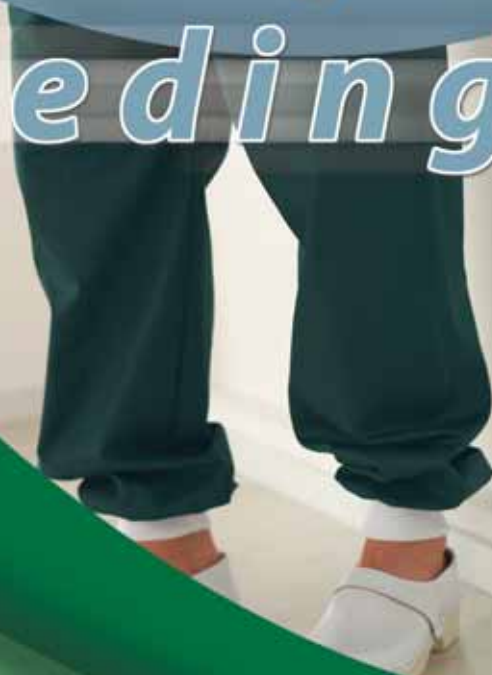




Federatie Textielbeheer Nederland



Beroeps- kleding



Inhoud

1. Aanleiding	4
2. Functies van bedrijfskleding	5
2.1 Veiligheidsfuncties	5
2.2 Comfortfuncties	5
2.3 Representatieve functies	5
2.4 Technologie en Bescherming of Comfort	5
2.5 Passieve beschermingsfuncties	6
2.6 Actieve beschermingsfuncties	6
2.7 Nieuwe Kledingsystemen	6
3. Nederland werkt anders	7
3.1 Industrie	7
3.2 Diensten	9
3.3 Verandering van Werk	10
3.4 Verandering van arbeidsrelatie	10
4. Bedrijfskleding in een risicosamenleving	13
4.1 Juridisch kader - Concrete vertaalslagen	14
4.2 Aansprakelijkheid naar de consument	14
4.3 Maatschappelijke veiligheid	16
4.4 Enkele thema's in veiligheid en gezondheid van werk	17
4.4.1 Arbeidsomstandigheden en arbeidsongevallen	17
- 4.4.2 Infectieziektes, verkoudheid en griep	18
- 4.4.3 Huidziektes	18
- 4.4.4 Fijn stof en beroepsastma	19
- 4.4.5 Agressie en ongewenste intimiteiten	19
- 4.4.6 Voedselveiligheid en Cleanroom-omstandigheden	19
- 4.4.7 Gevaarlijke stoffen en chemische bescherming	20
- 4.4.8 Verkeersveiligheid / zichtbaarheid	20
5. Textielbeheer: een product-service systeem	21
5.1 Onderdelen van de totaaloplossing	22
6. Conclusie	25
7. Literatuurlijst	26

Beroepskleding

auteur:

Dr. M.R. Scheffer, directeur van bureau Polisema in Nijmegen. De heer Scheffer is onder andere betrokken bij de 2005+ studie voor de Europese Unie en voert diverse opdrachten voor brancheorganisaties in de textiel- en kledingsector uit.

1. Aanleiding

De Federatie Textielbeheer Nederland (FTN), heeft bureau Polisema in Nijmegen gevraagd een schets te geven van ontwikkelingen in gebruik van bedrijfskleding in industrie en diensten. De doelgroep van deze schets bestaat uit zowel aanbieders als gebruikers van bedrijfskleding. Het doel van de schets is het in kaart brengen van ontwikkelingen die van invloed zijn op de keuze en het gebruik van bedrijfskleding.

De concrete achtergrond voor deze schets is de geleidelijke verschuiving van industriële werkgelegenheid naar dienstverlenende activiteiten en de daarmee samenhangende veranderingen in het gebruik van professioneel textiel. De vraag daarbij is welke ontwikkelingen in de dienstverleningssector relevant zijn voor de toepassing van bedrijfskleding.

Drie aspecten in de dienstverlening van textielbeheerders zijn hiervoor relevant:

- Het ontwikkelen en aanbieden van kledingpakketten
- Een reinigings-, onderhouds- en vervangingsprogramma
- Een concept van beheer en logistiek

Kleding vervult vooral beschermende en representatieve functies. De functies staan centraal, niet het product. Bij kleding binnen de dienstverlening staan vier dimensies centraal:

- Bescherming van drager en consument
- Comfort en effectiviteit van de drager
- Representativiteit voor de drager en de organisatie
- Beheer en logistiek van kleding en beschermingsmiddelen

In onze analyse focussen we op de sectoren industrie, handel en diensten. Binnen de sector diensten zijn er segmenten die dicht bij aanpalende sectoren als horeca of gezondheidszorg komen, vanwege representativiteit, functionele eisen en onderhoudssystematiek. Deze grenzen worden in deze studie verkend.

De gezondheidszorg en de horeca worden ook ondersteund door FTN en door haar leden, maar vaak met andere serviceconcepten dan voor de sectoren binnen de industrie en de overige dienstensectoren. Het onderscheid tussen gezondheidszorg, horeca en de overige diensten is

echter niet altijd scherp. Horeca grenst aan recreatie (bijvoorbeeld zwembaden en sauna's) en gezondheidszorg raakt paramedische activiteiten (zoals tandheelkundige laboratoria, fysiotherapeuten).

In deze verkenning wordt het belang van professionele textielverzorging belicht vanuit prikkels die het beroepsmatige gebruik van textiel beïnvloeden, aansprakelijkheid jegens drager en consument en positieve prikkels zoals de bijdrage aan goede arbeidsomstandigheden en commerciële uitstraling. Beide prikkels zijn niet tegenstrijdig, ze vullen elkaar veelal aan.

Ten aanzien van regelgeving en normering wordt een beeld van de belangrijkste ontwikkelingen gegeven. Er wordt niet altijd in detail ingegaan op de specifieke normen en afspraken, mede gelet op de voortdurende wijzigingen die hierin kunnen optreden. Er kunnen geen rechten of plichten worden ontleend aan de wijze van behandeling van de relevante regelgeving. FTN kan als aanspreekpunt fungeren voor een nadere toelichting op de geldende regelgeving.

Deze schets past in een breder communicatietraject. In de jaren 1998-2003 is binnen de sector gewerkt aan herpositionering van diensten en producten. Nu is de sector in staat nieuwe segmenten te bedienen door een open houding, een vermogen tot het ontwikkelen van diensten en het vermogen een actieve gesprekspartner te zijn voor klanten met nieuwe eisen en wensen. Verder wordt er gewerkt aan een gerichte dialoog met afnemers en potentiële afnemers over de mogelijkheden van professioneel textielbeheer.

Deze schets is nadrukkelijk gebaseerd op desk-research, dat wil zeggen analyse van een groot aantal documenten over ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en in de sectoren. Veel aandacht gaat uit naar regelgeving. Regelgeving is immers de meest dwingende factor in het voorschrijven en gebruiken van persoonlijke beschermingsmiddelen. Om de leesbaarheid te bevorderen wordt zoveel mogelijk verwezen naar literatuur in de voetnoten. Internetlinks vergemakkelijken de ontsluiting van de documenten.

Nijmegen, 28 december 2004
 drs. G.M. Brunsveld, Ing. K.J. Nossent, dr. M.R. Scheffer

2. Functies van bedrijfskleding

Textielbeheer behelst het geheel aan activiteiten gericht op het zorgdragen voor bescherming, comfort en representativiteit. Dat houdt in:

- Het ontwikkelen van een pakket samen met de klant,
- Het testen van een pakket bij de dragers
- Het opstellen en verzorgen van een leverings- en onderhoudsprogramma,
- Het innemen, onderhouden en uitgeven van kledingpakketten
- Het aanreiken van beheersinstrumenten

Bedrijfskleding wordt doorgaans in een breder programma van bedrijfsveiligheid en hygiëne aangeboden. Een breder programma bestaat in de eerste plaats uit een breder pakket persoonlijke beschermingsmiddelen, hoofdbescherming (helmen), schoenen, handschoenen en mondbescherming. Bij hygiëne kan het daarbij gaan om schoonloopmatten, poetsdoeken, schoonmaakmiddelen maar ook om linnen. Verdere verbreding is mogelijk en is vooral relevant bij kleinere klanten waar dienstverlening, een betere klantenbinding, een hogere servicegraad een hoger rendement bereikt als het pakket breder is.

Bij de functionaliteitseisen kan bescherming, dan wel comfort dominant zijn, maar beide factoren worden in alle gevallen tegen elkaar afgewogen. Moderne materialen maken een optimale combinatie van beide factoren mogelijk.

2.1 Veiligheidsfuncties

Bedrijfskleding kan allereerst een aantal veiligheidsfuncties vervullen. Belangrijke beschermende functies zijn:

- Bescherming tegen vuil/stof/vetten
- Bescherming tegen regen en wind
- Bescherming tegen kou of hitte
- Bescherming tegen vuur en rook
- Bescherming tegen UV straling
- Bescherming tegen mechanische agressie (kogels, steekwapens of gereedschap)
- Biologische bescherming (de drager of de omgeving t.o.v. de omgeving) o.a. bacteriën en virussen
- Chemische bescherming (vloeistof, gassen)
- Bescherming tegen nucleaire straling

Bescherming tegen kou, regen of tegen vuil is een wezenlijk onderdeel van heel veel bedrijfskleding in veel dagelijkse situaties. Bescherming tegen nucleaire straling wordt alleen in uitzonderlijke bedrijven en/of omstandigheden vereist. De vereiste veiligheidsniveau's worden nader toegelicht in de verschillende segmenten.

2.2 Comfortfuncties

Bedrijfskleding wordt gedragen in een professionele situatie. Draagcomfort en werkcomfort zijn daarom belangrijke criteria. Bedrijfskleding dient bij te dragen aan een prettige werkhouding en een efficiënte werkinzet. In moderne bedrijfskleding kunnen een groot aantal comfortfuncties optimaal worden vervuld.

De belangrijkste zijn:

- Ademendheid
- Verwarmend/ koelend
- Vochtafvoer (transpiratie)
- Bewegingsvrijheid
- Geurabsorptie
- Opslag van gereedschap

2.3 Representatieve functies

Bedrijfskleding wordt gedragen om professionaliteit uit te stralen. Deze professionaliteit kan op verschillende manieren tot uiting komen. Kleding is hierbij een informatiedrager: het zegt iets over functie, competentie en bevoegdheid van de drager. Uit de kleding kan het publiek een verantwoordelijkheid en aanspreekbaarheid afleiden. Bedrijfskleding is een belangrijke informatiebron en geeft duidelijkheid in de sociale omgang in het publieke domein.

Bij representativiteit kan gezag de belangrijkste eis zijn waarbij de kleding kenmerken heeft van een uniform. In dat geval kunnen er specifieke eisen gelden (o.a. voor beveiligingskleding). Eenvoudige herkenning in een informele situatie kan soms toereikend zijn. Dan volstaat zogenaamde 'casual corporate wear'. Herkenning kan ook gekoppeld worden aan een specifieke uitstraling. Representativiteit is daarbij in relatie gelegd met een cultureel geheugen, omdat we stereotypes hebben bij bepaalde beroepen. Bedrijfskleding is steeds meer de uiting van een bedrijfscultuur, waarmee een onderneming zich wil onderscheiden van de concurrentie.

2.4 Technologie en Bescherming of Comfort

Technologische ontwikkelingen hebben consequenties voor de mate van bescherming die geboden kan worden en voor de optimalisatie van de combinatie van comfort en bescherming. Een verkenning van de ontwikkelingen op het gebied van beschermend textiel is verricht in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken⁽¹⁾.

2.5 Passieve beschermingsfuncties

Op dit moment biedt bedrijfskleding hoofdzakelijk passieve bescherming. Het beschermt de drager tegen onmiddellijke blootstelling doordat kleding een barrièrefunctie heeft. Gevaarlijke stoffen worden gestopt, mechanische stoten afgeweerd. De keuze van de vezel en de doekconstructie verzorgen de mechanische eigenschappen, zoals sterkte. Veredeling bepaalt de chemische kwaliteit door toevoeging van brandwerende finishes (bijvoorbeeld Proban), anti-statische weefsels (bijvoorbeeld Static Control) of zuurwerende finishes. Op beide vlakken worden voortdurend verbeteringen gerealiseerd door middel van vezelmodificaties en nieuwe veredelingsmethodes. Sinds kort worden steeds meer resultaten uit de nanotechnologie toegepast. Daardoor kunnen beschermende eigenschappen beter aangebracht worden met behoud van comforteigenschappen.

