitgifte Systemen) of persoonsgebonden lockers afleveren zoals nu gebeurt, is het bijvoorbeeld een optie om schoon textiel aan de deur af te leveren of op wisselende locaties naar keuze bijvoorbeeld op bouwplaatsen.

8.2.3 Textielservicebedrijven zoeken continue naar procesverbeteringen

Streven naar prijsverlagingen en daarmee kostenbeheersing en efficiency blijft in textielservices van primair belang. Innovatie uit zich niet alleen in vernieuwing van dienstverleningsconcepten maar ook in de ontwikkeling van meer geavanceerde productieprocessen en logistieke dienstverlening.

Het ontwikkelen van verdergaande partnerships in de keten met leveranciers én klanten maakt meer gespecialiseerde en klantgerichte producten en dienstverlening mogelijk. Daarmee wordt textielservice effectiever. Door met de klant te kijken naar diens vraagstukken kunnen

standaardoplossingen op maat aangeboden worden. Textielservicebedrijven werken op die manier mee aan het businessmodel van klanten en verwerven een plek als key partner voor succes.

Door toepassing van nieuwe technologieën werkt de sector continue aan verbetering van de procesefficiency en effectiviteit waarbij vaak ook de duurzaamheid van de keten wordt vergroot.

➔ Hoewel textielservices nog aan het begin van de ontwikkelcurve staan, zal robotisering een steeds grotere rol spelen. Het zal steeds rendabeler zijn om door robotisering arbeidskrachten te vervangen om de kostprijs te verlagen en de toenemende schaarste aan arbeid op te vangen.

➔ Geavanceerde analyse van (big) data zal in de toekomst steeds vaker worden ingezet om de vraag naar diensten te voorspellen. Door het analyseren van data over (potentiële) klanten, Google zoekwoorden, files en het winkelgedrag kan mogelijk voorspeld worden of consumenten bijvoorbeeld meer of minder gebruik zullen maken van horeca of recreatie in een bepaald gebied. De textielservice-sector kan zo in theorie voorspellen hoeveel stuks textiel men wanneer kan verwachten en daarop anticiperen door capaciteit te reserveren, op of af te schalen. Behalve efficiencywinst levert dit ook een grotere reactiesnelheid op bij veranderende vraag.

➔ Big data kan ook een grote rol spelen bij de optimalisatie van eigen, interne processen. Het hierboven genoemde voorbeeld maakt dat productie- en personeelsplanning strakker afgestemd kan worden op de verwachte vraag. Daarnaast maakt het voortdurende (real-time) monitoring en analyse van gegevens het tijdig signaleren van afwijkingen mogelijk. Ook kunnen door een goede gegevensverzameling processen verbeterd worden. Zo zijn in het kader van het project "Data2Move Laundry" bij een bedrijf de transportroutes geanalyseerd.

¹²⁶ FTN. 2015. "Alle trends op het gebied van PBM en workwear 2015".

¹²⁷ FTN. 2015. "Logistiek & Operationeel Management anno 2015 en verder..."

Hierdoor was het mogelijk om routes te reorganiseren en transportbewegingen te beperken



Foto 12: Wasserij

8.3 Trend 3: Schaal, samenwerking en/of specialisatie worden belangrijker

De marges in de textielservicesector hebben de afgelopen jaren door prijsconcurrentie onder druk gestaan. Door prijsdruk verlaagde het innovatieve vermogen van de sector en kon het volledig potentieel van nieuwe proposities en technologie niet benut worden. Het ontwikkelen van (online) dienstverlening (al dan niet in partnership) om de klantervaring te verbeteren ligt binnen bereik, maar innovatie via bijvoorbeeld robotisering vereist vooralsnog een grotere investeringsruimte.

8.3.1 'Schaal' biedt basis voor investeringen in specifieke technologie

Het innoveren door toepassing van nieuwe technologie vereist relatief grote investeringen. Partijen met voldoende schaal hebben eerder toegang tot het kapitaal dat nodig is om de volledige vruchten te plukken van alle mogelijkheden van vernieuwing.

We verwachten dat de schaalvergroting in de sector doorzet en het aantal partijen 'in het midden van de markt' blijft afnemen, hetzij door fusies en overnames, hetzij doordat partijen met een sub-optimale omvang gedwongen zijn zich uit de markt terug te trekken. Wel blijft er altijd ruimte voor moderne gespecialiseerde regio bedrijven die er in slagen de geschetste trends te volgen door focus en samenwerking.

8.3.2 'Schaal' biedt basis voor investeringen in nieuwe, kennisintensieve proposities

Prijsdruk in de sector wordt doorbroken door de kennisintensiteit en door de nadruk op de toegevoegde waarde van de dienstverlening. 'Innovatie', zowel van dienstverleningsconcepten als van het productieproces vormen de sleutel en kunnen spelers helpen te ontsnappen aan dalende marges voor 'generieke' was- en reinigingsdiensten.

Regionale bedrijven hebben soms minder financiële draagkracht om te investeren in vernieuwing maar kunnen zich wel specialiseren op een specifieke doelgroep en productmix waarbij de processen zo efficiënt mogelijk zijn ingericht en er dus een goede marge wordt behaald. Hierbij is samenwerking met partners in de keten van essentieel belang.

