

## **Duurzaamheid in relatie tot contractvorming**

De gehele maatschappij is in de ban van de huidige economische crisis. Ook binnen de schoonmaakcontracten worden acties zichtbaar die direct of indirect te maken hebben met deze crisis. Kan in het kader daarvan de aandacht van afnemer en leverancier nog gericht worden op maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen?

Of richten we ons alleen maar op het 'ouderwetse' kosten denken? Vanuit een dal kan alleen nog maar geklommen worden naar een beter cq. hoger niveau, zowel letterlijk als figuurlijk. Duurzaamheid in relatie tot schoonmaakcontracten geeft voldoende mogelijkheden om in deze minder goede tijd de zon toch te laten schijnen in het belang van People, Planet en Profit.

Want we kunnen ons niet en nooit meer permitteren om het standpunt van de commissie Brundtland te negeren: "Het voldoen aan de behoeften van vandaag zonder toekomstige generaties te beroven van de mogelijkheid om aan hun eigen behoefte te voldoen!" Binnen de schoonmaakbranche denken we bij 'duurzaamheid in relatie tot contractvorming' al snel aan 'inzet en gebruik van minder milieubelastende materialen en middelen' bij het uitvoeren van schoonmaakonderhoud. Duurzaam ondernemen gaat echter veel verder. Bovendien staat we nog maar aan de basis van alle mogelijkheden die zich in de toekomst nog zullen voordoen omdat het innovatief denken in deze richting nog maar net van start is gegaan. Op belangrijke websites, zoals Senter Novem, staan heel voorzichtig enkele uitgangspunten geformuleerd over maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen binnen de dienstensector. Uitgaande van de onlosmakelijk verbonden drie-eenheid People – Planet – Profit dienen veel meer aspecten te worden betrokken bij maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen.

Voor de schoonmaaksector zijn ondermeer de volgende aspecten van belang:

### **People:**

- Schoonmakers moeten geïnstrueerd en begeleid worden om prestaties te leveren waarbij zij een inspanning verrichten die dag in dag uit geleverd kan worden zonder bovenmatig vermoeid te worden. Zij moeten daarbij voorzien worden van ergonomisch optimale hulpmiddelen. Dat daarbij 'minimale (lieftst geen) milieubelasting' van te gebruiken chemicaliën behoort, spreekt bijna voor zich.
- Evenwichtige en realistische taakcreatie voor direct leidinggevend, aansturend en controlerend personeel (beschikbaar stellen van voldoende tijd om opgedragen taken goed uit te kunnen voeren tegen een passende vergoeding)
- Naast taaktechnisch begeleiden speelt optimale sociale begeleiding een steeds grotere rol. Directe gevolgen daarvan zijn ondermeer lager verloop en minder ziekteverzuim onder het uitvoerende schoonmaakpersoneel. Vervolgens heeft dit weer gevolgen voor een betere gezondheid en betere levensverloop van het schoonmaakpersoneel, maar bevordert ook de continuïteit en kwaliteit van de schoonmaakdienst.

### **Planet:**

- We hebben allemaal de plicht om milieuaantasting door schoonmaakactiviteiten tot nul, of in ieder geval tot een absoluut minimum te reduceren.
- Inzet van gebruiks- en verbruiksmateriaal dat (het liefst voor honderd procent) herbruikbaar of op zijn minst recyclebaar is.
- Toepassing van afwerkmaterialen, zowel voor opstal als interieur, die (hoegenaamd) niet worden aangetast door reinigingsactiviteiten en daardoor na een eerste toepassing wederom gebruikt kunnen worden voor een volgende toepassing.

### **Profit:**

Via rekenmodellen is aan te tonen dat het profijt van een contract (zowel voor opdrachtgever als opdrachtnemer) voortkomt uit effecten zoals die hierboven zijn beschreven. Enkele voorbeelden zijn:

- Voorkomen van verloop en ziekteverzuim bij het uitvoerend personeel bespaart veel organisatie- en personeelskosten.

