

SOCIAL RETURN

“WE WILLEN WEL, MAAR WE WETEN NIET HOE”

Over de Social Return beleving binnen de facilitaire industrie....

Inleiding

De facilitaire wereld ontkomt er niet meer aan. Social Return hoort op de agenda van de facilitaire manager. Ons vak ontwikkelt zich in volle vaart naar een professie waarin de facilitair manager een belangrijke rol speelt vanuit het operationele domein naar een positie waar de strategische beslissingen binnen een organisatie worden genomen. Deze managers dragen vandaag de dag de verantwoordelijkheden om de visie en missie van de organisatie te vertalen naar facilitaire processen, zoals schoonmaak en inkoop. Binnen deze vertaalslag speelt de verantwoordelijkheid die een organisatie draagt voor de gezondheid van werknemers, sociale verantwoordelijkheden, maatschappelijk ondernemen en duurzaamheid een cruciale rol. Het ondersteunen van werkgelegenheid door organisaties wordt daarbij gezien als het meest effectieve instrument van sociale integratie van een groep mensen binnen onze maatschappij en wordt daarom ook vaak meegenomen in de visie en missie van een organisatie. Zo gek is het dan ook niet dat wij binnen onze industrie vaak met de term Social Return te maken hebben. Maar hoe komt het dan alsnog dat wij als facilitair manager deze tool nog zo weinig inzetten om de vertaalslag te kunnen maken?

In Nederland zijn op dit moment ongeveer 1.200.000 mensen werkloos. Dit is 7,2% van de totale populatie. Dit aantal stijgt met circa 700 mensen per dag! Deze stijging van de werkloosheid maakt dat wij een gezamenlijke verantwoordelijkheid in onze maatschappij hebben om mensen weer aan het werk te krijgen.

Met dit White Paper dagen wij de lezer over dit actuele en sociale onderwerp uit. Het doel van dit White Paper is om de ervaringen, kennis en obstakels van facilitair managers in relatie tot Social Return te belichten en om taboes en onwetendheid uit de wereld te helpen. Het is namelijk zo dat een juiste balans tussen aanbod en vraag voor beide kanten voordelen creëert.

Over de auteur

Daphne Kabbedijk studeerde na haar HBO Real Estate and Facility Management aan haar masters Real Estate and Facility Management aan de University of Greenwich. Op dit moment is ze werkzaam als Interim Professional binnen Facility Estate. Facility Estate BV is een facilitair advies- & projectmanagementbureau, gespecialiseerd in huisvestingsvraagstukken. Binnen deze functie is ze verantwoordelijk voor het succesvol realiseren van projecten: leiding geven aan projecten, het concretiseren en realiseren van de doelstellingen van projecten en opdrachten. Daarnaast is Daphne verantwoordelijk voor het nemen van initiatieven tot verbeteren en vernieuwen van (primaire) processen.

In het verleden werkte Daphne onder meer voor BNP Paribas, ISS Facility Services. Tijdens haar studie ging ze zich verder verdiepen in Social Return en begon ze aan haar afstudeerproject in samenwerking met FMN en GreenFox.

Social Return, een begrip met verschillende definities

De arbeidsmarkt bestaat uit verschillende soorten mensen. Denk aan cultuur, geslacht en expertises. Het wordt steeds normaler dat hoge functies bekleed worden door vrouwen. Onze geschiedenis vertelt echter dat dit in onze maatschappij niet altijd zo vanzelfsprekend is geweest. De wereld van de hoge functies en topbanen was en is grotendeels een mannenwereld. Maar door ons hard te maken, gaat dit veranderen. Het kan dus. Als we maar willen.

Wij sluiten binnen onze arbeidsmarkt nog steeds individuen en andere groepen buiten. Social Return wil daar iets aan doen. Social Return gaat uit van het principe dat elk individu talenten heeft. Wanneer de term Social Return wordt toegepast, staat dat in relatie met het creëren van economische kansen door het creëren van werkgelegenheid.

Social Return is een concept (met en zonder een social return verplichting) waarbinnen afspraken worden gemaakt over het creëren van werkgelegenheid en/of stageplekken binnen aanbestedingen of uitbesteden van diensten en producten. Een voorbeeld hiervan is dat afspraken worden gemaakt binnen schoonmaakcontracten waarbij de leverancier een x aantal procent van de investering inzet om werkgelegenheid of stageplekken te creëren. Zo kan iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt opgeleid worden tot schoonmaker of als ondersteunende meewerken met de schoonmaak. Op deze manier doet de desbetreffende persoon werkervaring op en maakt een persoonlijke ontwikkelingen door.

Het doel van Social Return is om sociale efficiency te creëren waarin arbeidsparticipatie, nieuwe posities en persoonlijke ontwikkeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt gestimuleerd.

Wie representeren de afstand tot de arbeidsmarkt?

