

Is wijze raad halve daad?

THEMA

De rol van de adviesbureaus in de schoonmaaksector

Wat doet een adviesbureau? Behalve dat ze een aanbesteding kunnen begeleiden, kunnen ze een opdrachtgever verder nog van dienst zijn? PS sprak twee adviesbureaus, Verhoeven & Partners Adviesbureau uit Zeist en het NIC uit Zwolle, om dit te onderzoeken.

Bij Verhoeven & Partners Adviesbureau werken elf kwaliteitscontroleurs, vijf adviseurs en drie mensen voor de operationele uitvoering. In oktober 1990 is het bureau opgericht door Coen Verhoeven. Het bedrijf verzorgt zowel Europese- als onderhandse aanbestedingen. Ook houdt het zich bezig met contractmanagement, kwaliteitsmetingen, audits en onderzoeken van klant- en medewerkerstevredenheid. Zowel voor bedrijven uit de profit als uit de non-profit sector. De grootste opdrachtgevers van Verhoeven & Partners Adviesbureau zijn actief in de vervoersbranche, in de financiële sector of zijn bedrijven in de gastvrijheidsindustrie. Uit de non-profit of not-for-profit sectoren behoren verschillende ziekenhuizen, maar ook meerdere gemeenten tot de opdrachtgevers.

Meetsysteem

Verhoeven & Partners heeft – nu alweer sinds vijftien jaar – een eigen kwaliteit-

meetsysteem ontwikkeld, het PKM-systeem (het Praktisch Kwaliteit Meetsysteem). Dick van Hattem, directeur bij Verhoeven & Partners Adviesbureau, is hier erg enthousiast over: 'Het is een volledig geaccepteerd systeem, waarmee zowel de dagelijkse als de periodieke schoonmaak wordt gemeten.

In tegenstelling tot het VSR-systeem, dat de diverse ruimtesoorten samenvoegt tot drie ruimtecategorieën (in een kantoorpand), houdt het PKM-systeem alle bestaande ruimtesoorten intact en rapporteert ook per ruimtesoort. Bij een meting worden alle verstoringen, uiteraard per ruimtesoort, vastgelegd door



rechts Coen Verhoeven
en links Dick van Hattem



Joop Koot



Jacques Reijniers

de controleur. Op kantoor wordt, aan de hand van het werkprogramma en de planning, bepaald of, en zo ja, in hoeverre, een verstoring wel of niet voor mag komen. Op basis hiervan wordt per ruimtesoort een oordeel gegeven van enerzijds het dagelijks onderhoud en anderzijds het periodiek onderhoud. Uiteraard wordt, per locatie, ook een "eindoordeel" gegeven. Dit geeft een gedetailleerd, maar ook een compleet beeld van de staat van het onderhoud: je weet hoe het pand eruit zag, maar alleen de terechte verstoringen worden meegenomen in het oordeel. Dit geeft dan meteen weer een uitstekend instrument om eventueel het werkprogramma aan te passen.'

Belangenverstrengeling

Na een formele aanbesteding komt er aan het einde van het proces een schoonmaak bedrijf met de beste prijs-kwaliteitsverhouding uitrollen. Dit proces is objectief en transparant. Slechts wanneer twee schoonmaakbedrijven

gelijk eindigen zal een additioneel advies worden gegeven. Wat incidenteel voorkomt in de schoonmaak, is dat een adviesbureau, los van een aanbesteding, een bepaald schoonmaakbedrijf adviseert aan zijn opdrachtgever. Vervolgens kan het adviesbureau opdracht krijgen, van diezelfde opdrachtgever, tot het uitvoeren van de kwaliteitsmetingen van de schoonmaak, uitgevoerd door het aanbevolen schoonmaakbedrijf. Vindt Van Hattem dit geen belangenverstrengeling? 'Absoluut niet,' antwoordt hij. 'Het gebeurt vaker. Wij adviseren een schoonmaakbedrijf en houden ons vervolgens ook bezig met contractmanagement en we voeren kwaliteitsmetingen uit. Maar we zijn geheel onafhankelijk, we nemen bijvoorbeeld nooit een opdracht aan van een schoonmaakbedrijf. Dus we helpen nooit een schoonmaakbedrijf bij een aanbesteding, om daarna de kwaliteitsmeting van dat bedrijf te doen. Dat zou wél belangenverstrengeling zijn.'

Toetingscriteria

Ook over het bij aanbestedingen 'toeschrijven' van de schoonmaakbedrijven naar het programma van eisen, is Van Hattem duidelijk: 'Bij onderhandse aanbestedingen kan dit sowieso niet, maar bij Europese aanbestedingen gebeurt het wel. De Europese aanbestedingen moeten namelijk volledig transparant zijn en de (sub) toetsingscriteria zijn dan ook openbaar, inclusief de betreffende wegingsfactoren.

Omdat zelfs de formules van de berekeningen, die leiden tot de uitslag, inzichtelijk zijn, kan het gebeuren dat een bedrijf "naar de punten toeschrijft".'