2.6 Actieve beschermingsfuncties

Kleding kan worden voorzien van actieve beschermingsfuncties. De integratie van elektronica in kleding maakt het mogelijk sensorfuncties en communicatiefuncties te hebben. Toepassingen tot nu toe waren experimenteel, zowel technisch als functioneel. Tijdens de Olympische Spelen en tijdens de verhuizing van de Nachtwacht⁽²⁾ (december 2003) is gebruik gemaakt van sensoren die gevaarlijke stoffen kunnen opsporen en de gezondheid van de verhuizers of sporters kunnen volgen. De integratie van elektronica zal in de volgende jaren voortgaan met daarbij betere beheersmogelijkheden voor drager en textielbeheerder.

Een volgende stap is het invoegen van actieve beschermende functies. Dat wil zeggen dat actieve geëncapsuleerde elementen aanwezige chemische en biologische agenten kunnen opsporen en onschadelijk maken. Eerste toepassingen zijn te vinden in antibacteriële stoffen door middel van zogenaamde slow release partikels aan het

oppervlak van textiel⁽³⁾. Dit is ook een terrein dat volop in ontwikkeling is en begint tot eerste commerciële verkrijgbare functionaliteiten te komen.

2.7 Nieuwe Kledingsystemen

In de toekomst kan kleding steeds meer functies vervullen en ook functies overnemen van andere producten en diensten. Op dit moment worden vaak nieuwe functies één voor één toegevoegd. Een integrale bezinning op functies van bedrijfskleding is onderwerp van onderzoek waarbij geheel nieuwe productconcepten worden ontwikkeld. Kosten voor textielverzorging zullen hier veel sterker moeten worden afgewogen binnen een integrale kostprijsberekening voor bedrijfsveiligheid. Binnen de huidige budgetmodellen is een afweging van kosten voor bedrijfskleding versus ziekteverzuim niet goed mogelijk.

Een andere dimensie van nieuwe technologie is dat eigenschappen van bescherming tegen steeds lagere kosten in het kledingstuk gemeten kan worden (b.v. houdbaarheid van chemische of brandvertragende eigenschappen). Zo kan blootstelling aan gevaarlijke stoffen (o.a. cytostatica, gassen of schadelijke bacteriën) via sensoren gemeten worden. Dat vereist:

- Integratie van functionaliteiten in het kledingstuk
- Meetinstrumenten en vorm van monitoring (in line)
- Rapportage naar de klant en afspraken over re-applicatie of afdanken

Technologie staat niet op zichzelf. Het is pas succesvol als het in te bouwen is in een business model dat in de markt geaccepteerd kan worden en gebaseerd is op een rendabele exploitatie. Vaak moet aan beide fronten gewerkt worden: testen van de technologie en testen van het afzetkanaal. Daarbij zijn er technische, commerciële en financiële bezwaren die overwonnen moeten worden.

3. Nederland werkt anders

De toepassing van bedrijfskleding is nauw verweven met de manier waarop Nederland werkt: in welke economische activiteiten, in welk type bedrijven, in welk type functies en in welk type dienstverband. Dit heeft consequenties voor de vermarkting van textielbeheer, de samenstelling van het pakket, de functionele eisen, de onderhoudscycli en de wijze van beheer (o.a. uitgifte en inname).

In Nederland hebben we ruim 7 mln banen die worden vervuld door bijna 9 mln mensen. Door deeltijdwerk en doordat mensen meerdere banen hebben is het aantal werknemers hoger dan het aantal banen in full-time equivalenten. Het aantal banen en aantal werknemers is sterk gegroeid en zal in de komende jaren blijven groeien door demografische ontwikkelingen. Het aantal gepensioneerden neemt toe, maar dat wordt gecompenseerd door langer werken, meer toetreders op de arbeidsmarkt, immigratie en verhoging van participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt. Pas rond 2015 is er sprake van een stabilisatie van het arbeidsaanbod. Daarnaast is Nederland opmerkelijk doordat het aantal deeltijdbanen groot is. Vooral vrouwen werken in kleine deeltijdbanen (minder dan 20 uur), maar toch ook in toenemende mate in grote deeltijdbanen. Sinds enige jaren werkt de overgrote meerderheid van de vrouwen door na de geboorte van het laatste kind.

Onze samenleving verandert van karakter. Onze economie ontwikkelt zich van een industriële economie naar een diensten- en kenniseconomie (zie tabel 3a). Dit patroon is niet uniek voor Nederland en komt in vrijwel alle westerse landen voor.

In absolute getallen is de trend minder scherp omdat de werkgelegenheid in Nederland blijft groeien. De werkgelegenheid in de industrie daalt van 1,5 tot 1,4 mln banen (met een piek van 1,6 mln in 2000). De werkgelegenheid in de dienstverlening stijgt tussen 1996 en 2004 van 4,3 mln banen tot 5,2 mln banen. Bij industrie is sprake van een langdurige dalende trend, de opkomst van dienstverlening is ook al sinds 1970 een zekere trend. De landbouw zal onder invloed van de landbouwhervorming verder krimpen. De bouw is conjunctuurgevoelig, maar de noodzaak tot uitbreiding van infrastructuur en woningbouw leidt tot een constant structureel bouwvolume.

3.1 Industrie

De industriële werkgelegenheid krimpt tussen 1996 en 2004 met 100.000 banen (zie tabel 3b). Er is in die ontwikkeling enige conjunctuurschommeling: in 2000 bedroeg het aantal banen nog 1,6 mln. Vrijwel alle sectoren kennen een teruggang. Voor de individuele sectoren beschikken we over de getallen voor 1996 en 2003.

Tabel 3a: Verschuiving van werkgelegenheid tussen 1996 en 2004

Marktsegment	1996	2004
Industrie	19%	15%
Dienstverlening	72%	77%
Landbouw	1,6%	1,5%
Bouw en Installatie	6,4%	6,6%

Bron: CBS, 2004

Tabel 3b: Verdeling werkgelegenheid in FTE in Industriële sector tussen 1996-2003

Marktsegment	1996	2003
Voedingmiddelen en Tabak	139.000	132.000
Chemie, Rubber en Kunststoffverwerking	112.000	112.000
Textiel, Kleding, Leer, Meubelen	61.000	52.000
Hout, Glas, Bouwmateriaal, Basismetaleel	72.000	69.000
Papier en Grafisch	106.000	97.000
Metaalproducten	89.000	92.000
Machine en Apparaten	240.000	213.000
Sociale Werkplaatsen	92.000	110.000

Bron: CBS, 2004

Vrijwel alle sectoren kennen een krimp in werkgelegenheid. Alleen de chemische en verwerkende industrie handhaaft zich, met dank aan de farmaceutische industrie en de kunststofverwerkende sector. De werkgelegenheid in de metaalindustrie lijkt zich te handhaven maar hier is wel sprake van een sterke teruggang na een piek in 2000. Sterke dalingen zijn waar te nemen in de textielcluster en in de machine- en apparatenindustrie. Ook de teruggang in de grafische industrie is opmerkelijk. Alleen de sector sociale werkplaatsen kent een structurele groei, en dan nog vooral in de stafdiensten.

De relatieve krimp van de industrie vloeit voort uit een aantal ontwikkelingen. De belangrijkste is productiviteitsgroei, rationalisering van productieprocessen en samenvoeging - lees schaalvergroting - van productieunits. Daarnaast gaat de industrie over op uitbesteding van activiteiten aan toeleveranciers (vaak in de dienstverlening). Ook de verplaatsing van de industrie is een zekere trend. Die heeft te maken met globalisering - lees een kostenstrategie. Die heeft ook te maken met concentratie van productie op één plaats in Europa. In veel mindere mate is er sprake van faillissementen.

De verplaatsing van productie wordt doorgaans beschouwd als een verzwakking van de nationale economie omdat veel diensten verweven zouden zijn met industrie. Daar kan het volgende tegen in gebracht worden:

- Ondanks de krimp van de industrie is er geen sprake van daling van de totale werkgelegenheid in Nederland afgezien van een enkele crisis (1973 en 1980). Industrie draagt slechts bij tot 20% van het BNP. De toegevoegde waarde van de industrie is onvoldoende om een aandrijfveer van de hele economie te kunnen zijn.
- Industrie is vaak verplaatst onder regie van Nederlandse ondernemingen. Nederland behoudt grote ondernemingen die echter maar een beperkt deel van hun werkgelegenheid in Nederland hebben. Veel buitenlandse productie genereert winsten die weer naar Nederland vloeien. Het maken vertegenwoordigt vaak maar een klein deel van de waarde van een product (10-20%).
- Import is gestegen, maar de export nog meer. Nederland is vooral handelsland en heeft veel diensten die de handelsfunctie ondersteunen. Productie ondersteunt vaak handel en niet altijd andersom.

- Ook diensten zijn verhandelbaar en kunnen stuwende economische activiteiten zijn: verzekeringen, transport, ingenieursbureau's, dans en ballet zijn exporterende sectoren. Diensten worden steeds meer verhandeld: 20% van de export bestaat uit diensten.

- Veel diensten (b.v. installatiebranche maar ook kinderopvang) vloeien voort uit binnenlandse vraag en niet uit productie.

Binnen de industrie verandert het type activiteiten. Arbeidsintensieve sectoren die goed te verplaatsen zijn, staan het meeste onder druk. In de jaren zeventig ging het om confectie, nu gaat het om de metaalindustrie. Zelfs de automobiellindustrie, inclusief toeleveranciers, verplaatst zich naar Oost-Europa. Als arbeidskosten belangrijk zijn en schaalgrootte een rol speelt, dan zien we verplaatsing van de productie naar derdewereld-landen. Als er een combinatie is van specialisatie/schaalgrootte en Europese markten, dan wordt productie op een centrale locatie in Europa gebundeld.

Binnen de industrie in Nederland worden productiefuncties gecombineerd met andere activiteiten. Als productiefuncties zijn gekoppeld aan R&D of marketing, dan hebben ze een experimenteel of kleinschalig karakter. Als productiefuncties gekoppeld zijn aan logistiek, dan gaat het om assemblage, ompakken en inpakken. Daarnaast behouden we sterk gemechaniseerde procesindustrie zoals productie die gelieerd is aan de haven van Rotterdam: de petrochemische industrie. Ook productie waarvoor nabijheid van de markt vereist is, blijft in Nederland, zoals grote delen van de voedingindustrie. Bij het begin van de voedselketen is wel sprake van een verplaatsing naar de nieuwe lidstaten van de EU (bijvoorbeeld slachterijen en productie van bestanddelen van voeding). De voedingsindustrie is steeds nauwer verbonden met de detailhandel (b.v. de opkomst van vers verpakte producten).

Ook diensten vragen om productie zoals tandheelkundige laboratoria of de klantgebonden productie van lenzen en glazen voor brillen). Als productie verbonden is aan de bouw, dan spreken we van installatie en onderhoud. Een koppeling tussen industrie en zorg betreft de laatste stap in de vervaardiging van farmaceutica of medische hulpmiddelen. Dat maakt de maakindustrie klantgericht, kleinschalig, flexibel en deels ook specialistisch en hoogwaardig.

Verder verandert de organisatie van de industrie. Productieactiviteiten in Nederland kennen een hoge graad van mechanisering en automatisering. Een beperkt aantal hoog opgeleide procesmedewerkers overziet een groot deel van de processen. Facilitaire diensten worden steeds meer uitbesteed (ISS Concept). Daarnaast is productie nauw verbonden met R&D en ligt dicht bij een laboratoriumachtige omgeving. Tenslotte zien we een nog lichte groei in havengebonden productie, zogenaamde value added logistics: ompakken, assemblage en eenvoudige handelingen voor en na verschepping.

Deels is de groei van de dienstverlening een consequentie van de veranderingen in klassieke sectoren. Als industrie haar productieactiviteiten verplaatst, dan wordt zij feitelijk een groothandelssector. De activiteiten van grootindustriële bedrijven als Philips of Shell bestaan nu vooral uit R&D en groothandel. Groothandel is daarmee steeds meer productieaansturend⁽⁴⁾. De laboratoria en installatieactiviteiten van de industrie blijven over. Daarnaast worden industriële bedrijven steeds meer regisseurs die activiteiten uitbesteden en coördineren.

Dat wil zeggen dat onderhoudsdiensten buiten de organisatie geplaatst worden, boekhouding wordt uitbesteed etc. Er wordt in dit verband ook wel gesproken van een netwerksamenleving of een netwerkeconomie. Bedrijfsvoering heeft steeds minder te maken met intern concurrentievermogen en steeds meer met het benutten van de juiste netwerken.

3.2 Diensten

De dienstensector is met 77% van de werkgelegenheid dominant in de nationale economie. Dat is niet nieuw, maar een geleidelijke ontwikkeling die dertig jaar geleden is ingezet. De dienstensector omvat nu bijna 5 miljoen werkenden. Vrijwel de gehele dienstverlenende

sector groeit, zowel de tertiaire sector (commerciële dienstverlening) als de quataire sector (de niet commerciële dienstverlening). Het onderscheid tussen commerciële en niet-commerciële dienstverlening wordt wel vager doordat steeds meer diensten op markten worden aangeboden door bedrijven met een winstoogmerk. De sterkst groeiende sectoren in de commerciële sector zijn te zien in tabel 3c.