Alle mensen die financieel ondersteund moeten worden wanneer ze werkloos zijn, behoren tot de doelgroep van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Denk hierbij aan net-afgestudeerden, ex-gedetineerden, mensen met fysieke en mentale problemen, maar ook aan moeders die na het zorgen van de kinderen weer aan het werk willen gaan. Ook zij behoren tot deze groep.

Social Enterprises

Social Enterprises bieden oplossingen om in samenwerking met organisaties de mismatch aan de onderkant van de arbeidsmarkt te verhelpen. Social Enterprises bieden hulp binnen deze samenwerking. In het White Paper “Sociaal ondernemen binnen het facilitair domein” vertelt Alycia Biekram meer over wat Social Enterprises doen en bieden voor de facilitaire industrie. Let wel, niet alle Social Enterprises hebben de focus op arbeidsparticipatie, maar ook dat is terug te lezen in het White Paper van Alycia.

Vaak wordt gedacht dat iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt niet matcht met een commerciële organisatie. Deze gedachte komt voort uit de onwetendheid over de mogelijkheden

dat Social Return biedt en de onduidelijkheid wat een Social Enterprise kan bieden. Deze gedachten komen voort uit bepaalde ervaringen en obstakels die de facilitair manager ervaart in relatie tot Social Return. Om hier op in te kunnen spelen en de juiste match te vinden tussen de Facilitair manager en Social Enterprises is het van belang dat we de facilitair manager gaan begrijpen en er achter te komen waarom een makkelijk toepasbaar concept als Social Return, vandaag de dag vaak niet toegepast wordt binnen een organisatie.

“Het is een trendy onderwerp”

Social Return speelt een nieuwe rol tussen overheden, sociale leveranciers en economische markten. Social Return is als het ware een tool om op financiële gronden beslissingen te nemen met het oplossen van sociale problemen als gevolg. Toch wordt Social Return vaak ervaren als een trend en vooral als een ‘ver van mijn bed show’. Zeker wanneer Social Return geen duidelijk inzicht biedt in wat voor financiële winst een organisatie er uit kan halen op korte en lange termijn. Uit het onderzoek van Daphne Kabbedijk blijkt dat facility managers wel sociaal verantwoord willen ondernemen, maar daar vandaag de dag nog niet klaar voor zijn.

Taboe

Het genoemde onderzoek leidde tot schrikbarende conclusies. Het onderzoek, waarin facilitair managers werden gevraagd naar hun verplichtingen, toepassingen en kennis van social return, werd gebruikt om in kaart brengen wat de oorzaak is van het bekende gat tussen vraag en aanbod. De uitkomst was verrassend en wijst volgens Daphne Kabbedijk op een taboe: ‘Bijna elk bedrijf, verplicht of niet, geeft aan bereid te zijn om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, ze durven het alleen niet.’ In procenten: 72% is bereid en 53,33 % past ook daadwerkelijk Social Return toe, waarvan weer 80,49% iemand zelf een herintreder in dienst heeft (dit valt overigens niet onder Social Return, maar onder participatiewet).

Tijdens de analyse van de data kwam ook naar voren dat het beeld dat bedrijven van herintreders hebben sterk vertekend is. Vaak wordt gedacht dat deze herintreders allemaal kampen met psychische of fysieke beperkingen. Dat het overgrote deel van de werkeloze bevolking, waaronder 75.000 gezonde jongeren, niets mankeert, vergeten ze. Daarnaast creëert deze gedachte ook het obstakel dat deze managers denken dat het kantoor mindervalide toegankelijk moet zijn wanneer het concept Social Return wordt toegepast.

Een andere reden dat managers afzien van Social Return is de angst dat de medewerkers van het bedrijf niet met deze mensen kunnen omgaan. En zo is er nog een hele reeks overtuigingen te noemen die managers hebben wanneer het gaat over Social Return. Binnen organisaties heerst de gedachte dat Social Return alleen sociale kanten heeft en ziet men de financiële voordelen niet. Bovendien vrezen men dat het in huis halen van herintreders veel tijd kost aan administratie en begeleiding. Men weet simpelweg niet dat Social Return prima kan worden uitbesteed. Er bestaat ook een groep die deze mogelijkheden wel ziet, maar last heeft van andere obstakels. Zo wordt er bijvoorbeeld aangegeven dat er wel gestimuleerd wordt om MVO toe te passen in interne en externe processen, maar steunt het bestuur het concept Social Return niet.

