

---

## Nieuwe aanpak van schoonmaakaanbestedingen

16 maart 2011 0 reacties

**Door het herhaaldelijk heraanbesteden van contracten tegen steeds lagere prijzen is de kwaliteit van dienstverlening in de schoonmaakbranche sterk afgenomen en de werkdruk onaanvaardbaar. De huidige cultuur van aanbesteden in de branche moet dan ook drastisch op de schop. Dit stelt Het NIC naar aanleiding van eigen onderzoek, contracttesten en gesprekken met opdrachtgevers en schoonmaakbedrijven.**

Omdat opdrachtgevers volgens Het NIC beter af zijn met schoonmaakcontracten voor onbepaalde tijd, op voorwaarde dat die professioneel gemanaged worden, introduceert de inkoopadviesorganisatie in april 2011 een nieuwe aanpak van schoonmaakaanbestedingen.



### Neveneffecten aanbestedingscultuur

Met een jaaromzet van circa 3,4 miljard euro is de Nederlandse schoonmaakbranche een typische vechtersmarkt. Door de harde concurrentie staan de tarieven al jaren sterk onder druk. Hierdoor is een aanbestedingscultuur ontstaan waarin opdrachtgevers elke twee tot vier jaar schoonmaakcontracten opnieuw aanbesteden in de hoop op een lagere prijs.

De neveneffecten hiervan worden steeds beter zichtbaar: omdat veel schoonmaakbedrijven de contractueel overeengekomen kwaliteit niet langer kunnen garanderen, zetten zij, om nog concurrerend te kunnen zijn, hun personeel in toenemende mate onder druk om steeds meer werk per uur te verzetten.



#### TIP:

In de april editie van Facility Management Magazine veel over kostenbeheersing. Neem nu een proefabonnement -> [proefabonnement-facility-management-magazine.2.62317.lynkx](http://proefabonnement-facility-management-magazine.2.62317.lynkx) voor maar €19,95. Het proefabonnement stopt automatisch.

---

### Veel vraag naar nieuwe aanpak

Hierdoor komt volgens NIC-directielid Hans Schurgers de effectiviteit van de huidige schoonmaakaanbestedingen in het geding. “Onze opdrachtgevers komen steeds meer tot de conclusie dat ze wel kunnen aanbesteden, maar dat ze uiteindelijk niet krijgen wat er is geoffreerd: een gezonde basiskwaliteit van schoonhouden. Daarnaast moeten ze vaak ook nog eens veel energie en tijd investeren in het oplossen van problemen en het bijsturen van de dienstverlener. Er is veel vraag bij opdrachtgevers voor een nieuwe aanpak. De markt is er na jaren worstelen meer dan klaar voor.”

Volgens Schurgers is in toenemende mate sprake van een vanuit maatschappelijk oogpunt onaanvaardbare werkdruk bij het schoonmaakpersoneel. “Veel medewerkers moeten met een minimale inzet van materialen en middelen steeds meer vierkante meters schoon afleveren. En dat terwijl ze nergens zeker van kunnen zijn, want hun dienstverband bij dezelfde werkgever is zo goed als de looptijd van het schoonmaakcontract.”

## **Integraal contractmanagement**

Het NIC heeft op basis van de uitkomsten van een interne marktanalyse een alternatieve aanpak uitgewerkt ten behoeve van haar eigen opdrachtgeversbestand. De primaire doelstelling van deze aanpak is om te komen tot een innovatieve en meer maatschappelijk verantwoorde wijze van aanbesteding. Er zijn drie pijlers: in beginsel wordt er toegewerkt naar een contract voor onbepaalde tijd, waarbij wordt uitgegaan van een reëel aantal vastgestelde schoonmaakuren tegen een vooraf bepaald redelijk uurtarief. Tegelijkertijd krijgt de opdrachtgever de beschikking over een set innovatieve tools om de kwaliteit van dienstverlening te monitoren en zo nodig te kunnen bijsturen.

Schurgers: “Wij zien in feite de aanbesteding van de schoonmaakdienst en de concrete uitvoering van de dienstverlening als één integraal geheel. Deze aanpak van integraal contractmanagement zorgt er voor dat reeds voorafgaand aan de feitelijke aanbesteding goed wordt nagedacht over de prestatie-indicatoren van de uiteindelijke dienstverlening.”

## **Doorbreken van neerwaartse spiraal prijsdruk**

Er zijn meerdere voordelen verbonden aan deze nieuwe aanpak. “Een contract voor onbepaalde tijd betekent dat er geen geld en energie meer hoeft te worden gestoken in aanbestedingstrajecten”, aldus Schurgers. “Bovendien kan er structureel worden gewerkt aan het opbouwen van een relatie met de leverancier. We denken dat daardoor de neerwaartse spiraal van de prijsdruk doorbroken kan worden en de werkdruk voor het schoonmaakpersoneel zal afnemen. Maar het belangrijkste is dat de kwaliteit van de schoonmaak met sprongen vooruit zal gaan.”

## **Voorzetting contract bij goede resultaten**

Het NIC-directielid is niet bang dat leveranciers, eenmaal voor onbepaalde tijd aan boord, de kantjes eraf zullen gaan lopen. “In onze systematiek dienen zij te zorgen voor adequate managementinformatie en een goed functionerende klachtenafhandeling. Daarnaast ontzorgen wij de opdrachtgever door de kwaliteit periodiek te controleren en vast te stellen of dat wat beloofd is ook echt is waargemaakt. Dat geldt overigens zowel voor de ingezette uren als voor de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. Slechte prestaties kunnen dus wel degelijk leiden tot opzegging. Goede prestaties resulteren in het voortzetten van het contract en eventueel tot een bonus voor de individuele schoonmakers.”

## **Gratis rapport**

- Kwaliteitssysteem voor betere schoonmaak->[kwaliteitssysteem-voor-betere-schoonmaak.46689.lynkx](https://www.nic.nl/kwaliteitssysteem-voor-betere-schoonmaak.46689.lynkx)

## **Meer over schoonmaakaanbesteding**

- Schoonmaakdienstverlening in Nederland->[schoonmaakdienstverlening-in-nederland.18652.lynkx](https://www.nic.nl/schoonmaakdienstverlening-in-nederland.18652.lynkx)