Binnen "traditionele" markten voor textielverzorging zijn er een aantal verschuivingen:

Van Gezondheid	naar Paramedische sectoren (thuiszorg maar ook technische dienstverlening aan de zorg).
Van Industrie	naar Installatie en Onderhoud.
Van Horeca	naar Cultuur, Recreatie en Sport (verblijfsrecreatie).

Binnen de dienstverlening is het noodzakelijk een onderscheid te maken naar type werk:

- **Baliewerk:** Veel contact met publiek, corporate representatie belangrijk, ook comfort eigenschappen. Vaak gedecentraliseerde balie's, complex beheer en logistiek. Baliefuncties nemen in aantal af ten gunste van Internet en telefonisch contact. Uitzondering is de detailhandel waar de werkgelegenheid groeit.
- **Desk werk:** Werk op kantoor, doorgaans administratief. Representatie in minder belangrijke mate. Functionele eisen zijn in sterke mate individueel bepaald. Desk werk groeit onder meer door verschuiving vanuit baliewerk. Inrichting werkomgeving en bedrijfshygiëne is wel relevant.
- **Face to face werk:** Contact met de klant is vaak persoonlijk. Representatie is belangrijk, maar sterk individueel. Dit geldt zowel voor zelfstandigen als voor managers. Professionals hebben een grote

Tabel 3c: Verdeling werkgelegenheid commerciële sector in FTE

Marktsegment	1996	2003
Zakelijke Diensten	827.000	1.124.000
Gezondheidszorg	792.000	1.022.000
Horeca, Cultuur en Recreatie	287.000	367.000
Onderwijs	403.000	483.000
Openbaar bestuur en diensten	496.000	551.000
Detailhandel en automobiel	572.000	642.000

Bron: CBS, 2004

weerstand tegen opgelegd uniform. Kansen liggen in de persoonlijke dienstverlening. Groeiend segment.

- **Persoonsgebonden werk:** Vaak fysiek werk met cliënt of patiënt. Hygiëne belangrijk in combinatie met werkcomfort. Veel werk met water en vloeistoffen, risico van besmetting. Lichte vorm van representativiteit wordt steeds meer vereist. Groeiend segment vooral door thuiszorg.
- **Technisch werk:** Logistiek, installatie, montage en onderhoud. Ook werk in de openbare ruimte. Comfort en veiligheid belangrijk. Flexibiliteit is belangrijker dan hoge veiligheidseisen. Ook representativiteit, maar vooral ter herkenning van de functionaris. Uitzonderingen zijn magazijnwerk en transport. Groeiend segment.

3.3 Verandering van Werk

Het type werk is eveneens aan het veranderen. Het aantal laag geschoolde medewerkers blijft constant in de zgn. elementaire beroepen. Onder die groep wordt eenvoudig industrieel werk verstaan (inpakken) en dienstverlenend werk (winkelhulp).

In deze categorie vindt ook een verschuiving van industrie naar diensten plaats. In de middelbare beroepen zien we minder productiemedewerkers, minder technische medewerkers en meer administratieve, commerciële en verzorgende medewerkers. Het aantal lager opgeleide medewerkers neemt af en hoger opgeleid personeel neemt toe. Binnen de hoger opgeleide medewerkers groeit het aantal technische functies.

Tegenover de daling van het aantal technische functies in de industrie staat een groei van het aantal technische functies in installatie, onderhoud en reparatie. Vertaald naar termen van bedrijfskleding betekent dit een verschuiving van eisen: van bescherming tegen vuil naar werken onder hygiënische omstandigheden en van werken met machines naar werken met mensen. Technisch werk vindt steeds meer plaats bij de klant met als gevolg dat het belang van representativiteit groter wordt (zie voor de verschillende kansrijke segmenten voor de textielverzorging tabel 3d op pagina 12 en 13).

3.4 Verandering van arbeidsrelatie

Tenslotte verandert de wijze van deelname aan de arbeidsmarkt:

- Meer zelfstandige ondernemers
- Minder werknemers in loondienst

Opmerkelijk is de opkomst van zelfstandigen zonder personeel: nu ruim 150.000 bedrijven/personen waarvan ruim de helft in de dienstverlening. Bedrijven worden ook relatief kleiner en worden opgedeeld in kleinere business units of teams met meer vrijheid van handelen.

Ook is de bedrijfsgrootte van de ondernemingen in de groeiende dienstensectoren doorgaans kleiner dan in de krimpende industriële bedrijvigheid.

Daar staat tegenover dat steeds meer zelfstandige ondernemingen zich verenigen in franchiseformules, in inkooporganisaties of erkenningsregelingen c.q. brancheorganisaties. Daarmee kan een sterkere identiteit worden neergezet, meer waarborgen naar de consument en kunnen schaalvoordelen bij inkoop worden gerealiseerd. Goede voorbeelden van samenwerking zijn te vinden in de garagebedrijven, de zorg, de detailhandel, de installatiebranche, de financiële dienstverlening en de logistieke dienstverlening.

Het aantal voltijd dienstverbanden neemt af en maakt plaats voor flexibele contractvormen.

Daarbij is de mobiliteit in de arbeidsmarkt toegenomen: de tijd dat mensen bij eenzelfde werkgever en/of in dezelfde functie blijven werken is korter. Ook het aantal medewerkers op uitzendbasis neemt toe, tot zelfs het geheel uitbesteden van de personeelsinschakeling. De veranderende arbeidsmarkt leidt ook tot nieuwe risico's, zoals gesignaleerd door de SER⁽⁵⁾. Vooral het gebruik van uitzendkrachten en van tijdelijke krachten leidt tot meer risico's op het werk door minder vertrouwdheid met het werk en de persoonlijke beschermingsmiddelen. Daarnaast leidt een wisselend bestand van medewerkers tot meer problemen in het beheer van bedrijfsmiddelen.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben niet zozeer gevolgen voor de samenstelling van het pakket kleding en beschermingsmiddelen,

maar wel voor het beheer. Gevolgen voor bedrijfskleding en inrichting van de werkomgeving:

- Minder zwaar werk, maar wel nieuwe risico's
- Minder extreme risico's - meer diffuse risico's
- Meer wisselende werkomstandigheden
- Meer contact met de klant - meer representativiteit

Ten gevolge van de veranderingen in de arbeidsmarkt leggen zowel ondernemer als textielbeheerder de nadruk op de beheersing van risico's in plaats van nadruk op het beschermen tegen risico's. Het beheer van bedrijfskleding binnen service niveaus is de uitdaging waarbij een klein en wisselend bestand medewerkers een belangrijke parameter is. Een nadere analyse van risico's en hun beheersbaarheid volgt in het volgende hoofdstuk.

3d: De verschillende kansrijke segmenten in beeld

Branche	Sector	Aantal werkkenden	Eisen aan bedrijfskleding	Eigenschappen van sector	Potentie voor textielverzorging
Zakelijke Diensten	Financiële Dienstverlening	268.000	Representatieve eisen belangrijk. Veiligheid onbelangrijk. Geen arboverplichting.	Baliefuncties nemen af. Steeds meer Internet en telefonische dienstverlening. Grote organisaties, decentrale structuren.	Beperkt als employee benefit en soms als corporate identity
	Overige Zakelijke Dienstverlening	ca. 597.000	Representatie belangrijk, veiligheid onbelangrijk. Geen arboverplichting.	Professionals en administratie. Weinig balie werk veel face-to-face. Kleine organisaties.	Beperkt - hoofdzakelijk persoonlijke dienstverlening. Kansen binnen verzamelkantoren en complexen.
	Computer-diensten	140.000	Representatie steeds belangrijker maar wel vaak casual. Bescherming: elektrostatisch, vlekken. Geen arboverplichting.	Professionals en techniek. Sector wordt formeler door meer concurrentie. Middelgrote organisaties, decentraal. Wel consolidatie.	Groeiend - Casual en Onderhoud.
Horeca Recreatie Cultuur	Horeca	222.000	Representatie en hygiëne. Hiervoor is al een wettelijke verplichting. Combinatie kleding en platgoed.		Is al breed ontwikkeld door textielverzorgers.
	Recreatie	ca. 40.000	Representatie en hygiëne. Casual georiënteerd, herkenning en comfort belangrijker dan veiligheid.	Dagrecreatie en verblijfsrecreatie zijn sterk seizoensgevoelig en veel oproepwerk.	Brede pakketten, soepele en op te schalen logistiek.
	Cultuur	ca. 70.000	Representativiteit en veiligheid. Grote verscheidenheid van uniform tot evenementgebonden veiligheid.	Kleinschalige organisaties, veel oproepwerk. Veel projectmatig werk (groeisector o.a. dance evenementen)	Corporate identity voor vaste gezelschappen (en hygiëne), Projectgebonden voor evenementen. Serviceontwikkeling noodzakelijk.
	Sport	ca. 30.000	Representatie belangrijk: functionaliteit vooral op het veld.	Clubgevoel bepaalt representativiteit en vooral inzet van vrijwilligers.	Brede pakketten, soepele en op te schalen logistiek.

Bron: CBS, 2004 + Eigen onderzoek

Tabel gaat verder op pagina 12

Branche	Sector	Aantal werkenden	Eisen aan bedrijfskleding	Eigenschappen van sector	Potentie voor textielverzorging
Detailhandel en Publieksdiensten	Detailhandel	514.000	Representatie belangrijk, comfort - veiligheid alleen relevant bij food en paramedisch. Grote verscheidenheid tussen segmenten.	Food - krimpt, gezondheid - groeit (o.a. opticiens). Veel kleinschaligheid maar steeds meer concentratie en samenwerking (o.a. franchising en inkoopbundeling)	Samenwerkingsverbanden ondersteunen, fijne logistiek wel landelijke dekking.
	Autobranche	128.000	Representatie steeds belangrijker. Veiligheid en vuilwerendheid worden steeds belangrijker.	Versnipperde sector maar bundeling via merken.	Reeds ontwikkeld, brede pakketten (incl. hygiëne en poetsdoeken, fijnmazige logistiek).
	Post, Telecom, Energie	147.000		Combinatie van baliefuncties en installatie. Baliefuncties steeds meer verdrongen door afstandsverkoop. Installatiefunctie wordt steeds meer uitbesteed (b.v. Inhome) Energieliberalisering moet positieve impact hebben op representatiefunctie.	Goed. Grote partijen, gedecentraliseerde structuren.
Gezondheidszorg	Thuiszorg en Welzijn	183.000	Combinatie van comfort, hygiëne en veiligheid (b.v. bij cytostatica).	Groei door verlenging van zorgketens. Schaalvergroting en professionalisering. Veel oproepkrachten en wisselende contracten. Grote beheersproblemen.	Zeer gunstig, vermogen tot fijnmazige logistiek evt. in combinatie met medische supplies (b.v. incontinentie).
	Paramedische Sector	ca. 30.000	Combinatie van representatie en hygiëne.	Tandartsen, huisartsen, fysiotherapeuten, zorgcentra, particuliere poli's. Groei door vergrijzing en marktwerking. Toename van extramurale zorg.	Gunstig ook in combinatie met bedrijfshygiëne, maar groten-deels al voorzien (vooral grotere organisaties). Formuleontwikkeling en samenwerking aan inkoop/ ondersteuning. Noodzaak van fijnmazige logistiek.
	Technische Zorgdiensten	ca. 30.000	Combinatie van hygiëne en chemische bescherming.	Tandheelkundige labs, optotechniek, laboratoria. Groeiende sectoren door uitbesteding en marktwerking.	Gunstig ook in combinatie met bedrijfshygiëne. Kleinschaligheid domineert: fijnmazige logistiek, ook logistieke ondersteuning van primaire proces mogelijk.
Overige Sectoren	Installatie-branchen	ca. 110.000	Representatie (werk bij klant) steeds belangrijker - zonder verlies van comfort/ veiligheid. Functionele eisen belangrijk, vooral comfort en veiligheid in wisselende omstandigheden.	Veel kleinschalige organisaties.	Formuleontwikkeling en fijnmazige logistiek belangrijk.
	Lokale Overheid	ca. 125.000	Veiligheid en comfort belangrijk (buiten werken). Ook representatie belangrijk: ambtenaren hebben toezichtstaak met bevoegdheden.	Milieu, leefbaarheid, toezicht. Complex inkoopproces (verkokerd). Geconcentreerde logistiek. Corporate identity van lokale overheden is in ontwikkeling	Bredere pakketten mogelijk (ook hygiëne en PBM's).

