

acht vragen goed weet te beantwoorden is geslaagd, anders moet je opnieuw door de module heen om vervolgens tien andere slotvragen te maken.

Vorig jaar is de eindtoets door zeventig vakantiekrachten ingevuld, daarvan waren er maar vier niet geslaagd. Ze hebben extra instructie gekregen waarna ze alsnog aan de slag konden.'

Wat zijn de geheimen van een goede e-learningmodule voor de doelgroep 'jongeren'?

'Houd de teksten kort en bondig, dat is echt heel belangrijk. Vermijd ook moeilijke woorden, en als dat echt niet kan, leg die woorden dan uit. Een woord als 'hygiëne' of 'micro-organisme' is voor ons duidelijk, maar aan jongeren moet je dat wel uitleggen.

Een ander belangrijk punt is: werk met veel beelden. Ook hebben we zoveel mogelijk getracht ieder onderdeel op één beeldschermpagina te krijgen, om scrollen te voorkomen. Het systeem kon bewegende beelden helaas niet aan, dus die zitten er niet in. Dat is jammer, want dat had ik wel willen doen. Verder staan alle belangrijke zaken in kaders.'

Je bent tevreden?

'Jazeker, met de e-learningmodule zijn we in staat vakantiekrachten sneller en beter op te leiden. Sneller, omdat de inwerkperiode wordt ingekort naar twee tot drie dagen en beter, omdat iedereen nu over dezelfde informatie beschikt. De korte inwerkperiode leidt bovendien tot kostenbesparing, omdat vakantiekrachten eerder zelfstandig inzetbaar zijn. Verder zie je de belevingskwaliteit van de schoonmaak verbeteren ten opzichte van vroeger. Vakantiekrachten weten door de instructie beter waar ze aan toe zijn, wat ze wel en niet mogen/kunnen doen, en dat stralen ze uit, ook in de contacten met de patiënten.'

Nog meer voordelen?

'We moeten er altijd op toezien dat onze vakantiekrachten veilig werken. Mocht er onverhoopt een incident met een vakantiewerker gebeuren, dan is het van belang om aan te kunnen tonen hoe en welke kennis over procedures en risico's we hebben overgedragen. Door het gebruik van de e-learningmodule kunnen we dit nu beter doen.'

Het smaakt naar meer?

'Ja, dat klopt. De SVS heeft een e-learningmodule die ik wil aanbieden aan de vaste krachten. Voor nieuwe krachten kan dat handig zijn als overbrugging voor de periode tot het behalen van het SVS-diploma, wat bij ons verplicht is. Ons doel is om per afdeling een e-learningtraject op te zetten, dus ook voor bijvoorbeeld textielservices, office en logistiek. Voor room assistance hebben we al een module. Daarnaast kunnen we modules gaan uitruilen tussen de ziekenhuizen, dat is nog niet gebeurd overigens.' «

Nooit meer mopperen



Kent u dat gevoel: voert het schoonmaakbedrijf wel uit wat er is afgesproken, betalen we niet te veel, is het schoonmaakprogramma wel goed en is het contract marktconform? U heeft behoefte aan inzicht op kwalitatief en kwantitatief gebied. Dan wordt het tijd om eens met Atir te praten. www.atir.nl



Wij bieden u een heldere kijk op uw schoonmaakcontract.
Initiatiefnemer in Facility Synergy

De nieuwe contractmanager

Door ontwikkelingen als de opkomst van regieorganisatie, multiservices, hospitality en dergelijke zijn de rol en functie van de contractmanager in de schoonmaak aan het veranderen. Dat leidt automatisch ook tot wijzigingen in de profielschets. BOB MUNTJEWERFF EN MARIEKE WEERTS *

De contractmanager vervult sinds jaar en dag een spilfunctie tussen de opdrachtgever en de dienstverlener. Het is de persoon die op tactisch niveau alles overziet, goed kijkt en luistert, en snel reageert op ontwikkelingen. Het is de persoon die de vraag van de opdrachtgever zo goed mogelijk vertaalt naar de uitvoering, binnen de kaders die vanuit de interne schoonmaakorganisatie worden gesteld.

In de markt staat de contractmanager ook wel bekend als rayon- of accountmanager. Wat en op welke wijze door de contractmanager gemanaged moet worden, is van meerdere aspecten afhankelijk waaronder de vraag van de opdrachtgever en de contractvorm die is overeengekomen. En juist deze twee aspecten zijn de laatste tijd aan het veranderen, met een direct effect op de gewenste kennis en vaardigheden van een contractmanager.

