

Schoonmaakbedrijven krijgen koekje van eigen deeg

Het plan van minister Stef Blok om de schoonmaak van alle ministeries in eigen beheer uit te gaan



voeren leidt momenteel tot verontwaardigde reacties in de markt. André de Reus, voorzitter van FMGezondheidszorg en al bijna dertig jaar actief in de schoonmaakbranche, vindt de missie van Blok echter prijzenswaardig. 'Op het moment dat je klanten keer op keer belazert, moet je als schoonmaakbedrijven niet gek staan te kijken als er vanuit de overheid een tegenbeweging op gang komt.'

Waarom vindt u het terecht dat de overheid de schoonmaak niet langer wil uitbesteden?

'De schoonmaakbranche gaat, door de bank genomen, vreselijk slordig om met haar cliënten. Zeker bij grote klanten zoals ministeries, universiteiten en grote instellingen binnen de gezondheidszorg houden schoonmaakbedrijven zich niet aan bestaande contracten, worden afspraken geschonden en beloftes niet nagekomen. En op het moment dat men gedwongen wordt de afspraken wèl na te komen, gebeurt dit over de rug van de uitvoerende mensen. Dus ik begrijp volledig dat minister Blok tot inbesteding over wil gaan. En van tegenargumenten dat de schoonmaak hierdoor 30 procent duurder wordt geloof ik helemaal niets. Dat zijn smoesjes. Schoonmaakbedrijven krijgen simpelweg een koekje van eigen deeg.'

Hoe zit het dan met de kwaliteit van het schoonmaakwerk? Kan dit door de overheid bij inbesteding nog wel worden gegarandeerd?

'Niet als deze stap twintig jaar geleden was gezet. Toen zat alle kennis enkel en alleen bij de schoonmaakbedrijven zelf. Dat is nu niet meer het geval. Inmiddels zijn facilitaire opleidingen volledig tot wasdom gekomen en kan de overheid putten uit voldoende gekwalificeerd personeel, dat prima in staat is om binnen ministeries een professionele schoonmaakdienst op te tuigen. Deze mensen zijn vooral te vinden in het middenkader binnen de schoonmaakbranche, dat doorgaans fors onder druk staat.

Dit middenkader bestaat uit veel managers die maar wat graag hun diensten aan minister Blok willen leveren. En nog tegen een zeer passende prijs ook. Hierdoor kan de overheid zelfs een betere schoonmaakdienstverlening realiseren dan nu het geval is. Bovendien zijn er uitstekende (VMS-)intermediairs op de markt die 100 procent support kunnen geven aan het realiseren van de eigen schoonmaakdiensten op grote overheidslocaties. Uiteraard moet er vanuit de ministeries wel een continue aandacht zijn en blijven voor de vorming van het proces. Maar het plan van minister Blok beschouw ik als realistisch.'

Vaak wordt, onder andere door de FNV, gesteld dat de overheid een slechte opdrachtgever is en jaagt op onrealistisch lage prijzen. U legt echter de verantwoordelijkheid voor de misstanden in de schoonmaaksector neer bij het bedrijfsleven?

'Klopt. Schoonmaakbedrijven laten zich veel te graag voor het karretje spannen van inkopende partijen, die deze bedrijven vervolgens letterlijk en figuurlijk uitkleden. Waarop de problemen worden afgewenteld op de mensen op de werkvloer. Terwijl schoonmaakbedrijven de opdrachten, die inkopers voor een veel te lage prijs gerealiseerd willen zien, juist zouden moeten weigeren aan te

nemen. Maar dat gebeurt niet. Dit verschijnsel zie je overigens vooral terug bij de grote Nederlandse schoonmaakbedrijven. Deze bedrijven zijn erg 'shareholders gericht'. Onder het motto: er moet rendement behaald worden, en het doet er niet toe hoe. Onder dat marktsegment begeeft zich echter een grote groep schoonmaakbedrijven die meer 'stakeholders gericht' is. Zij hebben veel meer oog voor de belangen van hun klanten, personeel en eigen imago. De directeur van een groot landelijk opererend schoonmaakbedrijf zal op de tennisbaan niet snel aangesproken worden dat hij er een zootje van maakt. Hoe anders is dit voor een directeur van een regionaal opererend mkb-bedrijf.'

Is het ook voor facilitair managers in de zorgsector, waarvoor u de belangen behartigt, het overwegen waard om een eigen schoonmaakdienst op te tuigen?

'Ik vind van wel. De trend dat facilitaire diensten zonder meer worden uitbesteed is in de zorg ook langzaam over haar hoogtepunt heen. Dat zie je gebeuren. Met ook hier als reden dat de kwaliteit van de uitbestede diensten vaak tekort schiet en afspraken niet worden nagekomen door de dienstverleners. Het is gewoon elke keer hetzelfde liedje.'

Wil dit zeggen dat u een tegenstander bent van uitbesteden?

'Helemaal niet. Uitbesteden kan prima, als je maar goede afspraken weet te maken met de dienstverlener. En je moet als opdrachtgever voldoende aandacht blijven schenken aan de begeleiding van het contract. Als je daartoe bereid bent, kun je een uitstekend partnership aangaan met een externe dienstverlener.'