4. Bedrijfskleding in een risicosamenleving

Gelet op de primaire beschermende functie van bedrijfskleding is de ontwikkeling van maatschappelijke risico's een belangrijke context voor het gebruik van kleding. Het is de laatste jaren steeds meer in zwang om te spreken van de opkomst van een "risicosamenleving"⁽⁶⁾. De kernstelling van de risicosamenleving is niet dat risico's hoger zijn geworden. In de moderne samenleving is de levensverwachting gestegen en het aantal ongevallen op het werk, het aantal verkeersongevallen en het aantal doden en gewonden ten gevolge van geweld zijn sterk afgenomen. Wel blijft ziekteverzuim en uitval door arbeidsongeschiktheid hoog. Hierbij is enerzijds de hoge productiviteit en werkdruk als oorzaak aan te wijzen, anderzijds de mogelijkheden om een beroep te doen op de sociale zekerheid. Het begrip risicosamenleving dekt twee andere verschijnselen:

- Risico's worden steeds diffuser en verspreiden zich sneller
- Risico's raken mensen in ongelijke mate.

Deze twee ontwikkelingen gaan samen met een grotere zichtbaarheid van rampen en tijdelijke ophef over rampen, hun oorzaken en de nodige voorzorgsmaatregelen. Duidelijk zichtbare risico's (menselijke infectieziektes, stadsbranden) zijn grotendeels bedwongen of beheerst. Verder verlegt de aandacht zich naar voorheen minder voorkomende risico's. Het kenmerk van die risico's is dat ze bij lange en diffuse blootstelling op termijn een gezondheidseffect (op latere leeftijd). Sommige risico's, zoals nucleaire en chemische risico's, zijn het gevolg van technologische veranderingen. Als gevolg van de globalisering en de communicatie-revolutie verspreiden risico's sneller. Mensen, dieren en goederen worden steeds meer verplaatst met alle gevolgen voor verspreiding van ziektes. De verplaatsing van de builenpest van China naar West-Europa kostte in 1349 drie jaar, de verplaatsing van SARS over dezelfde afstand kostte drie weken.

Ook aan de orde is de beleving van risico's. Het contrast tussen de structurele daling van ongevallen en geweld met de dood als gevolg en de beeldvorming is opmerkelijk. Zo wordt de recente geschiedenis al snel herinnerd als "een indrukwekkende reeks fiasco's zoals de Bijlmerramp, de overstromingen in Limburg en Gelderland, de varkenspest, BSE, de vogelpest, de Herculesramp, de MKZ crisis, de cafébrand in Volendam en de ontploffing van een vuurwerkfabriek in Enschede"⁽⁷⁾. Elk Westers land kan een vergelijkbare reeks gebeurtenissen opnoemen, voor elk culminerend in de aanslag op het WTC op 11 september 2001, dat

het denken over risico's wereldwijd deed kantelen. De rol van de media, de onmiddellijke wereldwijde zichtbaarheid van rampen, verheft de beleving van rampen en risico's.

De roep om maatregelen, verantwoording en verantwoordelijkheid is dan ook sterk. Dat betekent dat objectieve kosten/risico afwegingen moeilijker te maken zijn. Zero tolerance knipt die relatie los en maakt alle kosten aanvaardbaar. Het voorzorgsprincipe wordt algemeen in het beperken van risico's en aansprakelijkheden krijgen meer een levensloopkarakter. Een bedrijf of overheid kan steeds langer aansprakelijk worden gesteld voor ongevallen of aandoeningen. Hierbij is het afwentelen van aansprakelijkheid belangrijker dan het werkelijk verminderen van risico's.

Daarbij genereert de opkomst van een risicosamenleving steeds meer kosten voor preventie, ontwikkeling van technologie voor beheersing en bescherming en ontwikkeling van beleid, protocollen, reglementen en codes, registraties en ketenaansprakelijkheden. Dit leidt ook tot een toename van verzekeringen, maar zelfs dan blijken steeds meer risico's niet meer te verzekeren te zijn, dan wel door de omvang van de risico's, dan wel door de verkaveling van de verantwoordelijkheid.

Zo wordt de prijs van een ongeluk niet meer te berekenen. Wel is duidelijk dat ongevallen steeds vaker leiden tot het einde van de onderneming. Dat kan zijn door de kosten van het ongeluk, maar ook door de reputatieschade. Wat vroeger een slordigheid was, is nu nalatigheid. Wat vroeger een foutje was, is nu een schandaal. Bedrijven verliezen hun "license to operate": hun maatschappelijke acceptatie om te kunnen functioneren. Het aantal ondernemingen dat failliet gaat, overgenomen wordt of tenminste van naam moeten veranderen ten gevolge van een ramp, ongeluk of schandaal is niet meer te tellen. Daarmee is risicoanalyse een vak geworden dat permanent moet worden uitgevoerd.

Die ontwikkeling leidt tot de wens voor meer 'aanspreekbaarheid' in het publieke domein. Die aanspreekbaarheid vormt juist het probleem, omdat steeds meer taken over steeds meer organisaties verdeeld zijn. Met de verzelfstandiging, privatisering en uitbesteding van taken is het steeds minder duidelijk wie verantwoordelijk is en wie aanspreekbaar is. Terwijl de acceptatie van het uniform in de jaren negentig tanende was, lijkt er sinds 2001 een herwaardering te zijn van het uniform, niet zozeer door de dragers, maar vooral door het publiek⁽⁸⁾.

4.1 Juridisch kader - Concrete vertaalslagen

De opkomst van de risicosamenleving heeft in de jaren negentig geleid tot een verdere aanscherping van regelgeving op drie fronten: bescherming van de consument (vooral voedselveiligheid), bescherming van de medewerker (arbeidsongevallen en aandoeningen) en bescherming van de samenleving (maatschappelijke veiligheid). In de Verenigde Staten wordt het kader gevormd door de federale wetgeving dat steeds meer in Europa wordt overgenomen. In Europa is de EU bepalend, maar vaak onder druk of aanmoediging van lidstaten. Het Nederlands beleid inzake arbeidsomstandigheden is vrij ver ontwikkeld en Nederland is ook hier gidsland, zij het vooral op basis van de convenanten, die ons poldermodel kenmerken. Bescherming van de consument is in Nederland een relatief nieuw terrein, getuige het feit dat er pas in 1999 een Voedsel en Warenautoriteit is opgericht als zelfstandig toezicht. Het thema maatschappelijke veiligheid is vooral vanaf 2001 weer volop in de aandacht.

4.2 Aansprakelijkheid naar de consument

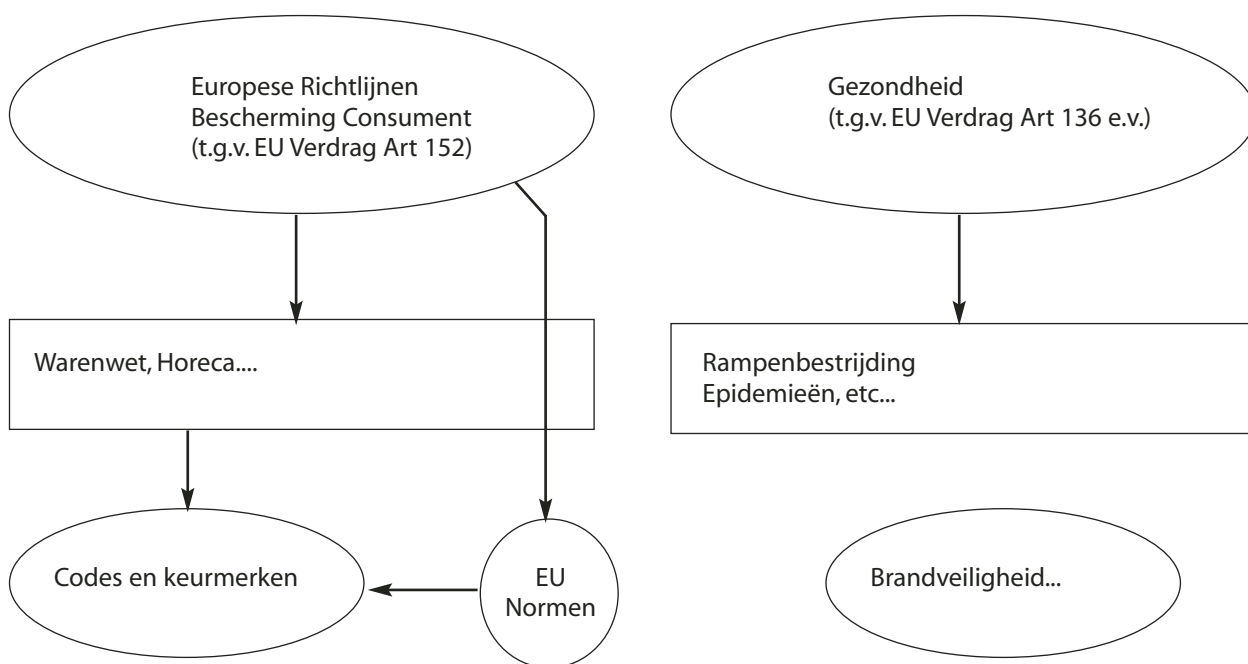
Algemeen geldt de aansprakelijkheid van aanbieders van goederen en diensten naar de consument. Deze algemene aansprakelijkheid is opgenomen in EU Richtlijn 2001/95/EC en is verder bekrachtigd in de nationale wetgeving middels het

Burgerlijk Wetboek. In de Warenwet is deze aansprakelijkheid gedekt onder artikel 18, zowel ten aanzien van producten als de omstandigheden waaronder producten worden aangeboden.

De voeding en farmaceutische industrie alsmede de detailhandel in voedingsmiddelen (i.h.b. vlees, vis) vallen onder een specifieke Verordening 178/2002/EC. Voor deze sectoren geldt een systeem van veiligheidsborging (de HACCP), een algemene hygiëncode en een aantal specifieke hygiëncodes voor sectoren. Deze codes zijn nader uitgewerkt in een Codex voor de textielverzorging voor de voedingindustrie⁽⁹⁾. Deze normen zijn voor de Horeca nader uitgewerkt in ISO 22000.

Ook al gelden er specifieke regelingen, elke ondernemer behoudt de aansprakelijkheid ten aanzien van veiligheid van de consument (zie figuur 4a). Voor dienstverlening is er op dit moment geen regelgeving op Europees niveau, behoudens enkele uitzonderingen (b.v. brandveiligheid van hotels, afstandverkopen). Een voorstel voor regelgeving van diensten is in april 2004 ingediend, maar ontmoet net als een vorig voorstel, ingediend in 1994, hevig verzet. Wel geldt de algemene aansprakelijkheid zoals voorzien in de hierboven genoemde richtlijn en gelden er nationale wetten en normen⁽¹⁰⁾.

Figuur 4a: Aansprakelijkheid naar de Consument



Bron: Eigen onderzoek 2004

Deze aansprakelijkheid is wel beperkt in die zin, dat de consument een eigen verantwoordelijkheid heeft en dat de aanbieder zijn aansprakelijkheid (gedeeltelijk) kan beperken in zijn leveringsvoorwaarden. Verder is de aansprakelijkheid beperkt tot wat redelijkerwijs bekend kan worden geacht ten aanzien van risico's. Tenslotte kan de aansprakelijkheid beperkt worden indien de aanbieder een sluitend systeem voor kwaliteitsborging heeft. Al deze elementen nemen niet weg dat een grote mate van civiele aansprakelijkheid blijft bestaan en dat de bewijslast altijd bij de aanbieder van goederen en diensten ligt.