Tijd voor awareness

Binnen veel organisaties is er onvoldoende kennis in huis over wat Social Return precies inhoudt en welke voordelen het kan bieden. Zolang die kennis ontbreekt, zal het taboe op Social Return blijven. Eigenlijk kun je het de bedrijven moeilijk kwalijk nemen. “Als ik de beperkte kennis zou hebben die zij hebben, zou ik ook niet zo snel een herintreder in dienst nemen”. Hoog tijd dus om meer awareness te creëren en de voordelen van Social Return zichtbaar te maken. Zal dat ooit lukken? Met duurzaamheid was er precies hetzelfde probleem. Pas toen bedrijven er meer over leerden en de voordelen voor de langere termijn gingen inzien, ging het balletje rollen. Dat kunnen we met Social Return ook bereiken.

De match tussen Social Enterprises en Facilitair Managers

Nu het duidelijk is dat facilitair managers wel open staan voor het toepassen van Social Return, maar de voordelen en kansen er niet van inzien, wordt het tijd dat Social Enterprises hier op gaan inspelen. Het is belangrijk om deze potentiële klanten te begrijpen en de mogelijkheden die Social Return biedt aan hen te presenteren. De hoge mate van bereidheid van de facilitair manager om Social Return toe te willen passen, laat zien dat er zeker kansen binnen deze markt bestaat. Het is alleen van belang dat de eerste stap zich focust op het weghalen van het taboe onder de facilitair managers. Het is belangrijk dat de markt openstaat voor deze onwetende facilitair managers.

Conclusie

Tot aan vandaag is Social Return een concept dat nog moeilijk toepasbaar is in veel organisaties. Allereerst is er geen eenduidige definitie voor het concept. Hierdoor wordt het door veel organisaties vrij ingevuld en vaak ook verkeerd ingevuld. Daarnaast worden voor het toepassen te veel regels gehanteerd. Dit staat haaks het doel om het toepassen van Social Return te stimuleren onder organisaties. Er wordt ervaren dat er geen informatie beschikbaar is vanuit de overheid over hoe Social Return kan worden toegepast en wat hier de verschillende mogelijkheden bij zijn.

Verder is het gewenst dat managers een beter inzicht krijgen in welke leveranciers Social Return kunnen bieden. We denken nog te vaak traditioneel, dat Social Return vaak alleen kan worden toegepast door bijvoorbeeld eerder sociale werkplaatsen te creëren in plaats van sociale ondernemingen. Sociale werkplaatsen streven geen commerciële doelen na, wat invloed kan hebben op de kwaliteit van de dienst of product. Dit in tegenstelling tot sociale ondernemers die streven naar het leveren van kwaliteit, voor de juiste prijs, in de juiste markt. Dat ze daarnaast ook nog sociaal verantwoord bezig zijn, is alleen maar de toegevoegde waarde die een ondernemer kan leveren!

Naast het gebrek aan kennis onder de facilitair managers kunnen ook de overheid en Social Enterprise een grote rol spelen in het aanmoedigen van deze managers. De Social Enterprises zijn de specialisten op dit gebied en zouden in samenwerking met de overheid deze managers makkelijk van toegankelijke informatie moeten voorzien, zoals het opstellen van leesbare

handleidingen. Wanneer informatie toegankelijk is, kan er een platform worden gecreëerd waar facilitair managers in contact komen met Social Enterprises.

Tenslotte is het belangrijk dat de overheid werk besteedt aan het feit dat iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt verkeerd binnen onze maatschappij wordt gerepresenteerd. Want daar moet echt iets aan gebeuren. Ieder individu heeft capaciteiten en talenten.

Wat kan een facilitair manager doen?

Een facilitair manager kan de volgende stappen nemen om Social Return toe te passen binnen zijn of haar organisatie.

Stap 1: Analyseer de huidige processen waar externe leveranciers bij betrokken zijn en maak inzichtelijk welke producten, diensten en artikelen men afneemt en bij welke partijen.

Stap 2: Selecteer vanuit de eerder geanalyseerde processen, de processen waar veel gestandaardiseerde activiteiten in plaatsvinden, zoals bij de postkamer en de schoonmaak. Dit kunnen ook activiteiten zijn die extern plaatsvinden, zoals het bezorgen van de post of het inpakken van pakketten bij de leverancier waar men kantoorartikelen bestelt.

Stap 3: Ga om de tafel zitten met de traditionele leveranciers om te bespreken wat zij sociaal kunnen betekenen in de diensten die ze vandaag de dag leveren.

Stap 4: Definieer mogelijkheden waarin een sociale ondernemer een rol kan spelen bij het inzetten van diensten met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Neem contact op met deze ondernemers en vraag welke mogelijkheden ze kunnen bieden voor de eerder geanalyseerde activiteiten.

Stap 5: Schakel de sociale ondernemer in als onderleverancier of als partner.

Stap 6: Ga met de afdeling Inkoop het gesprek aan om Social Return kenmerken toe te voegen aan Requests for Proposals, zodat bij toekomstige inkopen leveranciers hun steentje kunnen bijdragen, of ze nou als sociale ondernemer opereren of niet.