



Daag uw facilitair dienstverlener uit



"De cloud biedt bedrijven enorme kostenbesparing"



Schoonmaakbedrijf Waalre: nieuwe naam, bekend gezicht



Acour Lawaaibestrijding zorgt voor rust in de tent



Dirk Scheringa: Niet langer bankier, nog steeds ondernemer

Facilitaire dienstverleners kunnen waarde toevoegen aan de primaire bedrijfsprocessen. Een kantine die gezond(er) voedsel serveert en toiletten die optimaal gereinigd zijn verhogen de fitheid van en verlagen het aantal infecties onder het personeel. Maar door de crisis staat het kwaliteitsdenken onder druk ten gunste van het prijsdenken. Wanneer de balans daartussen zoek raakt, kan de opdrachtgever het aanvankelijke voordeel bij de aanbesteding na afloop zien verdampen en zelfs omslaan in onverwachte kosten. Kwaliteit of prijs? De oplossing van dit dilemma is eenvoudig: daag uw dienstverleners uit mee te denken over waardetoevoeging. De uitkomsten zullen vaak verrassend positief zijn.

Daag uw facilitair dienstverlener uit

Overtuigen met kwaliteit in plaats van kwantiteit

Innovatie is de beste manier om kostenbesparingen te realiseren, ook in de facilitaire dienstverlening. "Het Nieuwe Werken verandert de kantoorbehoefte van bedrijven", aldus Rob Boele, sales & marketing director van CWS Nederland BV. "Structureel hebben ondernemingen die dit implementeren 25 tot 30 procent minder vierkante meters nodig. Dat betekent dus ook een kwart tot een derde minder vierkante meters om te reinigen. Schoonmaakbedrijven die het zuiver van het volume moeten hebben zien hun budget tot 70 procent dalen. Dat is een flinke klap. Hun collega's die hebben geïnvesteerd in efficiëntcyverbetering kunnen dat deels compenseren. Als de prijs niet even ver omlaag moet, is er ook nog ruimte voor kwaliteitsverbetering en winnen alle partijen."

Een goede stap vooruit

De voorbije tien jaar is de kaasschaaf al te achtteloos en te vaak gehanteerd, vindt Rob Boele: "Als prijzen bijna wetmatig moeten dalen gaat dat onlosmakelijk ten koste van de kwaliteit." Ook Martijn Janssen, Area Manager Zuid Nederland bij Securitas, vindt dat de verkeerde weg. "Wij laten ons juist steeds weer uitdagen door onze klant en doen dit andersom ook. Als er gezegd wordt: stuur maar zes beveiligers, gaan wij eerst na wat de exacte reden van deze uitvraag is. Manuren is de duurste oplossing en wanneer men qua oplossing voor een combinatie van bijvoorbeeld techniek en mensen kiest

Jan Horyon (Horyon b.v.)



Rob Boele (CWS)



Ward Kolman (CSU Cleaning services)



Arjo Megens (A&S Gebouwservice BV)



brengt dit juist vaak een grotere risico dekking en minder kosten met zich mee. Dus niet meer "u vraagt en wij draaien" maar meer vertrouwen op de wereldwijde kennis en ervaring van de beveiligingsexpert Securitas." De klant overtuigen met kwaliteit in plaats van kwantiteit dus. De laatste jaren heeft de branche al slagen gemaakt om het bedrijfsleven daarvan te overtuigen. "De code verantwoordelijk marktgedrag welke in de schoonmaakbranche is afgesloten tussen schoonmaakbedrijven, opdrachtgevers en koepelorganisaties, is een bewijs van een goede stap vooruit", zegt Ward Kolman, businessunit directeur van CSU Cleaning services. "De wijze van werken van veel marktpartijen in de schoonmaakbranche was doorgeslagen. We waren met z'n allen te veel gericht op omzet en prijsvorming en te weinig op kwaliteitsdenken en dienstverlening naar onze opdrachtgevers. Er zijn ook veel andere interessante ontwikkelingen, zoals die naar dagschoonmaak. Een vijf tot zevental schoonmaakbedrijven nemen 80 procent van de grote opdrachten voor hun rekening, maar de sector telt uiteindelijk niet minder dan 11.000 bedrijven. Het cowboygedrag van sommige eenlingen mag de rest dan ook niet in het verdomhoekje plaatsen. Wij zijn en blijven toch de specialisten op ons vakgebied, en als specialist dienen wij dan ook dagelijks op een professionele wijze ons bestaansrecht naar opdrachtgevers en overige marktpartijen te bewijzen"

Te geringe instroom

De kwaliteit van de dienstverlening staat of valt met die van de mensen die ze verzorgt. Ger Merx, teamleider aan de School voor Facilitaire Dienstverlening, annex School voor Veiligheid, een onderdeel van het ROC Eindhoven, zegt dat de instroom aan leerlingen helaas te wensen over laat. "Wij zijn de enige opleider in deze regio en wij krijgen jaarlijks slechts twintig tot vijfentwintig nieuwe studenten. Die komen goed terecht, maar van oudsher vooral in de zorg, en daar komt bij dat wij opleiden voor een managementfunctie, en niet voor de werkvloer. Het vak moet dus aantrekkelijker worden gemaakt, een beter imago krijgen, anders gaan

bedrijven vroeg of laat onvermijdelijk te weinig geschikte mensen vinden."