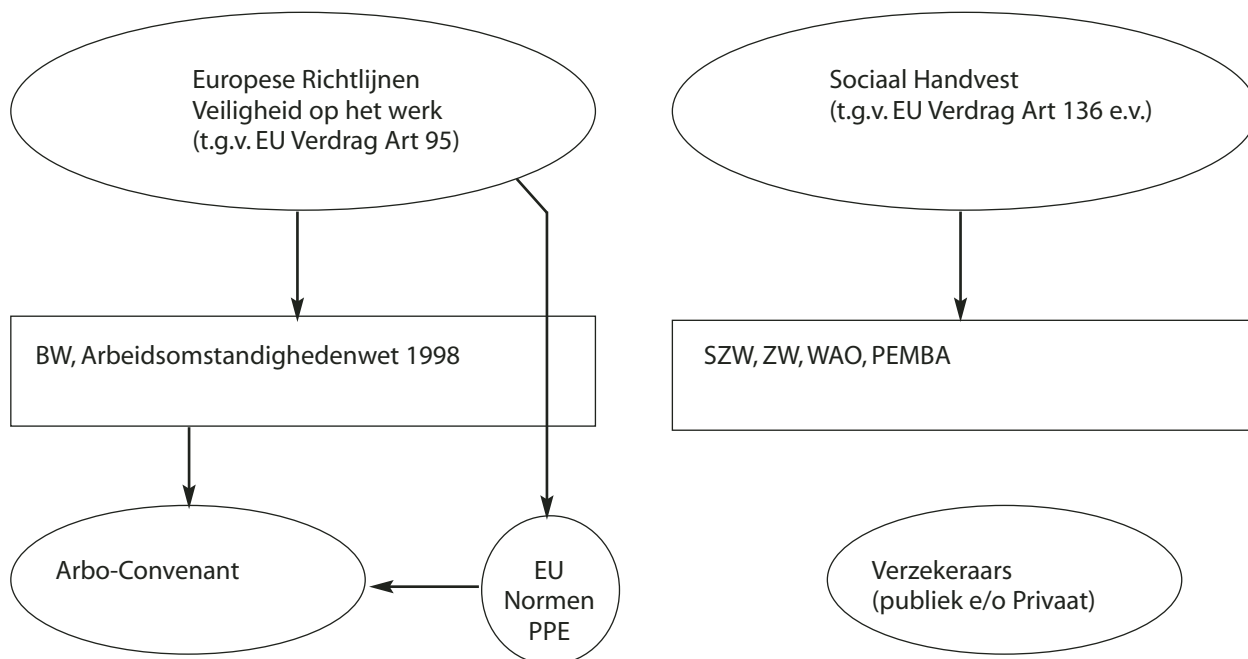
Ondernemers hebben ook verantwoordelijkheid ten aanzien van bescherming van hun werknemers (zie figuur 4b). Deze heeft zijn beslag zowel civielrechtelijk ten opzichte van de werknemer, als sociaaljuridisch ten aanzien van inkomensgarantie en verzekering van de werknemer. De verantwoordelijkheid van de werkgever ten aanzien van de werknemer is geregeld in het Burgerlijk Wetboek (Boek & Titel 10). Centraal staat het begrip zorgplicht van werkgever en werknemer. De specifieke regelgeving en jurisprudentie zijn handzaam behandeld in het eerder geciteerde SER Advies. Specifieker is deze geregeld in de Arbeidsomstandighedenwet 1998, welke deels gebaseerd is op Europese richtlijnen en beleid terzake.

Centraal staat de verantwoordelijkheid van de werkgever in het verzorgen van goede arbeidsomstandigheden. Daarbij hoort het wegnemen en beperken van risico's, door aanpak van de bron en beperking van blootstelling aan risico's. Indien noodzakelijk, biedt de werkgever de noodzakelijke beschermingsmiddelen en ziet hij toe op het juiste gebruik daarvan. Bij de werknemer rust de plicht de beschermingsmiddelen te gebruiken en te zorgen voor een goed gebruik van arbeidsmiddelen en gevaarlijke stoffen. De werkgever heeft de plicht beleid te voeren waarbinnen de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) de kern vormt, alsmede de plicht tot melden van ongevallen.

In Nederland is gekozen om ter aanvulling van de Europese normen en nationale regelgeving de bescherming van de werknemer vorm te geven in Arbo-convenanten. Arbo-convenanten dienen beschouwd te worden als een sectorale vertaling van de arbeidsomstandighedenwet. Ze dienen ook als checklist en geven prioriteiten aan bij het opstellen van relevante RI&E voor de onderneming.

De kern van regelgeving ligt steeds meer in Arbo-convenanten per sector en de verplichting van risico-inventarisatie en Arbobeleid per onderneming. Er zijn medio 2004 in totaal 65 Arbo-convenanten, waarvan 10 betreffende industriële

Figuur 4b: Aansprakelijkheid naar de werknemer



sectoren en 6 in de bouw. Veel convenanten betreffen dienstverlenende sectoren zoals podiumkunsten, architecten, het bankwezen, schoonmaakbedrijven, uitzendbureaus, de verblijfsrecreatie en kappers.

De Arbo-convenanten zijn vooral procesafspraken tussen werkgevers en werknemers, waarbij de overheid als co-financier van collectieve acties optreedt. Arbo-convenanten stellen doelen en prioriteiten vast op basis van de bekende risicofactoren. In specifieke plannen van aanpak of in branchebegeleidingscommissies worden specifieke maatregelen voorgesteld. De Arbo-convenanten zijn daarom eerder een proces waarin nieuwe maatregelen voorgesteld worden⁽¹¹⁾.

De verantwoordelijkheid ten aanzien van doorbetaling van loon en ten aanzien van premies voor ziekte en arbeidsongeschiktheid is opgenomen in een aantal sociale verzekeringswetten. Hier is de eigen verantwoordelijkheid van de werknemer veel minder aan de orde. Deze kan in sterke mate beperkt worden ten aanzien van civiele aansprakelijkheid wanneer de werknemer aantoonbaar nalatig is geweest.

In sommige gevallen is de aansprakelijkheid verder vormgegeven in specifieke regelgeving. Deze regelgeving is altijd aanvullend op de algemene regelgeving. Ten aanzien van bescherming van de werknemer geldt er aanvullende regelgeving voor het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en daaruit voortkomende Europese Normen. De basis is de Richtlijn Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) 89/686/EEC in combinatie met meer dan 50 wijzigingen en aanvullingen. De Richtlijn definieert risicoprofielen en laat de normering van beschermingsmiddelen over aan de Europese Normalisatiecommissies.

De Richtlijn kent drie niveaus waaraan persoonlijke beschermingsmiddelen dienen te voldoen. Het eerste niveau beschrijft de algemene voorwaarden die voor alle persoonlijke beschermingsmiddelen gelden. Persoonlijke beschermingsmiddelen moeten aan een zo hoog mogelijke bescherming voldoen en comfortabel zitten. Verder dient de hinder van het dragen van een beschermingsmiddel tot een minimum te worden beperkt. Het tweede niveau betreft aanvullende voorschriften voor verscheidene soorten en typen persoonlijke beschermingsmiddelen. Een voorbeeld is dat regelsystemen in

persoonlijke beschermingsmiddelen niet buiten de wil van de gebruiker ontregeld kunnen worden of dient een gezichtsbescherming verenigbaar te zijn met middelen die het gezichtsvermogen corrigeren (een bril of contactlens). Het derde niveau beschrijft specifieke risico's waartegen bescherming noodzakelijk is. Dit betreft het voorkomen van vallen door uitglijden of van hoogte tot bescherming tegen schadelijke gevolgen van lawaai, warmte, vloeistoffen, etc.

4.3 Maatschappelijke veiligheid

Afgezien van bescherming van werknemer en consument heeft de overheid als taak het beschermen tegen algemene maatschappelijke risico's. Het gaat hierbij om aantasting van de openbare orde, bescherming van de verkeersveiligheid en bescherming tegen natuurrampen en epidemieën. In dat kader is de relatie tussen dierziektes en overdracht op mensen een apart onderwerp.

Het wettelijke kader en het beleid zijn zowel gericht op preventie en opsporing, als op repressie en hulpverlening.

We kunnen op het gebied van maatschappelijke veiligheid twee type risico's onderscheiden. In industrie en hoogwaardige omgeving geldt een beleid van zero-tolerance. Dat wil zeggen dat het beleid gericht is op een absolute beperking van risico's waarbij in beginsel een kosten-baten afweging niet aan de orde is. Wel is door middel van een risicoanalyse een goed beeld te krijgen van oorzaak en gevolg. De baten van risicobeperking worden hier als zeer hoog ingeschaald en het beperken van dodelijke ongelukken heeft vrijwel geen prijs. Dat wil zeggen dat de bereidheid tot het dragen van kosten hoog is en dat het voorzorgsprincipe systematisch wordt doorgevoerd.

Typische gevallen waar de bereidheid tot dragen van hoge kosten aan de orde zijn: luchtvaart en spoorvervoer, dierenziektes en epidemieën en de chemische industrie. Hier zijn al standaarden voor bedrijfskleding ontwikkeld, veelal ingebed in Europese Normen.

In diensten en het normale maatschappelijk verkeer zijn de risico's minder zichtbaar en tastbaar en gemiddeld ook op een veel lager niveau. De bereidheid tot het dragen van risico's is hoger dan de wil om kosten te maken (uit voorzorg). Deze is veel minder hoog, omdat de relatie tussen oorzaak en gevolg minder systematisch is.

Dit betekent dat de kosten ook vaak onredelijk hoog zijn in relatie tot de mogelijke gevolgen. In het normale maatschappelijke verkeer zijn de gevolgen van preventie onaanvaardbaar in de zin van vrijheidsbeperking, comfort en diffuse gezondheidsrisico's.

Typische gevallen waar de bereidheid tot het dragen van hoge kosten laag is:

- Sport en recreatie
- Horeca en detailhandel
- Onderhoud en reparatiebedrijven (behalve uitzonderingen als asbestverwijdering)

Er is geen sterke tweedeling tussen beide risico-omgevingen. Een aantal recente gebeurtenissen zijn weliswaar uniek geweest, maar hebben toch aanleiding gegeven tot algehele aanscherping in risicobeheersing. Dit is bijvoorbeeld het geval na de aanslagen van 11 september 2001, waarbij concrete indicaties niet adequaat herkend zijn en er vervolgens door middel van maatregelen sprake was van een overreactie. De cafébrand in Volendam heeft geleid tot een generieke aanscherping van brandveiligheid van kleding, terwijl een falend toezicht op de horeca het kritische faalpunt was.

Het onderscheid tussen deze risico's betekent ten aanzien van bedrijfskleding en bedrijfshygiëne dat een onderscheid wordt gemaakt tussen de te nemen veiligheidsmaatregelen, namelijk als voorzorg, als achter de hand te houden of in uitzonderlijke omstandigheden toe te passen. Deze indeling komt terug in de regelgeving ten aanzien van het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, en ook in "alarmniveaus" in openbare veiligheid.

In de openbare veiligheidsrisico's van het Ministerie van Binnenlandse Zaken is het risico van bacteriële en chemische wapens in kaart gebracht, alsmede de risico's van uitbraak van epidemieën evt. met overdracht van dier op mens. Ook in Europese plannen zijn deze risico's in kaart gebracht.

Analyses geven aan dat in beide gevallen in een situatie van verhoogd risico de oplossing vooral in quarantainegeboden zit, in het beperken van reizen en het gericht inzetten van mondbescherming door middel van mondkappen. De kosten voor meer ingrijpende maatregelen wegen negatief ten opzichte van gedragsverandering. Beschermende kleding en aangescherpte hygiëne zijn alleen relevant voor

mensen die in zeer direct contact komen met besmettingsbronnen. Risicoanalyses hebben niet geleid tot aangepaste richtlijnen. Ook al lijkt de verkoop van mondkappen en gasmaskers toe te nemen in een alertfase, toch is hierbij geen sprake van een structurele ontwikkeling.

Openbare Veiligheid heeft ook consequenties voor toezicht, opvang en hulpverlening. In situaties met lage risico's zoals in winkels, in de recreatie en publieksevenementen is het noodzakelijk dat ondersteunend personeel herkenbaar is. Dat betekent dat bedrijfskleding een belangrijke functie kan spelen in het snel herkennen van een bevoegde functionaris.

Deze herkenning gaat verder en betreft het groeiend aantal mensen dat een toezichtfunctie vervult in de openbare ruimte. Deze discussie past in de discussie over normen en waarden en het elkaar aanspreken op gedrag. Het gaat dan niet om het politieuniform of het uniform van veiligheidsmedewerkers. Hiervoor gelden duidelijke bevoegdheden met bijpassend uniform. De toezichtstaak heeft zich uitgebreid naar de stadswachten en breidt zich ook uit naar grotere groepen overheidsmedewerkers, zoals medewerkers van reinigingsdiensten, openbare werken etc.. Hierbij gaat het om een combinatie van herkenbaarheid en functionaliteit.

4.4 Enkele thema's in veiligheid en gezondheid van werk

4.4.1 Arbeidsomstandigheden en arbeidsongevallen

Arbeidsomstandigheden zijn een belangrijk onderdeel van beleid sinds het einde jaren van de jaren tachtig. De aanzet daartoe was de uitspraak dat Nederland "ziek is": een economie gekenmerkt door een hoog ziekteverzuim en een hoge uitval van werknemers naar de WAO. Dit besef heeft geleid tot een reeks hervormingen in de sociale zekerheid. Daarbij is de verantwoordelijkheid van de werkgever aangescherpt, in het bijzonder door de verplichting van doorbetaling van loon in het eerste ziektejaar. Daarnaast is er sprake van een aangescherpte regelgeving en controle op arbeidsomstandigheden. De belangrijkste factoren van ziekteverzuim zijn te zien in tabel 4c op pagina 18.

De nadruk is in de laatste jaren steeds meer komen te liggen op de psychische aspecten (o.a. werkdruk, RSI en intimidaties, agressie en ongewenste intimiteiten).

Tabel 4c: Verdeling oorzaken ziekteverzuim

Oorzaak	Aantal werknemers in mln.
RSI en fysieke klachten	4,0
Ongewenste intimiteiten en agressie	2,5
Gevaarlijke stoffen en biologische agentia	2,3
Werkdruk en psychische klachten	2,0
Tillen, vallen, kracht zetten	1,8
Trillingen en geluid	1,7

Bron: Ministerie SZW, 2004

De risico's waarbij persoonlijke bescherming noodzakelijk zijn, zijn minder prominent, maar betreffen desalniettemin een groot aantal werknemers, ook in dienstverlenende sectoren. Verder komen klachten voort uit specifieke risicogroepen, zoals chronisch zieken. Voor hen en voor risico's in de sfeer van huidandoeningen bestaat nog te weinig aandacht⁽¹²⁾.