8.3.3. Door specialisatie en samenwerking behouden regionale bedrijven hun positie

De textielservicesector wordt voor 90% van het aantal bedrijven (zie 2.1.1) vertegenwoordigd door bedrijven die 1 tot 10 werkzame personen

in dienst hebben en voor 7 % door bedrijven met 10 tot 50 werkzame personen.

Deze bedrijven zijn van oudsher familiebedrijven die zich kenmerken door de directe betrokkenheid van de DGA's bij het bedrijf, hun werknemers en de klanten. Ze kennen directe contacten en korte lijnen. Bedrijven hebben een sterke regionale positie met een hoogwaardige kwaliteit van reiniging en persoonlijke dienstverlening. Met name dit laatste brengt extra toegevoegde waarde voor de klant om snel en doelmatig te voldoen aan klantenwensen. Dit geeft een relatief sterke concurrentiepositie. Een goede verdeling van het klantenportfolio met vaak 'kleinere klanten' geeft een spreiding van risico's.

De bestaande dienstverlening bij regionale bedrijven met 10-50 werknemers kenmerkt zich door een geïndustrialiseerd proces met kwalitatief hoogwaardige reiniging en finishing. Er is meer ruimte voor flexibele (logistieke) dienstverlening en een hoge servicegraad. Deze kernwaarden bieden een belangrijk onderscheidend voordeel.

De mechanisatiegraad binnen het eigenlijke proces (reinigen & finisen) van regionale bedrijven is vergelijkbaar aan die van grotere keten wasserijen. Investerings in ICT worden goedkoper en arbeid steeds duurder. Centraal staat de specialisatie op klant- en zelfs product groep in het proces. Regionale wasserijen kunnen door specialisatie in de productie (zowel op type product als kwaliteitsniveau) efficiënte processen creëren. Automatisering & datamanagement is beperkt doorgevoerd, de focus ligt hierbij vooral op het monitoren en aansturen van het primaire proces.

De hiervoor geschetste technologische ontwikkelingen komen op afzienbare termijn ook voor deze kleinere bedrijven binnen bereik, bijvoorbeeld via SaaS (software as a service) diensten. Daarmee kunnen diverse segmenten binnen de eigen regio's nog beter bediend worden en textielpakketten logistieke dienstverlening kunnen nog meer op de individuele klant toespitst worden. Ook kunnen voorraadbeheer en logistiek geoptimaliseerd worden, waardoor efficiencyvoordelen ontstaan.

Door samen te werken met collega's in de branche zetten regionale bedrijven een netwerk op waarmee op landelijk niveau toch afspraken met landelijke klanten gemaakt kunnen worden. Sa-

menwerking kan worden georganiseerd via samenwerkingsverbanden, coöperaties (gezamenlijke branding en gelijkwaardig stemrecht) of platformen zoals bij linnenverhuurders.

8.4 Conclusies

Het doel van dit onderzoek was een beeld te schetsen van de maatschappelijke en economische betekenis van de textielverzorgingssector in Nederland. Deze vraag heeft EY beantwoord aan de hand van 3 deelvragen:

1. Wat voegt de sector textielverzorging in directe en indirecte zin toe aan de Nederlandse economie?
2. Wat is de betekenis (in ruime zin) van de dienstverlening van de sector textielverzorging voor andere sectoren?
3. Wat is de impact van technologische ontwikkelingen op de textielverzorgingssector, in termen van groeikansen, en wat zijn de randvoorwaarden om deze te benutten?

8.4.1 Textielverzorging levert een belangrijke bijdrage aan de Nederlandse economie.

De sector textielverzorging levert een belangrijke bijdrage aan de Nederlandse economie. De economische impact van de sector textielverzorging in Nederland bedroeg naar schatting €847 - 937 miljoen in 2018. De sector creëert daarbij naar schatting 10.673 - 11.105 fte aan directe en indirecte arbeidsplaatsen.

FTN verwacht dat de potentiële marktomvang van de textielservicesector in de komende 5 jaar verdubbelt, met name doordat nieuwe markten en klantengroepen zich aandienen die nu nog nauwelijks worden bediend. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan groei in consumentenmarkten, MKB, bouwnijverheid en facilitaire dienstverlening. Hoewel een verdubbeling van de markt in de komende 5 jaar ambitieus zal zijn, verwacht EY dat geschetste ontwikkelingen de basis vormen voor forse groei in Textielservices de komende 5-10 jaar.

8.4.2 Diverse sectoren zijn afhankelijk van de Textielservices voor hun dagelijkse opereren

Diverse sectoren zijn afhankelijk van de Textielservices voor hun dagelijkse opereren. Zonder de textielservicesector zouden deze bedrijfstakken in Nederland niet of gebrekkig functioneren.

De Gezondheidszorg, Handel en Industrie, Horeca en Recreatie en Zakelijke Dienstverlening zijn de belangrijkste sectoren waaraan de textielservicesector producten en diensten levert.

De textielservicesector is van groot belang voor deze bedrijfstakken. In de Gezondheidszorg speelt hygiëne een grote rol, en dienen kleding en textiel materialen beschermend en schoon te zijn. In de Handel en Industrie is veiligheid van het grootste belang en dienen materialen beschermend en comfortabel te zijn. In de Horeca en Recreatie helpen textielservicebedrijven de hygiëne en uitstraling te borgen die nodig zijn voor een optimale klantervaring. In de Zakelijke Dienstverlening dient textiel zodanig te worden onderhouden dat het comfortabel is en het imago en de professionaliteit op een goede wijze benadrukt.

