

Persbericht

Zoetermeer, februari 2009

CONSUMENT VERDIENT BONAFIDE GLAZENWASSER AANPAK MISSTANDEN IN PARTICULIERE MARKT

De marktwerking in de particuliere glazenwassersbranche moet beter. Vele bonafide glazenwassers en consumenten ondervinden nu hinder van oneigenlijke marktverdelingspraktijken en oneerlijke concurrentie. Het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) en de brancheorganisatie Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) willen in samenwerking met controlediensten van de overheid malafide praktijken gaan aanpakken en de positie van de consument en van glazenwassersbedrijven op de particuliere markt versterken. Goede kwaliteit tegen een redelijke prijs en geen meppartijen meer, dat is het doel. Het gaat nu te vaak fout. Dat blijkt uit onderzoek van de bureaus Regioplan en EIM in opdracht van het HBA.

Oorzaken: oneerlijke concurrentie en marktverdeling

Het eerste probleem is oneerlijke concurrentie als gevolg van zwartwerken of glazenwassers die in verkapte loondienst werken. Op die manier kan men goedkoper werken dan een glazenwasser die wel zijn belastingen en sociale premies afdraagt. Het tweede knelpunt is de marktverdeling door glazenwassers onderling. Dat kan op zich de prijs drukken, omdat de klanten dichtbij elkaar wonen. Glazenwassers op de particuliere markt werven dan ook niet in andermans wijk. Dat is de 'erecode', die door de meerderheid wordt onderschreven. Eén op de zeven glazenwassers meldt bovendien dat er in hun gebied sprake is van een pachtsysteem. Glazenwassers betalen hierbij een bepaalde vergoeding om de ramen te mogen wassen, overigens zonder dat de consumenten dat weten.

De praktijk

De verstoorde marktwerking leidt tot misstanden in de particuliere glazenwassersbranche. Dat hebben diverse berichten en reportages laten zien. Het onderzoek van Regioplan en EIM bevestigt dat. De misstanden worden het meest zichtbaar in de nieuwbouwwijken, waar immers de markt nog niet verdeeld is. Uit het onderzoek blijkt dat bij ruim een kwart van de glazenwassers de afgelopen twee jaar in hun werkgebied conflicten zijn geweest. Soms tussen glazenwassers onderling en soms tussen glazenwassers en hun klanten. Eén op de acht glazenwassers geeft aan dat conflicten regelmatig plaatsvinden. Dat varieert

van stevige woordenwisselingen tot bedreigingen en handgemeen tussen glazenwassers. Daardoor krijgt de hele branche een slecht imago.

Verschil particuliere en zakelijke markt

De misstanden blijken zich op de particuliere markt voor te doen: het glazenwassen in woonwijken. Op de zakelijke markt (kantoren en bedrijfsgebouwen) wordt in de regel gewerkt via aanbestedingen en contracten. Zakelijke klanten verdiepen zich bovendien beter, vragen vaak verscheidene offertes op en maken dan een keuze. Op de particuliere markt is dat veel minder het geval. De consument heeft weinig keuze. Omdat glazenwassers in de particuliere markt slecht georganiseerd zijn, is er nauwelijks sprake van zelfregulering. De 'erecode' is vaak hun enige houvast. Wordt die overtreden dan wordt het bonje. Een fors deel van de vaak grotere glazenwassersbedrijven in de zakelijke markt is lid van de brancheorganisatie OSB.

Alle glazenwassersbedrijven zijn verplicht aangesloten bij het HBA, dat echter weinig bevoegdheden heeft om misstanden zelf aan te pakken. Vandaar dat samenwerking is gezocht met overheidsdiensten.

Op naar een schonere particuliere glazenwassersbranche

Het HBA en de OSB willen de positie van de consument en de positie van bonafide glazenwassersbedrijven op de particuliere markt versterken. Met een drieledige aanpak. Ten eerste versterking van de handhaving van de geldende regels in samenspraak met de Belastingdienst, de Arbeidsinspectie en andere toezichthouders. De reacties uit die hoek zijn hoopvol. Ten tweede goede voorlichting naar ondernemers en naar consumenten. Zij weten vaak niet wat hun rechten en plichten zijn en bij wie zij terecht kunnen als er wat misgaat. Ten derde een verdere professionalisering van de branche, bijvoorbeeld door certificering van glazenwassersbedrijven. Dan hebben consumenten meer zekerheid.

Het *Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA)* staat voor de belangen van de ondernemers en werknemers die hun brood verdienen met vakkundig handwerk. De ambachtelijke bedrijvigheid vormt een van de grootste sectoren van de economie en is onmisbaar in onze samenleving. Nu én straks. In de bouwnijverheid, de uiterlijke verzorging, de gezondheidstechniek en op nog veel meer terreinen blijven vakmensen nodig die met passie het maatwerk leveren waar steeds meer klanten om vragen. De inzet van het HBA is om dat mogelijk te blijven maken. Tientallen ambachtelijke branches zijn dan ook bij het HBA aangesloten.

Het rapport *"De werking van de markt voor glazenwassen: naar een beter imago en een gezonde concurrentie"*, HBA/ Regioplan 2009, is te downloaden via de website van het Hoofdbedrijfschap Ambachten: www.HBA.nl.

Noot voor de redactie [en niet voor publicatie]:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het Hoofdbedrijfschap Ambachten:
drs. H. Scholtz via 079-3161111 of e-mail hba@hba.nl