In de volgende sectoren wordt een beter gebruik van hoogwaardige beschermingsmiddelen aanbevolen: bouw en installatie, mobiliteitsbranche/ garagebedrijven, podiumkunsten (gehoorbescherming) en kappers. In het algemeen wordt er gewezen op het belang van (goed) gebruik van bestaande beschermingsmiddelen. In een kleine minderheid van de Arbo-convenanten wordt ook gekeken naar betere beschermingsmiddelen.

De nadruk bij Arbo-beleid van ondernemingen is gericht op arbeidsomstandigheden en op preventie van ziekteverzuim en uitval. De oorzaken van verzuim en uitval worden steeds beter gemeten. Er is ook een steeds beter zicht op de arbeidsomstandigheden. Zo verschijnt er jaarlijks een monitor van de arbeidsomstandigheden⁽¹³⁾. Daarnaast worden sectoren gericht aangesproken op specifieke risico's. De inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen is daarbij één van de thema's. Bij veel voorkomende problemen zijn bedrijfskleding en beschermingsmiddelen slechts een bescheiden deel van de oplossing (b.v. bij tillen of bij RSI). Bij blootstelling aan gevaarlijke stoffen en bij gevaar van brand spelen persoonlijke beschermingsmiddelen een belangrijke rol.

Arbeidsongevallen met de dood als gevolg, ernstig letsel en/of spoedeisende hulp dienen te worden gemeld bij de arbeidsinspectie. De jaarlijkse monitoring van arbeidsongevallen ligt aan de basis van deze analyse⁽¹⁴⁾. Een breder beeld, met inbegrip van niet meldingsplichtige ongevallen is te vinden bij het CBS in de Enquête Bedrijfsongevallen. Persoonlijke beschermingsmiddelen spelen een belangrijke rol bij het vermijden van arbeids-

ongevallen en verklaren het relatieve lage aantal ongevallen. Slechts bij 88 van de 2800 arbeidsongevallen is de ontbrekende of verkeerde inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen een verklaring van het ongeval. Bij de dodelijke ongevallen is dit een marginale factor. Goed gebruikte persoonlijke beschermingsmiddelen spelen een belangrijke rol bij het vermijden van ernstig of dodelijk letsel.

4.4.2 Infectieziektes, verkoudheid en griep

Infectieziektes, in het bijzonder verkoudheid en griep zijn belangrijke (als normaal beschouwde) oorzaken van ziekteverzuim. Daarnaast kan nauw menselijk contact ook leiden tot besmetting van de klant of patiënt. Het thema infectieziektes is in enge zin onderwerp van aandacht in procedures. In de gezondheidszorg, inclusief huisartspraktijken en verzorgingshuizen gelden duidelijke aanbevelingen ter preventie van de verspreiding van infectieziektes⁽¹⁵⁾. Aandacht gaat daarbij uit naar het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen, mondkappen en kleding), alsmede procedures voor inname en reiniging. In vrijwel alle gevallen is een specifiek pakket persoonlijke beschermingsmiddelen gewenst en is professioneel reinigen een garantie voor kwaliteit.

Op een collectief vlak gaat ook politieke aandacht uit naar het risico van epidemieën. Zo is er recentelijk een beleid van de Europese Unie betreffende influenza response planning⁽¹⁶⁾ voorgesteld. Ook al ligt de nadruk op vaccinatie, een deel van de maatregelen in nationale plannen is gelegen in het bepreken van overdracht van infecties en in een aangescherpte eis ten aanzien van gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Dit geldt ook bij de planning van antwoorden op de overdracht van dierziektes op mensen (b.v. SARS of Vogelpest).

4.4.3 Huidziektes

Werkgerelateerde huidziektes is een hardnekkig probleem dat, na daling in de jaren tachtig, stabiel is geweest in de jaren negentig, en momenteel weer

opkomt. Dit thema heeft prioriteit in het beleid van de Europese Unie, mede in relatie tot chemische stoffen⁽¹⁷⁾. In Nederland hebben jaarlijks meer dan 200.000 mensen last van werkgerelateerde huidproblemen. Huidziektes komen veel voor bij mensen die veelvuldig in aanraking komen met water, voeding, chemicaliën, fotografisch materiaal, zware metalen, of repetitief werk doen met handgereedschap. Huidaandoeningen leiden tot een groter gevaar van besmetting door andere ziektes tot ziekteverzuim of tot minder comfort in het werk. Huidaandoeningen komen vooral voor op onderarmen. Bij personen in de recreatiesector is het risico voor huidkanker hoog. Huidaandoeningen komen steeds meer voor in paramedische beroepen en in beroepen met publiekscontact zoals tandartsen, fysiotherapeuten, kappers en medewerkers in de voedingdetailhandel.

De oplossing voor huidziektes is gelegen in een goede inrichting van de werkplek en verstandig gebruik van water en chemische middelen. Daar hoort ook bij een goede handhygiëne, daarentegen is eczeem het gevolg van te intensief reinigen. Daarnaast is adequate bescherming noodzakelijk in de vorm van goed sluitende kleding en piekbescherming door middel van handschoenen en mondbescherming. Gelet op de noodzakelijke comforteigenschappen moet deze kleding nauwsluitend zijn (vooral bij manchetten), maar ook ademend. Ook hier kunnen specifieke procedures voor het uittrekken, innemen en reinigen van kleding gelden.

4.4.4 Fijn stof en beroepsastma

Beroepsastma verklaart bij volwassenen ruim 10% van de gevallen van astma. Het betreft in Nederland jaarlijks tussen de 500 tot 2000 gevallen met uitval of arbeidsongeschiktheid als gevolg. Beroepsastma komt voort uit de combinatie van een deficiëntie in het immuunsysteem van de drager in combinatie met een langdurige blootstelling aan fijn stof, chemische stoffen met een laag molecuulgewicht en aan proteïnen van plantaardige of dierlijke oorsprong⁽¹⁸⁾. Het aantal schadelijke stoffen wordt geschat op 300 en is stijgend, mede door de toename van fijn stof in de werkomgeving. De risico's voor beroepsastma zijn het hoogst in de bakkerijsector, de kunststofindustrie, in installatiesectoren (lassen, slijpen, lijmen etc...) en in laboratoria. In totaal zijn 100.000 werknemers werkzaam in de risicogroep.

Onderzoek van de Universiteit Wageningen is aanleiding geweest voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om afspraken te maken met de meest betrokken sectoren⁽¹⁹⁾. Ook is sinds 1999 de inspectie op allergene stoffen

toegenomen. Preventie is gezocht in vervanging van de allergene stoffen. Dit is echter niet altijd mogelijk. Mondkappen en gepaste bedrijfskleding met aangescherpte protocollen ten aanzien van uittrekken, inname en reinigen zijn hier aan de orde.

4.4.5 Agressie en ongewenste intimiteiten

Agressie in de publieke ruimte is een onderwerp dat groeiende aandacht krijgt. Ongewenste intimiteiten komen eveneens veel voor bij medewerkers die door de aard van de werkzaamheden dicht bij de klant komen. Vrouwelijke medewerkers hebben doorgaans meer last van ongewenste handelingen. Agressie kan elke medewerker overkomen die met het publiek in contact komt. Agressie in de publieke ruimte leidt maar zelden tot verwondingen of erger, maar wordt wel als traumatisch ervaren door het slachtoffer.

De invloed van bedrijfskleding op het uitlokken van agressie is niet systematisch onderzocht⁽²⁰⁾. In het algemeen leidt herkenning van een uniform tot minder agressie, maar een uniform of bedrijfskleding geeft niet automatisch gezag. Het tegengaan van ergernis (door goede informatie in openbare ruimtes en door een goede afhandeling van wachtenden) levert een belangrijke bijdrage alsmede een goede training van medewerkers in publieksfuncties. Bedrijfskleding kan naast symbolische bescherming ook functionele bescherming bieden. Het kan dan vooral gaan om bescherming tegen scherpe voorwerpen. Door materiaalkeuze en verwerking kan kleding minder doorschijnend zijn en minder uitnodigen tot ongewenste intimiteiten⁽²¹⁾.

4.4.6 Voedselveiligheid en Cleanroom-omstandigheden

In de voedingindustrie en detailhandel in levensmiddelen is aandacht voor hygiëne essentieel. De aandacht voor veiligheid van voedingproductie is door een aantal gebeurtenissen verhoogd en het toezicht is aangescherpt. Dit komt tot uiting in een aanscherping van de HACCP code en aanscherping van hygiënecodes in bepaalde sectoren. Dit alles gaat vergezeld met een hoger bewustzijn bij het publiek en scherper toezicht.

Onder cleanroom wordt verstaan het werken onder stofvrije condities, onder omstandigheden waarbij het productieproces is afgeschermd van invloeden van mens of omgeving. Cleanroom omstandigheden zijn al lange tijd gangbaar in de elektronische industrie (bijvoorbeeld bij de productie van micro-elektronica) en in de

farmaceutische industrie.

In toenemende mate is er aandacht voor cleanroom-omstandigheden in de voedingsindustrie, ook al zijn cleanroom-omstandigheden niet op het niveau van de farmaceutische industrie. Het werken onder cleanroom-omstandigheden vermindert de bacteriële besmetting van verpakt voedsel, vermindert het gebruik van houdbaarheidsmiddelen en verlengt de houdbaarheidsduur met enige dagen voor producten als kaas, vleeswaren, verse salades en kant-en-klaar maaltijden⁽²²⁾.

Voor de voedingindustrie en de detailhandel in levensmiddelen hebben de textielbeheerders specifieke trajecten, zowel voor product-ontwikkeling als voor inname, reiniging en uitgifte. Dit komt tot uiting in een specifieke Codex voor de voedingindustrie en normen ten aanzien van sterilisatie en cleanroom.

4.4.7 Gevaarlijke stoffen en chemische bescherming

Chemische bescherming is aan de orde in de petrochemische industrie en in bepaalde installatiebranches of sectoren van dienstverlening (laboratoria). Het betreft in totaal 150.000 werknemers in Nederland die intensief met chemicaliën werken en waarvoor een hoog veiligheidsniveau vereist is. In totaliteit meldt 38% van de bedrijven dat werknemers regelmatig in aanraking komen met gevaarlijke stoffen of biologische agentia.

De arbeidsinspectie meldt dat bij bedrijven met een intensieve blootstelling en hoge risico's de bescherming adequaat is. In bedrijven met een lagere blootstelling en lagere risico's is de bescherming veel minder adequaat. Organische oplosmiddelen en schoonmaakmiddelen zijn de belangrijkste boosdoeners, maar ook uitlaatgassen. Het is vooral in de dienstverlenende sectoren (schoonmaak, bouw en installatie en autoreparatie), dat een hoger beschermingsniveau vereist is dan thans het geval is. Slechts 64% van de bedrijven heeft adequate persoonlijke beschermingsmiddelen ingezet. Dit is naast een toereikende afzuiging en inrichting de belangrijkste preventiemaatregel.

Twee aspecten dienen nog genoemd te worden. In de eerste plaats de combinatie van antistatische werking met chemische bescherming. Fijn stof en statische ontlading kunnen een bron van verontreiniging zijn. Dat geldt o.a. in de fijnchemie en farmaceutische sector. In bepaalde gevallen (o.a. bij gasvorming) kan een gevaar van ontsteking optreden. Dat geldt in het bijzonder in de

chemische industrie en in installatiebedrijven als in kleine ruimtes wordt gewerkt met gasinstallaties. In de nieuwe generatie kleding voor de chemische industrie is een antistatische functionaliteit voorzien.

In de tweede plaats is er steeds meer aandacht voor het werken met kankerverwekkende substanties. Dit betreft oplosmiddelen waarmee op lange duur effecten te verwachten zijn, tot cytostatica waar zeer agressieve effecten op korte termijn aan de orde kunnen zijn. Beide thema's zijn onderwerp van Europese regelgeving en van vertalingen in convenanten. Carcinogene middelen zijn aan de orde in meerdere Arbo-convenanten en betreffen in Nederland meer dan 100.000 medewerkers in mindere of meerdere mate. Een risico-inventarisatie ten aanzien van cytostatica is verricht en oplossingen en procedures worden o.a. aangedragen in de Arbo plannen voor de academische ziekenhuizen maar ook in aanbevelingen voor de thuiszorg. Het aantal getroffen werknemers, dat regelmatig aan cytostatica wordt blootgesteld, is minder dan 10.000⁽²³⁾.