8.4.3 Diverse ontwikkelingen bieden basis voor marktverbreiding en verdieping

Ook in textielservices speelt technologie een steeds belangrijkere rol. Toepassing van robotica verbetert de efficiency en effectiviteit van productieprocessen. Geavanceerd (big) datamanagement vormt de basis van verbetering van processen en diensten en opent nieuwe markten. Innovatie in nieuwe producten zoals smart textiles kan de vraag naar professionele textielservices doen toenemen omdat dit textiel om een speciale was- en reinigingsbehandeling vraagt.

Ontwikkelingen in informatie technologie en logistiek vormen de basis voor 'on demand' en 'customized' proposities die steeds specifiekere diensten binnen bereik brengen van steeds kleinere doelgroepen op een geautomatiseerde wijze. Door het combineren van gedigitaliseerde kanalen waarmee interactie met klanten plaats vindt en 3D scans wordt het mogelijk kleding op maat aan te bieden.

Andere trends die kansen bieden zijn bijvoorbeeld het groeiend maatschappelijk streven naar een duurzame samenleving en groeiende aandacht voor arbeidsomstandigheden en veiligheid op de werkvloer.

Het hebben van een zekere omvang kan wenselijk of zelfs randvoorwaardelijk zijn om te kunnen investeren in bepaalde technologie.

De dalende kosten van geavanceerde technologieën hebben veel innovaties echter ook al binnen bereik van regionale spelers gebracht en door partnerships aan te gaan kan iedere bedrijfsvorm een belangrijke schakel in de keten vormen. Textielservicebedrijven kunnen profiteren van samenwerking. Samenwerking met technologiebedrijven kan bijvoorbeeld helpen het voortouw te nemen in de ontwikkeling en commercialisering van Smart Textiles. Samenwerking in de logistieke keten kan de basis vormen voor de ontwikkeling van innovatieve bedieningsconcepten en on-demand diensten.

8.5 Tot Besluit

8.5.1 De sector moet zich toeleggen op 'toegevoegde waarde' en 'samenwerking'

Om kansen te benutten moeten zowel regionale als landelijke en internationale partijen ernaar streven niet alleen op 'prijs' te concurreren maar zich ook toe te leggen op het vergroten van de toegevoegde waarde. Adoptie van technologie, samenwerking in de keten en specialisatie vormen hiervoor de basis.

- Technologie speelt op tal van terreinen een belangrijke rol in de metamorfose die de textielservicesector zal ondergaan. Door innovatie te omarmen kunnen textielservicebedrijven de toegevoegde waarde vergroten, nieuwe markten creëren en actief worden op aangrenzende markten. Dit kunnen zij in samenwerking doen met de klant en IT leveranciers.
- regionale spelers kunnen flexibeler organiseren en dus sneller schakelen. De focus op specialistische niches en 'custo-

mer intimacy' kan tot een voordeel worden omgezet. Om de dienstverlening te kunnen innoveren, zijn sterke samenwerkingsverbanden essentieel, bijvoorbeeld door te partneren met andere regionale spelers, een platform of partijen die een rol spelen in de waardeketen zoals logistieke dienstverleners en technologiebedrijven.

8.5.2 FTN speelt een sleutelrol als kenniscentrum en netwerkplatform

Als vertegenwoordiger en belangenbehartiger van de sector speelt FTN een belangrijke rol. FTN kan de sector helpen door:

- Als belangenbehartiger te fungeren voor zowel regionale als landelijke branche-partijen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het breed uitdragen van de (potentiële) waarde van Textielservices met als doel de positie in de markt te verbreden en verdiepen;
- De rol van kenniscentrum te (blijven) vervullen. Technologische ontwikkelingen werken op elkaar in en volgen elkaar snel op. Daarnaast hebben ook talloze andere trends een belangrijke invloed op (de vraag naar) textielservices. De sector heeft baat bij een kenniscentrum dat kennis verzamelt, rubriceert, creëert en ontsluit;
- Als platform te fungeren om te netwerken in de ruimste zin. De sector kan profiteren van samenwerking met bijvoorbeeld technologie, logistiek en overheid. FTN speelt een belangrijke faciliterende rol in het ontwikkelen van netwerken en stimuleren van samenwerkingsverbanden.

8.5.3 De overheid kan helpen het volledige potentieel van textielservices te realiseren

De overheid kan helpen het volledige potentieel van textielservices te realiseren:

- De overheid kan zich bewuster opstellen van de bijdrage die textielservices leveren aan de hygiëne, veiligheid en arbeidsomstandigheden in diverse sectoren. In het verlengde hiervan kan de overheid scherpere richtlijnen stellen aan (de functionaliteit van) werkkleding en andere textielproducten en/of (beter) toezien op de naleving ervan.
- De overheid wil verduurzaming aanmoedigen en heeft zich ten doel gesteld om CO₂ uitstoot in 2030 te verminderen met 49% en in 2050 met 95% ten opzichte van 1990.¹²⁸ De overheid heeft reeds maatregelen genomen om broeikasgassen te verminderen in o.a. de industrie en bouw- en woningsector. De overheid kan samenwerken met de textielservicesector de bijdrage van textielservices aan een duurzame samenleving onder de aandacht te brengen bij consumenten en andere eindgebruikers. De overheid kan daarbij meedenken over manieren om professionele textielservices in Nederland verder te ontwikkelen.