De prijs/kwaliteit verhouding van de facilitaire dienstverlening is de laatste jaren behoorlijk scheef gegroeid, met name in de schoonmaak. Ziet u verbetering op komst?

'Ja. Ik denk dat dit jaar al de prijs/kwaliteit verhouding van de facilitaire dienstverlening meer in balans zal komen. Dit is onder meer te danken aan verschillende keurmerken en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Dit draagt er toe bij dat opdrachtgevers er meer bewust van raken dat het opzetten van welke vorm van facilitaire dienstverlening dan ook een enorme klus is. Om te komen tot realistische afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is veel kennis nodig. Kijk maar naar de case van de NS en Hago. Deze kraakt hier en daar, maar de betrokken partijen hebben in elk geval de intentie om samen te komen tot een correctie. Dit is tot stand gekomen door druk vanuit de buitenwacht. Ik vind dat een belangrijke, zeer goede ontwikkeling.'

Denkt u dat alle partijen die de Code Verantwoordelijk Marktgedrag hebben ondertekend, de principes en uitgangspunten van de code ook daadwerkelijk in de praktijk brengen?

'Nee. De code is helaas hier en daar nog een papieren tijger. Maar dat kan ook niet anders. Je kunt niet verwachten dat iedereen zich van de ene op de andere dag houdt aan de principes van de code. Dat heeft tijd nodig. En dan nog: er zullen altijd partijen zijn die de code ondertekenen om deze vervolgens in de praktijk op een listige manier te omzeilen. Wat niet wegneemt dat de code goed anticipeert op onregelmatigheden binnen de markt.'

Hoe kijkt u aan tegen integrated facility management (ifm), een vorm van uitbesteding die organisaties steeds vaker kiezen in hun drang naar kostenreducties?

'Bij ifm schuilt het gevaar in het feit dat leveranciers een andere doelstelling hebben dan de opdrachtgever. Facilitaire dienstverleners hebben als prioriteit nummer één om zoveel mogelijk geld

te verdienen. Als je als facilitair manager binnen een ifm-constructie te afhankelijk bent van de rapportages van je dienstverlener, dan loop je een heel groot risico. Een facilitair manager moet alle werkzaamheden van de dienstverlener exact kunnen monitoren. Op het moment dat dit niet kan, wordt waarschijnlijk een veel te hoge prijs betaald voor de dienstverlening. De facilitair manager moet dus zorgen dat hij voldoende kennis in huis heeft om de afgesloten contracten goed te kunnen doorgronden. Is deze kennis er niet, dan zal het proces op termijn altijd tot mislukking leiden.'

Over kennis gesproken. Een belangrijk streven van FMGezondheidszorg is het verzamelen en uitwisselen van kennis. Is het makkelijk om facilitair managers daartoe aan te zetten?

'Dat gaat niet zonder slag of stoot. Maar we proberen dat inderdaad wel zoveel mogelijk te stimuleren. Op moment dat een facilitair manager bezig is met de nieuwbouw van een keuken, zou het goed zijn als hij zijn ervaringen deelt met andere facilitair managers. Dat dit nog in onvoldoende mate gebeurt, is een beetje een cultuurprobleem. Ik heb overigens het gevoel dat dit binnen het bedrijfsleven nog veel groter is dan in de zorg. Daarom is het belangrijk dat tijdens het hbo-onderwijs de waarde van het uitwisselen van kennis stevig wordt benadrukt.'

Bezuinigingen zijn in de zorgsector aan de orde van de dag. Hoe houden facilitair managers zich hierin staande?

'Directies van zorginstellingen zijn momenteel bezig met een rigide bezuinigingsdrift. Over zaken als catering, schoonmaak, beveiliging en groenvoorziening wordt vaak veel te snel gezegd dat daar makkelijk 10 à 15 procent op kan worden ingeleverd. Ik vind dat facilitair managers de plicht hebben om de gevolgen van bezuinigingsdoelstellingen bij raden van bestuur in beeld te brengen. Zo kan bijvoorbeeld door bezuinigingen op schoonmaak een goede hygiëne in het gedrang komen, waardoor het gevaar op ziekenhuisinfecties toeneemt. Bovendien wordt vaak voorbijgegaan aan het feit dat 'lekker eten' en een 'schoon ziekenhuis' belangrijke marketingaspecten zijn bij de keuze van de patiënt om een ziekenhuisopname te ondergaan. Het probleem is echter dat facilitair managers de toegevoegde waarde, aan het primaire proces, van de bedragen die worden uitgegeven aan bepaalde dienstverlening niet goed kunnen onderbouwen. Dat tekent een beetje de zwakte van facilitair management als vakgebied. Ik merk dat facilitair managers erg tam zijn in het volgen van beleidsrichtlijnen.

Terwijl ze juist deel zouden moeten nemen aan beleidsvoorbereidend en beleidsvormend overleg. De kracht van ondersteunende dienstverlening wordt zichtbaar op het moment dat je als facilitair manager beleidsbepalend bent. Tegelijkertijd onderschatten raden van bestuur en directies nog steeds de positie van de facilitair manager. Om dat te doorbreken, zouden facilitair managers hun nek meer moeten uitsteken. Hier ligt een mooie taak voor onze vereniging.'

André de Reus, voorzitter van FMGezondheidszorg