

Is de 'eigen schoonmaakdienst' levensvatbaar?

Organisaties ervaren in toenemende mate dat hun primaire processen merkbaar gevaar lopen als de secundaire ofwel ondersteunende processen hier niet optimaal op aansluiten.

Daarmee komt de vraag aan de orde of men secundaire processen over moeten laten aan externe partijen, of dat men deze (weer) in eigen hand moeten nemen.

Doelstelling schoonmaakonderhoud

Het is van belang om de doelstellingen voor het schoonmaakonderhoud binnen een organisatie helder en duidelijk te verwoorden. Doelstellingen kunnen per afdeling verschillen, maar kunnen elkaar ook overlappen. Een doelstelling dient gebaseerd te zijn op de volgende informatie:

- De vervuiling die we in een gebouw aantreffen;
- De vervuiling die bedreigend is voor gezondheid van de gebouwgebruiker;
- Het afbreukrisico op het primaire proces indien schoonmaken niet of onvoldoende wordt uitgevoerd.

Van kosten denken naar bijdrage denken

Schoonmaakonderhoud wordt in toenemende mate gezien als een voorwaardenscheppende activiteit in het belang van een storingsvrij verloop van het primaire proces binnen organisaties. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat er een relatie bestaat tussen de vervuiling van een werkomgeving en de productiviteit van de, in die omgeving, werkende mens. Het is deze omwenteling in denken die het schoonmaakonderhoud een steeds belangrijker positie doet innemen binnen het facilitaire proces.

Besluitvorming

Doorgaans wordt het besluit om ondersteunende diensten al dan niet uit te besteden genomen vanuit de beleidsvisie van directie of raad van bestuur. Stelt men daar dat men 'branchevreemde' activiteiten wenst uit te besteden dan zal dat ook zo plaatsvinden.

Vindt men dat effectiviteit en kosten leidend zijn in die keuze dan bestaat er een realistische kans dat bepaalde secundaire processen (zoals schoonmaakonderhoud) in eigen hand worden gehouden of opnieuw worden genomen.

Gesteld kan worden dat daar waar het afbreukrisico, als gevolg van onvoldoende schoonmaak, groot is de afweging uitbesteden of zelf doen van strategisch belang is.

Het huidige marktbeeld geeft aan dat het zondermeer uitbesteden van schoonmaakwerk niet meer zo vanzelfsprekend is.

De eigen schoonmaakdienst komt terug van weggewest.

Hoofdoorzaken zijn:

- aantoonbare onvrede over het niet nakomen van de contractuele afspraken en/of het niet uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden met de schoonmaakleverancier
- voorafgegaan door goede hbo en mbo opleidingen zijn er veel mensen met ervaring, opgedaan in de schoonmaakbranche, beschikbaar voor eigen diensten



- door de druk op het middelmanagement van schoonmaakbedrijven zijn deze beschikbaar om eigen diensten aan te sturen
- het imago van de branche, waardoor ook medewerkers op uitvoeringsniveau eerder bereid zijn een overstap te maken
- opkomst schoonmaak overdag en/of tijdens of aansluitend op primaire procesactiviteiten waardoor makkelijk de mogelijkheid tot organiseren en aansturen ontstaat
- vakopleidingen en begeleidingsorganisaties zijn in ruime mate beschikbaar en inzetbaar
- veel organisaties hebben uitstekende HRM afdelingen waardoor het aantrekken en behouden van personeel geborgd is
- kennis over opzetten, onderhouden en besturen van schoonmaakdiensten is beschikbaar.

Lijkt het allemaal zo eenvoudig?

Schoonmaken is arbeidsintensief werk en dient te bestaan uit uitsluitend zinvolle handelingen. Een systematische uitvoering van de werkzaamheden is bepalend voor een doorlopend goede schoonmaakkwaliteit.

Een goede uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden wordt in hoge mate bepaald door een stabiele inzet van voldoende geschoold uitvoerend en begeleidend personeel.

Met name de directe leiding is de spil van een goed functionerende schoonmaakdienst!

Dat een en ander een professionele organisatie verlangt spreekt voor zich.

Vraagstukken, die bij het opzetten van een eigen schoonmaakdienst aan de orde komen zijn ondermeer:

- werven, benoemen en behouden van leidinggevend personeel;
- werven, benoemen en behouden van geschikte uitvoerende medewerkers;
- adequate personeelszorg, waarbij met name taak- en mensgerichte aspecten aan bod komen;
- verzorgen scholing om voldoende kennis van schoonmaakmaterialen, -middelen en -methoden op te doen;
- inkoop verzorgen van schoonmaakmaterialen, -middelen en machines;
- kennis hebben van Arbo, milieu en veiligheidsregels;
- uitvoeren van kwaliteitsmetingen;
- communicatiestructuur opzetten en onderhouden;
- opzetten en voeren van een objectadministratie.