Foto 13: Eindproducten van textielservices

¹²⁸ Rijksoverheid. 2019. "Maatregelen tegen uitstoot broeikasgasen."



Gebruik van dit onderzoek

Dit onderzoek en de hierbij behorende werkzaamheden zijn niet uitgevoerd in het kader van een controle- of beoordelingsopdracht en derhalve kan geen zekerheid worden verstrekt omtrent de getrouwheid van de financiële informatie, anders dan ter zake van de aspecten, welke door ons zijn onderzocht en waarover wordt gerapporteerd. In het kader van dit onderzoek hebben wij derhalve geen 'reperformance' of testwerk verricht teneinde vast te stellen dat de weergegeven gegevens aansluiten met onderliggende data. Indien u aldus het rapport aan derden openbaart, dient u deze derden erop te wijzen dat zij het rapport in zijn geheel dienen te beschouwen.

Bijlage 1: Onderzoeksaanpak

Onderzoeksaanpak

Onderzoeksvraag 1

Wat voegt de sector textielverzorging in directe en indirecte zin toe aan de Nederlandse economie?

- Wat is de directe, indirecte en afgeleide toegevoegde waarde aan de Nederlandse economie van de sector?

Onderzoeksvraag 2

Wat is de betekenis (in ruime zin) van de dienstverlening van de sector textielverzorging voor andere sectoren?

- Welke rol speelt de textielservicesector in deze sectoren: Gezondheidszorg, Handel en Industrie, Horeca en Recreatie en Zakelijke Dienstverlening?
- In de bovengenoemde sectoren: Wat zijn de trends, wat biedt de textielservicesector, en waarom zijn diensten die door de textielservicesector worden aangeboden belangrijk?
- Voor de verschillende subsectoren zoals de thuiszorg, zorg, brandweer, ambulancediensten, corporate wear spelen de additionele vragen: wat is de marktomvang, wat zijn de belangrijke marktdrivers, en wat is er nodig om verder te groeien (welke innovaties)?

Onderzoeksvraag 3

Wat is de impact van technologische ontwikkelingen op de textielverzorgingssector, in termen van groeikansen, en wat zijn de randvoorwaarden om deze te benutten?

- Welke technologische ontwikkelingen en trends zijn er te onderscheiden die impact hebben op de textielservicesector en de sectoren die zijn bedienen (Gezondheidszorg, Handel en Industrie, Horeca en Recreatie en Zakelijke dienstverlening)?
- Wat moet FTN met deze inzichten doen?
- Welke rol is er weggelegd voor de overheid?

Bijlage 2: Methodologie Economische Impact

Data voor dit onderzoek is beschikbaar gesteld vanuit FTN en verder aangevuld met data verkregen via de Kamer van Koophandel, interviews met FTN-leden en verhoudingsgetallen van het onderzoek naar de economische impact van de textielservicesector in Engeland door Regeneris.¹²⁹