- Door het beschikbaar hebben van voldoende tijd door direct aansturend, begeleidend en controlerend kader ontstaan, met name door het directe en veelvuldige contact met de opdrachtgever, veel extra opdrachten die omzet en rendement aanzienlijk kunnen verbeteren.
  - Zorgvuldig afvalbeheer, afval levert geld op in plaats van kosten.
  - Effectiever en efficiënter gebruik van producten (incl. verpakkingen) met als gevolg minder opslag, minder afval en minder (verwerkings) kosten.
  - Lagere afschrijving door toepassing van duurzame materialen voor opstal- en interieurdetails.
  - Rendement vanuit maatschappelijk gewin. Vereist aanvankelijk enige investering maar levert op termijn veel geld op. De aantoonbaar sociaal maatschappelijke rol die een bedrijf in de maatschappij vervult levert bij gunningvraagstukken een voordeelpositie op.
  - Rust binnen een organisatie. Een stabiel personeelsbeleid, minder ziekteverzuim, minder verloop, etc. dragen bij aan de rust in een organisatie met als gevolg dat geen tijd besteed hoeft te worden aan extra personeelszorg, instructie aan personeel dat het verloop opvangt, etc.
  - Men kan verantwoording afleggen over de wijze waarop de organisatie functioneert, zowel naar binnen als naar buiten. Denk hierbij aan het 14001-certificaat. Dit milieucertificaat zorgt er voor dat er over een aantal aspecten binnen het bedrijf extra wordt nagedacht en zorgt voor meer efficiency.
  - Effectieve veiligheid, afgedwongen middels bijvoorbeeld het in opkomst zijnde OHSAS 18001 arbomanagementsysteem, voorkomt ziekte- en afwezigheidskosten (zie artikel PS 08/12).
  - Langdurige contracten (liefst onbepaalde tijd, doch minimaal 5 jaar). Dit voorkomt de hoge kosten die gemaakt moeten worden bij heraanbesteding en daaruit voortvloeiende interne begeleidingstijd. Er wordt bij langdurige contracttermijnen geïnvesteerd, zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer, in de relatie in en met het schoonmaakpersoneel dat binnen de opdracht werkt. Niet alleen de *kwantiteit* van een relatie is van belang maar ook de *kwaliteit* van de relatie.
  - Maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen kenmerkt zich bovendien door een hoge mate van transparantie waardoor voorkomt dat er een spanningsveld ontstaat tussen belangengroepen binnen een organisatie (bijvoorbeeld inkoop versus facility management versus dienstverlener).
- Deze opsomming is slechts een klein deel van alle mogelijkheden die zich ten aanzien van maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen kunnen voordoen.

Het doel van dit artikel is mensen binnen organisaties aan te zetten tot nadenken om de toekomst letterlijk en figuurlijk schoon tegemoet te kunnen zien.

Een schoonmaakorganisatie heeft de unieke positie dat zij op twee manieren een bijdrage aan duurzaam ondernemen kan leveren:

1. Intern: Het eigen beleid en handelen van het schoonmaakbedrijf en haar medewerkers;
2. Extern: Laat het contract van u als leverancier aansluiten op de door de opdrachtgever geformuleerde doelstelling ten aanzien van maatschappelijk verantwoorde en duurzame contractvorming.

Stel u tot doel om verder na te denken over duurzaam ondernemen en inventariseer welke activiteiten u wilt aanpassen of veranderen in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wees doordrongen van het feit dat u nog veel meer kunt doen op dit terrein! Enkele voorbeelden van activiteiten die door een schoonmaakorganisatie intern kunnen worden ondernomen zijn:

- a. Uitvoerende medewerkers, die stationair op een locatie werkzaam zijn, gebruik laten maken van openbaar vervoer.
- b. Stimuleer (beloon) gebruik van 'groen' vervoer (fiets, elektrische scooter, etc.)
- c. Laat collega's, indien geen gebruik gemaakt kan worden van openbaar of groen vervoer, carpoolen.
- d. Thuiswerken stimuleren bij direct toezichthoudend kader om onnodige reiskilometers (van en naar het schoonmaakbedrijf) te voorkomen (het moge duidelijk zijn dat toezicht, instructie en controle van de activiteiten op de werkvloer niet door middel van thuiswerken kan)

- e. Digitalisering: alle documenten die voorheen in geprinte versie werden gehanteerd zijn nu gedigitaliseerd. Het midden- en hoger kader kan met behulp van een toegangscode alle noodzakelijke informatie inzien, bewerken en eventueel downloaden.
- f. Breng het aantal printers en kopieerapparaten in een kantooromgeving terug zonder dat de efficiency en effectiviteit daardoor worden aangetast.
- g. Koop op uw beurt duurzaam in. Bouw daarvoor langdurige relaties op met leveranciers die maatschappelijk hun verantwoordelijkheid nemen.
- h. Stel een projectgroep samen die zich buigt over verdere maatregelen die een bijdrage leveren aan duurzaam ondernemen.
- i. Ga afval bewust scheiden. Glas, papier, textiel en klein chemisch afval worden separaat afgevoerd.
- j. Ga bewust om met verlichting, verwarming, water en elektriciteit. Alleen in de kantoren waar mensen werken wordt energie verbruikt. Verlichting niet centraal regelen maar per ruimte.

#### Win-win situatie

Goed opgestelde programma's van eisen (bestekdocumenten) worden doorgaans door de opdrachtgever al dan niet in samenwerking met een intermediair opgesteld. Vragen over duurzaam ondernemen vormen daarbij een steeds vaker voorkomend onderwerp. Centraal dient als basis dat contracten voor een realistische periode worden gesloten (onbepaalde tijd of in ieder geval minimaal 5 jaar).

Het PVE/Bestek dient helder voor te schrijven wat er verwacht wordt van de leverancier en van de opdrachtgever. Gezamenlijke activiteiten, gericht op het maatschappelijk verantwoord en duurzaam gesloten schoonmaakcontract zorgen voor een lonende 'win-win' situatie voor betrokken partijen.

André de Reus

Directeur / gecertificeerd makelaar schoonmaakdiensten ATIR b.v., februari 2009