Een gezicht geven

Volgens Brigitte de Haan-Ketelaars, van Porthos Facility Management, wordt het werk binnen de facilitaire dienstverlening boeiender wanneer de medewerkers meer verantwoordelijkheid en inspraak krijgen. "Geef ze een gezicht, moedig ze aan uit hun passieve houding te stappen, bijvoorbeeld door ze te laten meedenken over verbeteringen in hun dienstverlening. Dat leidt tot meer betrokkenheid, minder verzuim en verloop, efficiencyverhoging en een beter imago. Facilitaire medewerkers zijn het gezicht en aanspreekpunt voor de klant, de gebruikers van de dienstverlening. Een groot deel van de kwaliteitsbeleving wordt door de facilitaire medewerkers beïnvloed. Hospitality, gastvrijheid is daarom een belangrijke trend binnen Facility Management en levert een grote bijdrage aan die kwaliteitsbeleving van de dienstverlening." Ward Kolman voegde er concrete voorbeelden aan toe: "Bewakers die zichzelf als de oren en ogen van een pand beschouwen en dagschoonmakers die ongevraagd kleine extra's doen omdat ze een andere attitude ontwikkeld hebben dan avondschoonmakers, kortom meer vanuit een actieve hospitality gedachte je vak uitoefenen." Arjo Megens, algemeen directeur van A&S Gebouwservice BV, wijst op het belang van saamhorigheid. "Binnen het bedrijf moet een teamgeest heersen en gewerkt worden volgens bepaalde waarden en normen. Ook de werkgever moet die waarden en normen uitdragen. Alleen zo kun je collectief, continu en met succes werken aan kwaliteitsverbetering."

Drijfveer

Werken in de facilitaire dienstverlening levert zelden een hoog salaris op, maar er zijn uitzonderingen, zoals de asbestverwijdering. "Toch gaan wij geen gesprek aan met sollicitanten die dit werk willen doen omdat ze hebben gehoord dat het zo goed betaalt", aldus Jan Horyon, directeur van Horyon b.v. "In dit werk neem je een grote verantwoordelijkheid op je om zorg

te dragen voor de gezondheid van mensen, dat moet de drijfveer zijn. Kennis hierin is enorm belangrijk, dus investeren we veel in de opleiding en begeleiding van onze medewerkers. Hierbij is ook een juiste werkhouding van groot belang. Indien er avonden en weekenden achter elkaar door gewerkt moet worden om een klus af te krijgen, dan doen we dat." Jan Horyon, en andere concullega's die ook een hoog kwaliteitsniveau nastreven, voelen zich niet altijd gesteund door controlerende instanties. Vaak zitten certificerende instanties (de enige die de bevoegdheid hebben een certificaat in te trekken) niet op één lijn. In de praktijk wordt ervaren dat er gemeten wordt met meerdere maten, waardoor de bedrijven vaak onvoldoende presteren. Onderzoeken wijzen helaas uit dat 60 procent binnen de asbestbranche zich niet aan de wetgeving conformeert. Er zijn legio opdrachtgevers die zelf de kennis bezitten om te kunnen beoordelen of zij met een goede partij te maken hebben. Helaas hebben véél opdrachtgevers een negatieve ervaring met het saneren van asbest. Gezien deze perikelen en er in de praktijk (te) weinig certificaten worden ingetrokken ontstaan er bij inschrijvingen enorm grote verschillen. Hierbij blijken in de praktijk verschillen van 75 procent al geen uitzondering meer te zijn. Ook blijken verschillen achteraf, door ingediend meerwerk en/of een slecht geleverd werk, toch een stuk genuanceerder te liggen. "Goedkoop is vaak duurkoop", stelt Jan Horyon dien je, omdat je immers bezig bent met de volksgezondheid, absolute kwaliteit te leveren. Het certificaat moet weer waarde krijgen, dan heb je pas een "level playingfield." De crisis bevordert het pure prijsdenken, maar juist in deze overgangstijd is een focus op meer kwaliteit, via innovatie en een andere werkhouding, in het belang van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. De facilitaire bedrijven kunnen nog belangrijke stappen vooruit zetten op dit pad, mits ze daartoe de tijd en de (financiële) ruimte krijgen. De dienstverlener moet zich laten uitdagen door zijn klant, maar eigenlijk moet de klant zich door de dienstverlener even hard laten uitdagen.

Martijn Janssen (Securitas)



Brigitte de Haan-Ketelaars (Porthos Facility Management)



Sharita Horyon (Horyon b.v.)



Ger Merx (ROC Eindhoven)