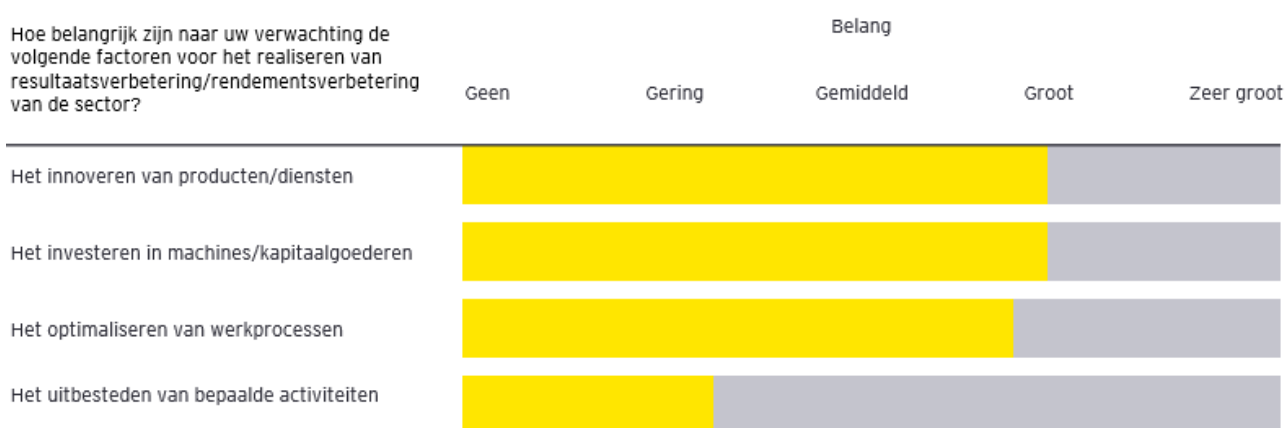
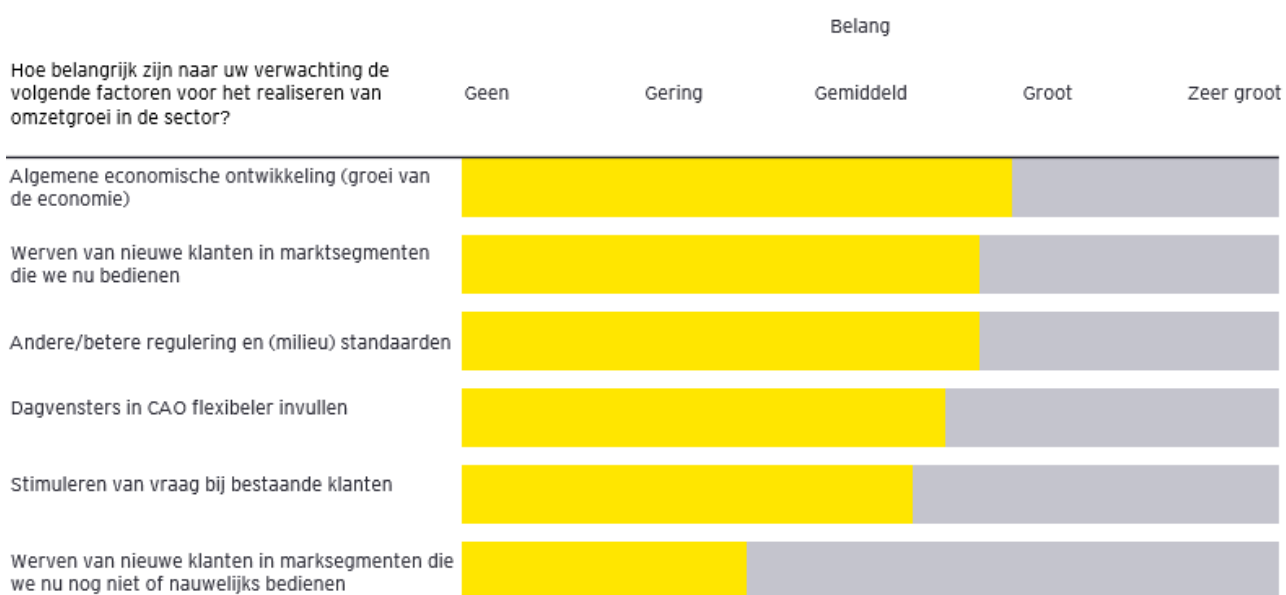
De economische impact van de textielservicesector in Nederland is bepaald aan de hand van de volgende drie elementen:

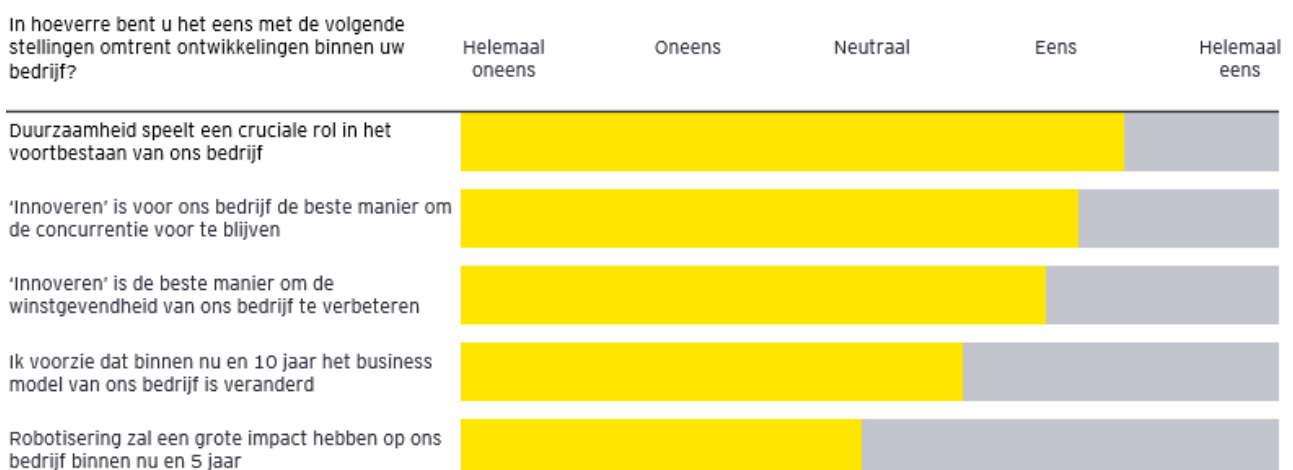
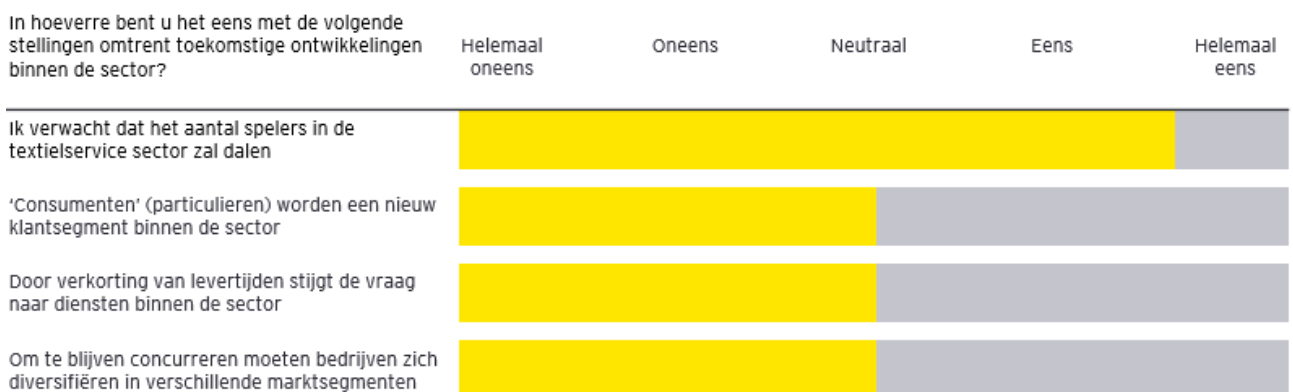
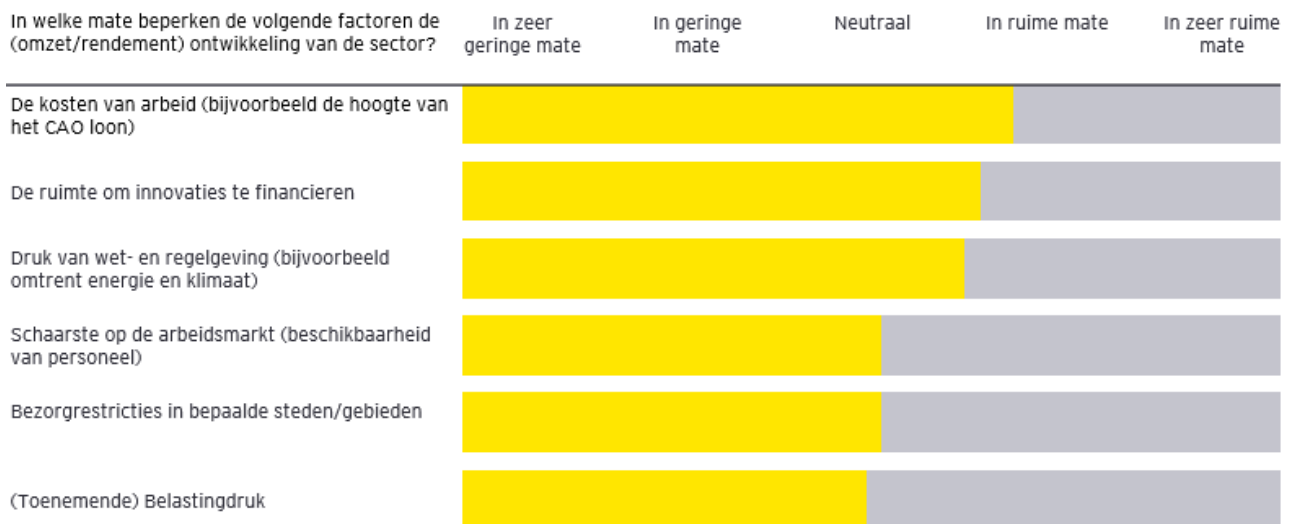
- Directe effecten: Economische waarde van de sector zelf, gemeten in directe werkgelegenheid en directe toegevoegde waarde van de omzet.
- Indirecte effecten: Economische waarde van uitgaven in de waardeketen, gemeten in indirecte werkgelegenheid en toegevoegde waarde van de uitgaven in de waardeketen. Uitgaven in de waardeketen bestaan uit operationele kosten (o.a. linnen, gas, water, electra, chemicaliën en logistiek) en kapitaalkosten (o.a. machines, gebouwen en voertuigen).
- Afgeleide effecten werknemers: Economische waarde van de bestedingen van de bruto uitgekeerde lonen en salarissen van werknemers, gemeten in indirecte werkgelegenheid en toegevoegde waarde van de uitgaven van werknemers gegenereerd vanuit deze lonen/salarissen.

¹²⁹ Regeneris. 2017. "The Economic Value of the Textile Services Sector to the UK Economy."

Bijlage 3: Respons FTN-enquête

De FTN-enquête was verstuurd naar de FTN-leden, waarvan 17 reacties zijn gekomen. De respons was relatief hoog onder middelgrote en kleinere textielservicebedrijven en onder bedrijven die zich richten op Horeca en Recreatie. De resultaten hiervan worden hieronder weergegeven:





Bijlage 4: Interviews met stakeholders

Alle input vanuit de interviews voor dit rapport is geanonimiseerd verwerkt. Individuele geïnterviewden hebben het rapport voor verschijning niet ingezien of gevalideerd.