Innovatie

Jacques Reijniers, directievoorzitter van het NIC, is ook niet erg enthousiast over het concurreren op prijs alleen. 'In het programma van eisen zou niet alleen het kostenplaatje moeten voorkomen. Er dient meer aandacht te zijn voor de kwaliteitseisen en functionele specificaties.'

ties.' Het NIC houdt zich al meer dan 85 jaar bezig met inkoopvraagstukken uit de publieke sector. Ook adviseert zij private bedrijven bij inkoop en aanbestedingen van schoonmaak, catering en groenvoorziening. Reijniers: 'Het proces van aanbesteden wordt steeds strakker geregeld en de Europese regelgeving is hierin helder en duidelijk. Het is belangrijk om inkoopprocessen vooraf goed te organiseren voordat je begint aan een aanbesteding. Door professioneel schoonmaak in te kopen, conform alle wetgeving en richtlijnen, kunnen kosten bespaard worden. Tegenwoordig is het zo dat de klant, op zoek naar het juiste schoonmaakbedrijf, een hele lijst met technische eisen opstelt, waar de leverancier aan moet voldoen. Waarom niet functioneel specificeren met resultaatafspraken en de verantwoordelijkheid voor de invulling van de uitvoering bij de leveranciers laten? Maar je kan het ook omdraaien: wat heeft de leverancier te bieden? Heeft hij een innovatief idee zodat de kwaliteit van de prestatie en het resultaat verhoogd kan worden? Zo zijn duurzaamheid en transparantie vandaag de dag essentiële elementen. Dat is minstens zo belangrijk, want met innovatieve producten of ideeën, zou je ook veel kosten kunnen besparen. En dat zijn niet alleen de factuurkosten aan de klant, maar ook de interne proceskosten bij deze klant.'

Vloeken in de kerk

Volgens Reijniers is de – ogenschijnlijk – strenge regelgeving voor het aanbestedingsproces, ook gericht op het voorkomen van discriminatie tussen leveranciers. Klanten hebben vaak angst om vroegtijdig met schoonmaakbedrijven te gaan praten, terwijl dit juist veel meerwaarde voor het eindresultaat kan opleveren. Joop Koot, productmanager schoonmaak binnen het NIC: 'Je kan aan de leverancier gaan vragen wat hun nieuwste ideeën zijn, maar de beste ideeën ontstaan juist al pratende, in tweegesprek met elkaar. Maar niet alleen innovaties kunnen geld besparen, ook door in samenspraak met het



schoonmaakbedrijf voorbereidingen in de gebouwen te treffen waardoor de schoonmaak makkelijker uitvoerbaar wordt. Bijvoorbeeld door het meubilair op een andere manier neer te zetten, waardoor er makkelijker schoon te maken valt. Hiermee kan men kosten besparen. Helaas is men door de regelgeving te bang om dit te doen. We merken dat dit binnen de publieke sector nog vloeken in de kerk is, anders dan in de private sector. Het gaat uiteindelijk om de totale eindkosten van de schoonmaak en de vraag: "Hoe houden we die zo laag mogelijk?"

Toch ontwaart Koot een nieuwe trend. 'Langzamerhand wordt er wel steeds meer resultaatgericht gewerkt en dit heeft ook invloed op de wijze waarop de bestekken worden opgesteld. Eerder stond er tot in detail in hoe iets schoongemaakt moest worden. Nu zie je steeds vaker dat er in staat dat iets zo en zo schoon moet zijn. Output gericht dus. En dit is een hele slag die we nu aan het maken zijn bij de overheid.'

Duurzaam inkopen

Hoe gaat het NIC te werk? Reijniers vertelt dat de klant, en dat is in de meeste gevallen de overheid, niet alles kan – maar ook niet hoeft – te weten over producten en diensten. Zij dient zich niet te laten verleiden tot maar een of twee leveranciers. 'Wij zorgen ervoor dat meerdere leveranciers aanbieden

wat ze kunnen én de kwaliteit van eisen stellen wij vast. Dit is echt een must, want wij kijken niet alleen naar het kostenplaatje. De gunningscriteria vinden wij minstens zo belangrijk.'

'Op dit moment', vervolgt Reijniers, 'besteden we uiteraard aandacht aan de duurzaamheidscomponent bij het inkopen van schoonmaakdiensten. De Rijksoverheid bijvoorbeeld wil in 2010 honderd procent duurzaam inkopen. Maar wat is precies "duurzaam"? Dit is geen sinecure, aangezien we dit alleen kunnen realiseren indien we de processen en de resultaten meetbaar kunnen invullen. Dit is een proces dat we met verschillende partijen verder voorbereiden.' Joop Koot geeft aan: 'Het NIC is daarnaast ook bezig met nieuw systeem om de kwaliteit van de schoonmaakprestaties te meten. Dit is wel gebaseerd op het VSR-meetsysteem, maar de rapportage gaat anders aangezien het NIC-meetsysteem (genaamd 'NIC-extra') meer klantspecifieke detailinformatie bevat zodat het resultaat voor de opdrachtgever inzichtelijker is. De kwaliteitsinspecteur gaat namens de klant het schoonmaakresultaat bekijken, vervolgens worden de bevindingen op internet gezet en kan de klant online bekijken hoe de stand van zaken is. Hoe "goed" doet het desbetreffende schoonmaakbedrijf het bij de klant. En ook de leverancier kan dan zien hoe zijn werk beoordeeld is.'