Er is voor alle aspecten voldoende kennis en ondersteuning verkrijgbaar om tot een 'marktconforme' eigen schoonmaakdienst te kunnen komen.

Bovenstaande geeft eveneens de 'specialisatie' aan van schoonmaakbedrijven!

Dan bent u er nog niet!

Ook ten behoeve van een eigen schoonmaakdienst dient er een programma van eisen te worden opgesteld.

Dit bestaat uit drie verschillende hoofdgroepen:

- algemene gegevens,
- kwaliteitsontwerp en borging daarvan,
- gebouwgebonden bijzonderheden.

Algemene gegevens

- de doelstelling die bereikt dient te worden door het schoonmaakonderhoud in een object (hygiëne-eisen en -wensen).
- het object dat schoongehouden moet worden dient omschreven te worden middels een gebouwinventarisatie. Een gebouwinventarisatie bestaat uit: tekeningen/plattegronden van het gebouw (voorzien van een actuele ruimtenummering), een opgave van het vloeroppervlak van het gebouw, al dan niet uitgesplitst per ruimtesoort, een opgave van toegepaste vloerafwerking, een opgave van de ruimtefunctie (kantoorruimte, sanitaire ruimte, verkeersruimte, werkplaats, etc.), een opgave van de bezettingsgraad per ruimtesoort, en een opgave van soort en aantal schoon te maken elementen per ruimte of ruimtesoort. Dit alles om een betrouwbare calculatie mogelijk te (laten) maken.

Het kwaliteitsontwerp

Aan de hand van de eerder genoemde doelstellingen voor schoonmaakonderhoud moet men vast kunnen stellen welk reinheidsniveau voor de organisatie gewenst is. Het reinheidsniveau kan worden weergegeven in de vorm van: 'resultaatsomschrijving' of 'opleverstaat' of in de vorm van: 'resultaatgerichte schoonmaakprogramma's'. We noemen dit het 'kwaliteitsontwerp'. Dit kwaliteitsontwerp is een belangrijk onderdeel van het programma van eisen. Ook moet worden vastgesteld op welke wijze de kwaliteit van de schoonmaakdienst dient te worden gemeten en geborgd. Hiervoor leent NEN 2075 zich uitstekend alsmede het daaruit herleide procesbeheersysteem (DKS).

Gebouwgebonden bijzonderheden

Onder gebouwgebonden bijzonderheden wordt ondermeer verstaan:

- werktijden: vindt het schoonmaken tijdens of na werktijden plaats? (hoeveel tijd is er beschikbaar voor het schoonmaakwerk?);
- sleutelprocedures;
- vuilafvoer;
- milieuvoorschriften;
- werkkleding;
- toegangscontrole;
- huisregels;
- communicatieprocedures.

De interne offerte

Belangrijk is om in het programma van eisen aan te geven op welke wijze de eigen schoonmaakdienst de geformuleerde doelstelling dient te realiseren. Het daarop gebaseerde voorstel dient te worden getoetst. Een aantal toetscriteria zijn:

- de inzet van productie uren
- de inzet van aansturingsuren
- de in te zetten materialen en middelen
- de wijze waarop wordt gecommuniceerd met interne klanten
- de wijze waarop het proces en de kwaliteit worden geborgd.



Valkuilen

Goede en voldoende leiding is een voorwaarde voor het realiseren van het kwaliteitsniveau dat tussen de schoonmaakdienst en haar opdrachtgever(s) is overeengekomen.

Vanuit een calculatie dient te worden aangetoond dat een realistisch pakket taken binnen een even realistisch gestelde tijd kan worden afgewerkt.

Indien hieraan niet wordt voldaan door bijvoorbeeld te weinig uren beschikbaar te stellen ontstaat een te hoge werkdruk die verloop van personeel in de hand werkt. Bovendien, en dat is nog erger, wordt de gewenste kwaliteit niet gerealiseerd.

Er kunnen nog vele pagina's vol geschreven worden over het boeiende schoonmaakonderhoud binnen diverse organisatie.

Dit artikel toont aan dat schoonmaakdiensten ook uitstekend in eigen beheer kunnen floreren en toont tevens aan waar de specialisatie ingezet kan worden die zich bevindt bij de honderden schoonmaakbedrijven.

U kiest!