Interviewrespondenten	
Bedrijf / Naam Geïnterviewde	Functie
Moderna Textielservice BV / E. Jutstra	Algemeen Directeur
Elis Nederland / L. Kamphuis	Algemeen Directeur
Edelweiss Group / J. van Leeuwen	Algemeen Directeur
Rentex Floron / T. Mulder	Algemeen Directeur
Lips+ / E. Molkenboer	Algemeen Directeur
Blycolin Group International B.V. / M. van Boekholt	CEO
Koninklijke Horeca Nederland / H. van der Kooij	Domeinmanager
Nedlin / S. de Win	Directeur
OLVG / E. Holm	Facilitair manager services
NS / D. Linssen	Senior Contract Manager
Lavans / M. Heerkens	Mede-eigenaar

Bijlage 5: Onderzoeksdocumentatie

Auteur	Titel	Jaar
Academische Werkplaats Milieu en Gezondheid	Emissie van asbestvezels uit besmet textiel en emissiereductie door wassen	2018
Actiz	De verpleeg- en verzorgingshuiszorg, thuiszorg, kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg in kaart. Feiten, financiering, kosten en opbrengsten	2012
AISE	AISE market report 2017. Market and Economic Data	2017
Ambulancezorg Nederland	Nieuwe ambulancekleding: introductie	2018
Ambulancezorg Nederland	Tabellenboek 2017	2018
Anandan, T.	Robots and Healthcare Saving Lives Together” in Robotics Industry Insights	2015
APIC	Hospital privacy curtains may harbor dangerous germs: New study	2018
ARBO Online	Bouw stapt over op oranje werkkleding	2018
Association for Professionals in Infection Control and Epidemiology (APIC)	Hospital privacy curtains may harbor dangerous germs: New study	2018
AZW	AZW Actueel 14-08-2018 - Basispublicaties	2018
AZW	Toekomstverkenning voor de Thuiszorg	2015
Basis & Beleid Organisatieadviseur	Populatie werkgevers en medewerkers sector textielverzorging	2012
Brandweer Nederland	Ons werk	2019
Centraal Bureau voor de Statistiek	De regionale economie	2015
CBS	De Nederlandse economie. De productiviteit van de zakelijke dienstverlening	2018
Centraal Bureau voor de Statistiek	Bedrijven: bedrijfstak, 96011 Wasserijen en linnenverhuur	2019
Centraal Bureau voor de Statistiek	Ruim 5 jaar omzetsijging in zakelijke dienstverlening	2018

Centraal Bureau voor de Statistiek	Zorguitgaven stijgen in 2017 met 2,1 procent	2018
Centraal Bureau voor de Statistiek	Kwartaalmonitor industrie, vierde kwartaal 2017	2017
Centraal Bureau voor de Statistiek	Kwartaalmonitor Zakelijke dienstverlening, vierde kwartaal 2017	2017
Centraal Bureau voor de Statistiek	Zorgrekeningen; uitgaven (lopende, constante prijzen), financiering	2015
Centraal Bureau voor de Statistiek	Zal vergrijzing leiden tot een tekort aan arbeidskrachten?	2015
Centraal Bureau voor de Statistiek	Gemiddelde ligduur in ziekenhuizen, 2005-2016	2018
Centraal Bureau voor de Statistiek	Grootste groei toerisme in ruim tien jaar	2018
Centraal Bureau voor de Statistiek	Bedrijven: Bedrijfsgrootte en rechtsvorm	2019
Centraal Bureau voor de Statistiek	Belang, ontwikkeling en structuur van de Nederlandse industrie	2017
Centraal Bureau voor de Statistiek	Bevolkingsprognose 2017-2060: 18,4 miljoen inwoners in 2060	2017
Centraal Bureau voor de Statistiek	Huishoudens; samenstelling, grootte, regio, 1 januari	2018
Centraal Bureau voor de Statistiek	Meer omzet en werkgelegenheid in bouwsector in 2017	2018
Centraal Bureau voor de Statistiek	Steeds meer hotelovernachtingen	2017
CERTEX Gezondheidszorg	Textielbeheer in de zorg	2008
CINET Professional Textile Care	International Study Professional textile cleaning does not serve plastic soup!	2018
Clinicum	Reusable Surgical Fabrics. Consensus statement State of the art 2011	2011
Collectieve Arbeidsovereenkomst Bouw & Infra	1 april 2018 tot en met 31 december 2019	2018
Consumentengids	Lekker naar een hotel... Overnachten in een stofnest	2016
Dutch Hospital Data	Archief Rapportage Enquête Jaarcijfers Ziekenhuizen	2016

EY	Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2018	2018
Evofenedex	Logistiek; bepalende factor voor toekomstig succes	2018
Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	Codex over het welzijn op het werk, titel 3 van boek IX, werkkledij	2019
Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	Advies nr. 101 van 21 april 2006 over het ontwerp van Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 juli 2004 betreffende de werkkledij	2006
Federatie Textielbeheer Nederland	Vorstudie in het kader van meerjarenafspraken energie. Textielservicebedrijven 2010-2030	2010
Federatie Textielbeheer Nederland	Routekaart 2030 Textielservice. De App Store textielservice met 80% energiebesparing!	2016
Federatie Textielbeheer Nederland	Toekomstvisie Textielservice Nederland	2016
Federatie Textielbeheer Nederland	Duurzaamheid	2011
Federatie Textielbeheer Nederland	Jaarbericht 2018-2019	2018
Federatie Textielbeheer Nederland	Hygiëne en infectiepreventie. Wat is uw norm?	2009
Federatie Textielbeheer Nederland	De was het huis uit!	2013
Federatie Textielbeheer Nederland	Alle trends op het gebied van PBM en workwear 2015	2015
Federatie Textielbeheer Nederland	Verantwoord omgaan met beschermende kleding	2010
Federatie Textielbeheer Nederland	Hoe het wasch, hoe het is en hoe het wordt. Verleden, heden en toekomst van de wasserij- en textielverzorgingsbranche	2014
Federatie Textielbeheer Nederland	Logistiek & Operationeel Management anno 2015 en verder...	2015
Federatie Textielbeheer Nederland	Milieu & Techniek. Textielservice succesvol op weg naar 2030!	2015
Federatie Textielbeheer Nederland	Nieuwe markten voor professionele textielverzorging	2019
FERM RFID Solutions	Flinterdunne RFID chip veroorzaakt oerknal bij wasserijbranche voor particulier tot zorg	2019