4.4.8 Verkeersveiligheid / zichtbaarheid

Verkeersongevallen worden in het algemeen niet beschouwd als arbeidsongevallen. Dit geldt niet voor werkers aan de weg en werkers aan het spoor. In dat geval wordt wel gesproken van werkongevallen. Arbeidsongevallen (spoor en weg) zijn goed voor ruim 1000 gewonden onder werkenden waarvan ca. 30 met de dood als gevolg. Op beide vlakken zijn door Rijkswaterstaat en Prorail de nodige actieplannen geformuleerd. Zichtbaarheidskleding is slechts één van de verplichte maatregelen in combinatie met signalering en inrichting van de werkplaats. Zichtbaarheid is steeds meer van belang voor medewerkers die (ook bij daglicht) in de openbare ruimte werken. Deels is dit het gevolg van het ook overdag aanhouden van autolampen.

Zichtbaarheid wordt steeds belangrijker, ook bij medewerkers die niet rechtstreeks in een risico situatie zijn. De relevante regelgeving is vastgelegd in de Europese Norm EN 471. In combinatie met andere normen wordt aan zichtbaarheid hoge eisen gesteld en is er sprake van kleding met een hoge waarde (o.a. bij brandweer, wegwerkkleding). In veel nieuwe toepassingen (parkeerbegeleiders bij evenementen, stewards bij sportactiviteiten) heeft zichtbaarheidskleding een veel lichtere opzet (hesjes).

5. Textielbeheer: een product-service systeem

In deze tijd stelt de combinatie van veiligheid, comfort en representativiteit bedrijven voor hoge eisen. Daar komt bij dat er steeds meer variatie is tussen werknemers en dat de contractduur van werknemers onder druk staat. Een adequate bescherming, eventueel aangepast aan verhoogde risico-omstandigheden vergt een complex beheer van beschermingsmiddelen. Productontwikkeling waar een goede afweging van veiligheid, comfort en representativiteit wordt gerealiseerd is eveneens niet eenvoudig. Daar komt bij dat zowel in het ARBO denken als in de stand der techniek ontwikkelingen zijn. Het denken staat niet stil.

Dit vraagt vaak een integraal pakket van producten en diensten, aangepast aan de context van de klant. Het begrip "totaaloplossing" is een kernbegrip in de ontwikkeling en strategie van textielbeheerders. Het is dan ook nodig dit begrip goed uit te leggen om daarmee deze strategie duidelijk te krijgen en ook helder over het voetlicht te krijgen bij de klanten en leveranciers.

De totaaloplossingen hebben te maken met:

- Het ontwikkelen en aanbieden van een pakket beschermingsmiddelen en persoonlijke uitrusting voor de representativiteit en functionaliteit van de klant.
- Het aanbieden van een onderhoud en vervangingsprogramma op basis van een "Service level agreement"
- Het beheren en distribueren van de middelen op een zo precies mogelijk niveau (bij voorkeur persoonsgebonden) incl. aanbevelingen over gebruik van middelen.

Doel is het aanbieden van een adequate constante veiligheid en representativiteit tegen optimale integrale kosten voor de klant.

Voor het uitleggen van het begrip totaaloplossing hebben we vijf extra begrippen nodig:

- Product-Service Systems:

Dit begrip betekent dat men kijkt naar de combinatie van producten en diensten die samen aan een behoefte voldoen. Centraal in dit begrip staat dat producten diensten vervullen of oplossingen zijn voor maatschappelijke vragen. Steeds meer bieden textielbeheerders product-service systemen. Kenmerken daarvan zijn:

- Het ontwikkelen en aanbieden van een totaalpakket aan kleding en persoonlijke beschermingsmiddelen
- Het ontwikkelen en aanbieden van een

totaalpakket aan bedrijfshygiëne (schoonloopmatten, zachte vloeren, poetsdoeken en schoonmaakmiddelen, gordijnen en raamdecoratie, WC-hygiëne)

- Het ontwikkelen en aanbieden van een onderhoud en vervangingsprogramma volgens op de klant afgestemde wensen binnen de kaders van de regelgeving.
- Het ontwikkelen en aanbieden van een dienstenconcept met een logistiek programma en een financiële formule (onderhoud, koop, lease of huur).

- One stop shopping:

Op één adres alles kunnen krijgen. In dienstverlening een belangrijk concept, maar ook in detailhandel. Het voordeel van alles op één adres is gemak (alles in één keer), gevoel (alles hoort bij elkaar), risico (alle zorg bij één leverancier) en transactiekosten (één onderhandeling en één factuur). One stop shopping is nadrukkelijk aan de orde bij facilitaire diensten (kantine + schoonmaak + WC -hygiëne + linnenverhuur/wassen).

- Total cost of ownership:

Hieronder wordt verstaan alle kosten die te maken hebben met de aankoop, onderhoud, herstel van een product of dienst inclusief alle interne kosten zoals overleg, bestelling, betaling, financiering. Het begrip "total cost of ownership" is bedoeld om zich af te zetten tegen de simpele inkoopprijs. De prijs voor een totaal concept is altijd hoger dan de prijs van een enkelvoudige dienst/product, dus de aanbieder heeft de opdracht zichtbaar te maken welke interne kosten en risico's verdrongen worden en moet dit duidelijk communiceren naar de klant. Door de combinatie van lease/verhuur en onderhoud en beheer ontstaat feitelijk een "low cost of ownership".

- Regiefunctie:

Betekent het organiseren van alle goederenstromen, bewerkingen en activiteiten die nodig zijn om een klant te bedienen.

De regiefunctie (denk aan een regisseur) zorgt voor de samenhang in de prestatie naar de klant en de timing. De regisseur doet niet alles zelf, hij dirigeert waarbij het telkens laveert tussen de wensen van de klant (zijn publiek) en de beperkingen van het productieproces. Hij kan delen zelf doen maar ook delen van zijn prestatie uitbesteden. De textielbeheerder verzorgt steeds meer een totaalpakket van bedrijfsmiddelen ook doordat hij ontwerpt en laat maken en de groothandelsfunctie op een dynamische wijze invult.

- **Category Management.**

Het combineren van de producten of diensten, die door gebruikers als bij elkaar horend worden gezien. Een ander criterium is bijvoorbeeld het gebruikstijdstip of de gebruikssituatie. Een belangrijk aspect bij CM is het bepalen van de rol die de categorie moet gaan spelen.

- Met een destination category probeert een aanbieder zich te onderscheiden van andere aanbieders.
- In de preferred category, probeert de aanbieder zich op te werken tot de voorkeursleverancier door het voeren van merken.
- Bij de occasional/seasonal category kan men denken aan veilige kerstversiering of winterkleding.
- Tenslotte, in de convenience category vindt men gemaksvoorwerpen (kantoorbenodigdheden, WC Papier).

Textielbeheerders bieden zowel producten voor hergebruik en reiniging als wegwerpproducten. De kern is gelegen in producten en diensten met een vergelijkbare aflever- en ophaalfrequentie (van dagelijks tot wekelijks).

5.1 Onderdelen van de totaaloplossing

Voorop in het denken over totaaloplossingen is het denken in termen van integreren van functies. De totaaloplossing betekent dat de aanbieder verder moet gaan dan alleen maar het produceren van een product. Een onderneming zal voor en na de productie meer activiteiten moeten verrichten.

We onderscheiden de volgende functies:

- **Positionering** (formuleontwikkeling).

Dit wil zeggen dat de ondernemer pro-actief is in de markt. Hij analyseert zijn positie, zoekt kansen op en streeft voortdurend naar het aanscherpen van zijn formule in relatie tot marktkansen bij (potentiële) klanten. Hij segmenteert zijn activiteiten naar het profiel van de klant. In de formule zit een mix aan producten en diensten. In textielbeheer gaat het telkens om de combinatie van een afgestemd productenaanbod, een logistiek concept en een financiële formule.

De diensten van textielbeheerders worden doorgaans op twee manieren aangeboden:

- a: Koop + reiniging (of reinigen alleen)
- b: Lease of verhuur + reiniging

a. Koop en reiniging

Koop is aan de orde als de dragersorganisatie zelf een pakket heeft laten ontwikkelen of direct heeft ingekocht bij een leverancier van bedrijfskleding. Dat kan ook het geval zijn bij inkoop bij groothandel. In de meeste gevallen wordt dan kleding betrokken bij een leverancier die bekend is met de eisen van onderhoud en reiniging. De dialoog tussen leveranciers van kleding- en textielverzorgers is intensief. Naast koop kan de dragersorganisatie het reinigen en de daarbij betrokken logistiek integraal uitbesteden aan een textielverzorger.

Dit legt wel het nodige beslag op kapitaal. Kleding kan daarbij niet worden beschouwd als duurzaam bedrijfsmiddel en drukt dus op het werkkapitaal. Daarbij neemt de klant ook het inkooprisico en voorraadriscico's op zich. Een risico is dat goederen uit productie worden genomen (dit geldt vooral voor standaardartikelen) een ander risico is dat men te groot moet inkopen en (incourante) voorraad moet aanhouden.

b. Lease en huur

Een tweede belangrijk model van textielbeheer is de mogelijkheid tot huren of leasen van bedrijfskleding. Het model van verhuur of lease is daadwerkelijk een "product service systeem" omdat een integraal pakket wordt aangeboden met als voordeel dat de klant een minimaal beslag op werkkapitaal heeft en integrale beheersing van de kostprijs kan realiseren.

Het lease of huur concept heeft een aantal operationele voordelen en een aantal financiële voordelen. De financiële voordelen hebben betrekking op schaalvoordelen op inkoop, integrale kostprijsbeheersing, afwezigheid van voorraadriscico's, lagere interne beheerskosten en beter budgetbeheer.

- **Ontwikkelingsfunctie** (designfunctie).

Dit wil zeggen het ontwerpen en ontwikkelen van producten op basis van een programma van eisen of op basis van een stylingbeeld. De ontwerpfunctie is niet alleen maar de creatieve fase, maar ook het doorvertalen naar een technisch ontwerp dat economisch en technisch produceerbaar is en onderhouden kan worden.

Een belangrijk element in de dienstverlening van textielbeheerders is het ontwikkelen en selecteren van een pakket bedrijfskleding en beschermingsmiddelen, die toegespitst is op de eisen van de gebruiker en drager. Textielbeheerders

kennen de geldende regelgeving, zijn bekend met de specifieke wensen van dragers en kunnen een aangepast pakket samenstellen. Daarmee nemen ze veel werk uit handen van hun klanten en borgen ze kwaliteit en zekerheid in het aanbod en onderhoud van bedrijfskleding en beschermingsmiddelen.

Een pakket kan ook bestaan uit vaste onderdelen en additionele beschermingsmiddelen die aan de orde zijn bij specifieke omstandigheden (gehoorbescherming). De textielbeheerder kan een groot deel van de facilitaire verzorging op zich nemen door het leveren en onderhouden van bedrijfshygiëne (poetsdoeken, WC hygiëne, schoonloopmatten).

Afhankelijk van het type en omvang van het pakket kan een eigen stijl ontwikkeld worden of kan een basisproduct aangepast worden door opdruk of borduren. Ook kan gewerkt worden met een standaardpakket dat functioneel geschikt is. Dit is vooral een afweging van kosten versus representativiteit. Een pakket zal daarbij rekening houden met verschillende soorten dragers en kan aangeboden worden als maatgebonden pakket of als persoonsgebonden pakket. Bij organisaties waar zowel vaste medewerkers als inleenkrachten zijn kan er met een combinatie van persoonsgebonden of maatgebonden goed gewerkt worden. Ook hier geldt een afweging tegen kosten enerzijds en comfort en representativiteit anderzijds.

Steeds meer worden ook pakketten ontwikkeld voor samenwerkingsverbanden zoals dealernetwerken, franchiseformules of inkoopcombinaties. Productontwikkeling gebeurt centraal, en de diensten worden aangeboden via een raamovereenkomst. Elke franchisenemer kan dan inkopen met de garantie van een erkende uitstraling en kwaliteit in onderhoud en service. Deze formules zijn onder andere ontwikkeld voor garagebedrijven, installatiebedrijven, thuiszorg en detailhandel.

Bij het ontwikkelen van een pakket zijn er verschuivingen. Bij bedrijfskleding ontstaan meer specialismen met beschermende functionaliteiten die gericht zijn op de drager. Bij representatieve kleding worden pakketten hoogwaardiger - meer gelijkend qua uiterlijk op "normale" kleding, maar met de voordelen van duurzaamheid en reinigbaarheid.

Ook de pakketten van "casual corporatewear" zijn meer afgestemd op informele omgevingen, waar toch functionele eisen aan de orde zijn. Vaak

werken textielbeheerders met ontwerpers om pakketten samen te stellen. Middels samenwerking met producenten van materialen en van kleding wordt het optimale comfort, bescherming, duurzaamheid en wasbaarheid geborgen.

