

Pleidooi voor een onafhankelijk toezicht bij schoonmaakadviesbureaus

Met grote belangstelling heb ik de thema-artikelen over Europees aanbesteden gelezen in het oktobernummer van *Service Management*; in het bijzonder het artikel *Onderzoek onder facilitaire adviesbureaus: grote verschillen tussen de regels door*, waarin een aantal adviesbureaus is ondervraagd over zijn manier van werken.

Vooropgesteld, ik vind het essentieel dat er geen grenzen gesteld worden aan transparantie, integriteit en ethiek in de facilitaire advieswereld. Zowel aanbestedende als uitvoerende organisaties dienen blind te kunnen varen op de betrouwbaarheid van de betrokken intermediairs. Maar hoe bewijs je dat? In mijn optiek is de betrouwbaarheid van de adviesbureaus niet aan te tonen met het enkel laten beantwoorden van vragen. Het gaat om de daadwerkelijke visie, motivatie en werkwijze hierachter. Het invullen van een vragenlijst heeft een vrijblijvend karakter. Een prima initiatief om in ieder geval alvast het spotlight te richten op onze branchegroep weliswaar, maar juist vanwege die vrijblijvendheid onvoldoende betrouwbaar. Nu ga ik er direct van uit dat het gros van de invullers de vragen naar eer en geweten heeft ingevuld. Alleen: hoe weet ik dat zeker? Dat valt lastig te bewijzen. De redactie plaatst immers ook zelf kanttekeningen bij opmerkingen of beweringen van betrokken bemiddelaars. In mijn ogen doet deze vrijblijvendheid afbreuk aan de waarde van het onderzoek*. Vandaar dat ik heb besloten af te zien van deelname.

Atir is een begrip in de markt van schoonmaakbemiddeling. Een merk waarin oprichter *André de Reus* bijna 25 jaar heeft geïnvesteerd om een zo goed mogelijke reputatie op te bouwen. Tijdens het overnameproces, waarbij de heer De Reus mij introduceerde bij

zijn vele relaties, heb ik van dichtbij – en met een aanvankelijk onschuldige blik – intensief kennisgemaakt met de schoonmaakbranche: van uitvoerenden en collega-adviseurs tot opdrachtgevers. Helaas moet ik concluderen dat er aan de zijde van de opdrachtgevers behoorlijke scepsis bestaat over de handel en wandel van diverse leveranciers, als het gaat om betrouwbaarheid, professionaliteit en transparantie. De negatieve berichtgeving over bijvoorbeeld fraude, organisatiemissers (Zembla) en stakingen bevestigen helaas dat beeld.

Integriteit is het voornaamste gereedschap

In onze branche dienen juist de intermediairs een bijdrage te leveren aan een positiever geluid. Uit mijn vele gesprekken met de belanghebbenden in de branche blijkt dat een flink aantal professionele adviesbureaus zijn taak serieus neemt en op volledig onafhankelijke wijze zijn werk doet: deskundig, zorgvuldig en integer in het belang van de afnemers van schoonmaakdiensten. Maar ook in de adviesbranche zijn er helaas bureaus die het iets minder nauw nemen met de belangenbehartiging van onze opdrachtgevers of met financiële doorzichtigheid en zelfs duidelijk belangenverstrengeling vertonen. Uit het artikel blijkt dat geen van de deelnemende adviesbureaus diensten verrekent via de schoonmaakleveranciers. Dit in tegenstelling wat leveranciers en collega's berichten. Hier klopt dus iets niet!

Integriteit is het voornaamste gereedschap van intermediairs. Streven naar een 'schone' en vooral transparante manier van werken bij schoonmaakadviesring in zijn algemeenheid en meer specifiek bij (Europese) aanbestedingen is van levensbelang voor ons en voor de branche. Vandaar dat ik graag pleit voor een onafhankelijk toezichtorgaan dat

een volledige inblik krijgt in het bedrijfsbeleid en de praktische manier van werken van de aangesloten branchepartijen, waarbij het accent ligt op onafhankelijkheid, onpartijdigheid en onkreukbaarheid. Dit toezichtorgaan gaat dus verder dan de gedragscode van de VMS, de stichting van gecertificeerde makelaars in schoonmaakdienstverlening, waarbij onder meer drie adviseurs van Atir aangesloten zijn. Het is positief dat VMS momenteel stappen onderneemt om het toezicht op het functioneren van haar leden te versterken. Het zou goed zijn

als de commissie die bezig is met het vormen van de Code Goed Ondernemerschap dit als eis gaat stellen.

Het lijkt mij een verfrissende gedachte dat de professionele intermediairs, wat mij betreft via VMS, hier zelf mee aan de slag gaan. Vanuit het belang voor mijn eigen organisatie én vanwege het belang van onze mooie bedrijfstak zal ik hier verdere initiatieven in nemen. Wie doet er mee? **«**

Hayk Simons, directeur Atir

*** Noot van de redactie:** in het artikel *Facilitaire adviesbureaus: de vergeten derde macht?* en in de column van hoofdredacteur Petra de Bruin (beide gepubliceerd in het oktobernummer van *Service Management*) staat vermeld dat de vele bureaus ervan overtuigd zijn dat de arbeidsethiek structureel beter kan en moet. En dat men daarover in discussie wil. Mede om de waarde van het onderzoek te vergroten, hield de redactie van *Service Management* eind november een debat met de adviesbureaus die aan ons onderzoek deelnamen. In het gecombineerde januari-/februarinummer van *Service Management* volgt het verslag van dit debat.

Mail uw ingezonden brief naar pdebruin@kluwer.nl