GGD Drenthe	Emissie van asbestvezels uit besmet textiel en emissiereductie door wassen	2017
ING	Zakelijke dienstverlening groeit minder snel in 2019	2019
Koninklijke Horeca Nederland	Trends in de Horeca	2019
Laundry Expert Blog	Reiniging van brandweerkleding	2017
Mečņika, Viktorija, Melanie Hoerr, Ivars Krieviņš en Anne Schwarz	Smart textiles for healthcare: applications and technologies	2014
Modint	Routekaart Textiel 2030	2012
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Arbowetgeving (Arbowet)	2019
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Monitor Langdurige Zorg	2019
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Hygiënerichtlijnen voor de ambulancediensten	2012
Misset Horeca, Guido Kobessen	Hagelwit hotellinnen, maar wel groen	2017
Misset Horeca, Guido Kobessen	Veeleisende gast dringt aan op innovaties in de kamer	2018
Misset Horeca	Abn Amro: aantal overnachtingen in 2018 groeit 4 procent	2018
NETEX	Retail textielreiniging: Professioneel the Best!	2018
NS	Duurzaamheid bij NS	2019
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen	Brancherapport algemene ziekenhuizen 2018: Ziekenhuiszorg in cijfers 2018	2018
Nederlandse Zorgautoriteit	Marktscan Intramurale AWBZ. Weergave van de markt 2010-2011	2012
NEN	Norm voor kleding die helpt beschermen tegen tekenbeten gepubliceerd	2018
NETEX	Retail Textielreiniging; Professioneel The Best!	2018
NOS	Roombeek: tien jaar na de vuurwerkramp	2010
Notitie Brandweerstatistiek	Basisdocument resultaten brandweerstatistiek	2018
NRC	Grootste toename hotelbezoekers sinds crisis	2018

NS	NS Jaarverslag	2017
NS	Duurzaamheid bij NS	2019
Oliveira, & Vasconcelos	A hybrid search method for the vehicle routing problem with time windows	2008
Ravu	Organisatie Ambulance medewerkers	2019
Rabobank	Cijfers en trends: Horeca en recreatie	2019
Rabobank	Verpleging, verzorging en thuiszorg	2019
Rabobank	Cijfers en trends. Bouw	2018
Rabobank	Dienstverlening. Trends en ontwikkelingen	2019
Rabobank	Cijfers en trends; Horeca en Recreatie	2018
Ravu	Organisatie Ambulancemedewerkers	2019
Regeneris	The Economic Value of the Textile Services Sector to the UK Economy	2017
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid. Hygiënerichtlijnen voor de ambulancediensten	2012
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2018	2018
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	Ziekte van Lyme	2019
Rijksoverheid	Maatregelen tegen uitstoot broeikasgassen	2019
Rijksoverheid	Langer zelfstandig wonen ouderen	2019
SER	IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel	2019
Skipr	Het aantal medewerkers in zorg en welzijn groeit sterk	2018
Textilia	220 gram textiel geeft footprint van 11 kilo CO2	2009
TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging	Duurzaamheid Professionele Textiel Verzorging	2019
TKT Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging	Industrieel wassen en drogen: tot 2,2 keer duurzamer dan wassen in eigen beheer	2011

Tubantia	Onderzoeker vuurwerkramp Enschede: 'Het boek is weer geopend	2018
UWV	Technische beroepen Factsheet arbeidsmarkt	2018
UWV	Horeca, Catering en verblijfsrecreatie: Factsheet arbeidsmarkt	2018
Vakbladlastechniek	Lassen in veilige én representatieve kleding	2014
World Economic Forum	The Future of Jobs Report	2018
Zion Market Research	Online On-demand Laundry Service Market by Type (Laundry, Dry clean, and Duvet clean); by Application (Residential and Commercial) - Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast 2016-2024	2019

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Over EY

EY is wereldwijd toonaangevend op de gebieden assurance, tax, transaction en advisory services. Met de inzichten en de hoogwaardige diensten die wij bieden, dragen wij bij aan het versterken van het vertrouwen in de kapitaalmarkten en economieën overal ter wereld. Wij brengen toonaangevende leiders voort, die door samen te werken onze beloften aan al onze stakeholders waarmaken. Daarmee spelen wij een cruciale rol bij het creëren van een beter functionerende wereld voor onze mensen, onze cliënten en de maatschappij.

De aanduiding 'EY' verwijst naar de wereldwijde organisatie en mogelijk naar een of meer lidfirma's van Ernst & Young Global Limited ('EYG'), die elk een afzonderlijke rechtspersoon zijn. EYG is een UK company limited by guarantee en verleent zelf geen diensten aan cliënten. Voor meer informatie over onze organisatie, kijk op www.ey.com/nl.

© 2019 EY Advisory Netherlands LLP.

Alle rechten voorbehouden.

ey.com/nl