Textielbeheerders hebben een inkoopvoordeel doordat ze bekend zijn met aanbieders van textiel en een geschikt aanbod kunnen selecteren en ook een naleveringsprogramma kunnen organiseren. Daarnaast leidt de grootschalige inkoop tot een prijsvoordeel ten opzichte van inkoop bij de detailhandel of groothandel.

- **Service functie** (nazorg, onderhoud).

Onder de service functie in enge zin (alle bovenstaande functies niet inbegrepen) wordt vooral de nazorg bedoeld, dat is het instrueren en scholen van gebruikers, het monitoren, aanpassen, bijstellen, onderhouden of vervangen van onderdelen of van goederen. Bij textielbeheer is onderhoud/reinigen de essentiële servicefunctie.

Reinigingsprogramma zijn aangepast aan de wensen en eisen van de klant. Bij reinigen kan er een keuze zijn tussen stomen en natwassen. Sommige kleding kan beter chemisch gereinigd worden. De meeste bedrijfskleding is ontwikkeld voor de natwasserij. Essentieel in het reinigingsprogramma is niet de gekozen techniek, maar een afgesproken kwaliteit in aflevering.

Aan de orde daarbij zijn optisch schoon, chemisch schoon, bacterieel schoon en de afwerking. Naar gelang de toepassing zijn bij het voorbereiden van het wasproces bepaalde voorbehandelingen en voorzorgsmaatregelen van belang. Na het reinigen volgen eventuele herstelwerkzaamheden of verstelwerkzaamheden. Ook kan voor technische bedrijfskleding een nabehandeling volgen zoals het weer brandwerend maken of chemisch beschermend.

Textielverzorgers kunnen verschillende soorten organisatie van het reinigingsprogramma opzetten. Voor standaardkwaliteiten zonder onderscheid naar klant, maat of drager, wordt grootschalig gereinigd waarbij prijs bepalend is. Voor specifieke functionaliteiten gelden specifieke programma's. Dat geldt voor medische sectoren waarbij sterilisatie vereist is, cleanroom kleding, of kleding in de voedingindustrie of chemische industrie waar voorzorgsmaatregelen noodzakelijk zijn ten aanzien van fijn stof, chemische substanties of biologische agentia. Dat kan leiden tot de opzet van gespecialiseerde wasserijen of wasstraten.

Steeds meer worden wasprocessen per klant opgezet. Dat wil zeggen dat batches per klant worden behandeld. Dat leidt tot minder handelingen voor samenvoegen en sorteren, tot meer betrokkenheid bij de klant en daarbij minder fouten. Daarbij komt ook het voordeel van kortere communicatielijnen naar de klant en meer persoonlijke aandacht.

- Logistieke functie (distributie).

Dit behelst het inkopen en in voorraad houden van producten, het in productie nemen van producten en het distribueren van de eindproducten naar de klant. De logistieke functie kan verder gaan door het beheren van de voorraad voor de afnemer, het plannen van de inkoop ten behoeve van de klant, het verzorgen van uitgifte en inname van producten.

Logistieke beheersconcepten zijn nauw afgestemd op de wensen van de klanten. Uitgangspunt is de wasfrequentie naar gelang de werkomgeving. In sommige toepassingen is reinigen na een gebruiksmoment vereist, in andere gevallen kan een pakket meerdere dagen gebruikt worden. Naar gelang de wasfrequentie kan een pakketomvang bepaald worden. Een andere variabele is de mix van maatgebonden (b.v. voor inleenkrachten) en

persoonsgebonden (voor vaste krachten) producten en de impact op beheer.

Beheer heeft betrekking op het beheer van het pakket bedrijfskleding naar organisatie, vestiging, project en medewerker, het beheren van individuele mutaties, budgetbeheer op verschillende schaalniveaus (per medewerker als er sprake is van persoonlijke budgetten), inclusief beheer van vervanging en herstel. Beheerstaken hebben als taak de kosten inzichtelijk te maken en te houden.

Logistiek heeft te maken met een systeem van inname en uitgifte inclusief routing. Doel is een correcte uitlevering zodat elke medewerker ten alle tijden een goed pakket tot zijn beschikking heeft. Uitgifte kan ook bestaan uit individuele uitgiftekasten of systemen die door textielbeheerders worden geleverd en bestuurd. Het gaat hierbij zowel om een juist beheer per medewerker maar ook om een goede borging van kwaliteit en risicobeheersing. Inname vereist specifieke procedures bij aanwezigheid van gevaarlijke stoffen of biologische agentia. Logistiek heeft tenslotte te maken met een optimale routing, dat wil zeggen een aanleversystematiek per vestiging met een af te stemmen leverfrequentie (wekelijks, binnen- of buitenwekelijks).

6. Conclusie

De de-industrialisering leidt niet per se tot minder inzet van bedrijfsmiddelen. Een deel van de industrie verschuift naar handelsactiviteiten, logistiek, installaties of onderhoud. Daarnaast blijft de bouw een belangrijke sector. In de industrie gaat het om meer specialistische toepassingen, bij diensten om meer diffuse risico's en voor mensen die met publiek werken een combinatie van comfort en representativiteit. In het algemeen leidt een meer versnipperde arbeidsmarkt tot grotere uitdagingen in beheer van bedrijfskleding en beschermmiddelen. Dat geldt temeer omdat uitzendkrachten, inleenkrachten erkend worden als specifieke beroepsgroepen met hogere risico's.

In de dienstensector worden andere eisen gesteld aan bedrijfskleding dan in de industrie. In de eerste plaats benaderen pakketten meer stadskleding (met nadruk op elegante representativiteit) of casual corporatewear. In diensten is vaak de combinatie van functionaliteit en representativiteit sterker aan de orde. De opkomst van paramedische diensten, van installatie en onderhoud, van recreatie en cultuur vragen allen om pakketten die inzetbaar zijn in diverse omgevingen maar met een intensief contact met het publiek. Zie voor een overzicht per segment tabel 6a.

De verschuiving van industrie naar diensten roept een groot aantal vragen op ten opzichte van bedrijfskleding met betrekking tot selectie en beheer. Kern van de ontwikkeling van dienstverlening zit vooral in ontwikkelen, beheer en logistiek. De overgrote meerderheid van dienstverlenende bedrijven zijn klein. Dat leidt tot de nadruk op koop, tenzij textielverzorgers "branche-specifieke" pakketten kunnen ontwikkelen. Dit kan o.a. in samenspraak met inkooporganisaties en franchisingformules. Steeds meer dienstverleners bundelen hun krachten in samenwerkingsverbanden. Dienstverlening dient toegespitst te worden op het type werk (balie,

persoonsgebonden werk etc...). Daarbij is een goede beheersing van logistiek aan de orde. Veel mensen in de dienstverlening werkt zelfstandig bij de klant of patient en heeft maar een losse relatie met een hoofdkantoor. Binnen de Witte-Boorden zijn de kansen voor textielverzorging op het eerste gezicht beperkt tenzij in het kader van employee benefits was/stoomdiensten worden aangeboden.

We hebben daarbij vastgesteld dat de eisen die gesteld worden aan bedrijfsveiligheid steeds hoger zijn. Regelgeving en convenanten leiden naast algemene aansprakelijkheid tot een zorgvuldigere afweging van risico's. We hebben geconstateerd dat het voorzorgprincipe steeds meer wordt gehanteerd, in het bijzonder in relatie tot chronische blootstelling aan gevaarlijke stoffen, biologische agentia en steeds meer voorkomende aandoeningen aan huid en luchtwegen. We hebben echter ook vastgesteld dat de risicoanalyses en de algemene aansprakelijkheid niet altijd erkend worden in Arbo-convenanten. Een sterker dialoog tussen gebruikers, dragers en textielverzorgers is daarbij aan de orde. Te vaak worden onvoldoende persoonlijke beschermingsmiddelen voorgeschreven en onvoldoende toegezien op het juiste gebruik ervan.

Deze ontwikkelingen verhogen de betekenis van textielbeheerders als aanbieder van product-service systemen. Het gaat hierbij om combinaties van formules (onderhoud of huur), ontwikkelen van pakketten, opzetten van logistieke beheersmodellen en ondersteuning. Deze product-service systemen worden aangepast aan de specifieke eisen van dienstensectoren, zowel in producten als in diensten. Een aparte uitdaging is het ondersteunen van kleinere klanten. Bedrijven met een dicht regionaal of nationaal netwerk kunnen daar een goede oplossing voor bieden. Daarnaast kunnen bedrijven gebaat zijn bij het ontwikkelen van formules in samenwerkingsverband.

Tabel 6a: Overzicht per Segment (bedrijfstakken / beroepsgroepen)

Sector	Werkgelegenheid (en groei '96-'02)	Veiligheid	Comfort Representatie	Logistiek
Detailhandel	514.000 (+12%)	Laag	Hoog	Complex
Financiële Diensten	268.000 (+31%)	Laag	Hoog	Complex
Pers.Verzorging	183.000 (+45%)	Middel	Middel	Complex
Cultuur en Sport	147.000 (+33%)	Laag	Hoog	Complex
Post/Telecom/Energie	147.000 (+21%)	Middel	Middel	Grootschalig
Computerservice	140.000 (+102%)	Middel	Middel	Complex
Autohandel/reparatie	128.000 (+21%)	Hoog	Laag	Gemiddeld
Transport	127.000 (+55%)	Laag	Middel	Gemiddeld
Openbare Ruimte	±125.000 (+20%)	Middel	Middel	Gemiddeld
Installatiebranche	±110.000 (+20%)	Middel	Middel	Complex

Bron: CBS 2004, Eigen onderzoek

7. Literatuurlijst

- 1 Te vinden bij EZ: <http://www.ez.nl/content.jsp?objectid=21022>
- 2 Zie Persbericht op www.Philips.com of een verslag in de pers op:
<http://www.ad.nl/artikelen/Nieuws/1071123780930.html>
- 3 Zie een artikel van Nierstrasz e.a. op: <http://www.autexrj.org/No6/0043.pdf>
- 4 Deze ontwikkeling is beschreven door Scheffer, M en Duineveld M. (2004) In *Journal of Fashion Management and Marketing*.
- 5 Zie: http://www.ser.nl/scriptie/default.asp?desc=scriptie_adviezen_0206
- 6 Beck, U., B. Adam and J.van Loon (2000) *The Risk Society and Beyond Critical Issues for Social Theory*, Sage, London.
- 7 Reeks geciteerd uit de Sociaal-Cultureel Rapport 2002, SCP, 2003.
- 8 Carl Rohde (zie: <http://www.signsofthetime.nl/aboutus/aboutusframe.htm>)
- 9 Codex voor de voedingsmiddelenindustrie, VHT/FTN Ophemert 2003
- 10 Zie voor een overzicht: http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/serv_safe/reports/index_en.htm
- 11 Convenanten zijn te vinden op: <http://www.arbo.nl/systems/strategies/covenants/>
- 12 Zie: Van beroepsziekte naar risqué professionnel, Bijdrage BG-dagen 2004 door D.Spreeuwens, NCVB, 10 mei 2004
- 13 Te vinden bij het Min van SoZa: http://docs.szw.nl/pdf/35/2004/35_2004_3_4982.pdf
- 14 Monitoring arbeidsongevallen te vinden op: http://docs.szw.nl/pdf/43/2003/43_2003_6_7707.pdf
- 15 Zie Werkgroep Infectie Preventieziektes: <http://www.wip.nl/contentbrowser/onderwerpsort.asp>
- 16 Zie bij de Europese Commissie op: <http://www.eurosurveillance.org/em/v06n09/0609-222.asp>
en op <http://www.eurosurveillance.org/em/v06n09/0609-222.asp>
- 17 Zie een speech van EU Commissaris Wallstrom op: <http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/04/216&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>
- 18 Een goede analyse is te vinden op de website van het Belgisch Ministerie van Sociale Zaken. URL:
http://socialsecurity.fgov.be/fmpfbz/Pdfdocs/MedicalN/Beroepsastma_2_51.pdf
- 19 Zie: http://home.szw.nl/actueel/dsp_persbericht.cfm?jaar=1999&link_id=314
- 20 Zie: van der Jagt, E. (2003) *Consumentisme, claimend gedrag en agressie bij zorgdragers*. CEG, Utrecht.
- 21 Zie een artikel op: <http://www.textielbeheer.nl/gezondheidszorg/artikelen/artikelen2003.html>
- 22 Zie Cleanroom en barriertechnieken (2001) door G.de Wildt en H, den Bosch, op
<http://www.fooddata.nl/Fooddata/content/content2.asp?CatID=67&TopicID=80-36k>
- 23 http://home.szw.nl/actueel/dsp_persbericht.cfm?jaar=2004&link_id=39367



Federatie Textielbeheer Nederland

Federatie Textielbeheer Nederland

Postbus 10
4060 GA Ophemert
Tel.: 0344 65 04 37
Fax: 0344 65 26 65
E-mail: ftn@ftn-nl.com
Internet: www.ftn-nl.com