Veranderende vraag

Het Nieuwe Werken, multiservicescontracten, hospitalitybenadering, dagschoonmaak, sterke opkomst van de regieorganisatie, resultaatgericht schoonmaken, Code Verantwoordelijk Marktgedrag en toenemend ondernemerschap zijn trends die ertoe leiden dat de vraag vanuit de markt verandert.

Als een opdrachtgever er bijvoorbeeld voor kiest zijn schoonmaakonderhoud op basis van een ver doorgevoerde regiestructuur in de markt te zetten, is de opdrachtgever er alles aan gelegen om dit zowel op de korte als de lange ter-



De opdrachtgever wenst steeds vaker dat de beoogde contractmanager voor het moment van daadwerkelijke gunning wordt uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek.

mijn succesvol te laten zijn. Bij de bepaling van het kwaliteitsontwerp besteedt de opdrachtgever veel aandacht aan het formuleren van de criteria waaraan de dienstverlening moet voldoen. Een voorwaarde bij het formuleren van deze criteria is dat deze realistisch en haalbaar zijn voor de toekomstige dienstverlener, zodat de dienstverlener op basis van deze criteria getoetst, bijgestuurd en beoordeeld kan worden. Vervolgens gaat de opdrachtgever op zoek naar de schoonmaakleverancier die binnen de beoogde regiestructuur echt als partner en ondernemer kan optreden. Daarbij draait het erom dat wat gedurende de aanbestedingsfase wordt toegezegd in de uitvoering ook werkelijk gebeurt.

Dagschoonmaak

Neem bijvoorbeeld de overgang naar dagschoonmaak. Dit vraagt om een andere discipline van de schoonmaakmedewerker. Deze moet op een nette en verzorgde wijze het werk uitvoeren en hij moet op een bepaalde manier kunnen communiceren met de aanwezigen op de werkvloer. Dit is namelijk de omgeving waarin de kantoormedewerker werkt of zijn telefonische gesprekken voert. Voor de contractmanager is een belangrijke taak weggelegd om de schoonmaakmedewerkers hierin te sturen en te begeleiden. Met als resultaat een optimale beleving en een hoge mate van tevredenheid onder de medewerkers van de opdrachtgever. »



**UW WERKPLEKKEN WÈL
CONFORM NEN 2580?**

Ook Prequest!

Multiservices

Ook bij een multiservicescontract wordt veel verwacht van een contractmanager. Dit moet een sterke persoonlijkheid zijn die de verantwoordelijkheid over de diverse disciplines van de uitbestede facilitaire diensten kan dragen. Dit gaat veel verder dan alleen het aansturen van het schoonmaakcontract. De contractmanager moet in staat zijn om ook de werkzaamheden van de overige (onder)aannemers te kunnen overzien en te kunnen verklaren en toe te lichten aan de opdrachtgever.

Hoge eisen

De opdrachtgever is dan ook op zoek naar een alleskunner en stelt hoge eisen aan de functie van contractmanager. De managementvaardigheden spelen hierbij een prominentere rol dan de vakinhoudelijke kennis. Steeds vaker wordt hier in de aanbestedingsfase veel zorg en aandacht aan besteed door de opdrachtgever: in het aanbestedingsdocument wordt een minimumpakket van eisen geformuleerd waaraan de toekomstige contractmanager moet voldoen.

Daarnaast wenst de opdrachtgever steeds vaker dat de beoogde contractmanager voor het moment van daadwerkelijke gunning wordt uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Op die manier kan hij vooraf beoordelen of er een juiste klik bestaat tussen hem/haar en de organisatie.

Leverancier

Navraag bij enkele middelgrote en grote schoonmaakleveranciers bevestigt dat de invulling van de functie contractmanager aan het verschuiven is. Overigens wordt de ontwikkeling niet bij alle schoonmaakorganisaties even sterk herkend. De mate waarin er sprake is van veranderende eisen en wensen voor de invulling van de contractmanager blijkt onder meer afhankelijk te zijn van de mate van *regie* die de opdrachtgever wenst te voeren, de *grootschaligheid* van de opdracht en de *regionale spreiding* van de objecten binnen een contract. Als er sprake is van een groot schoonmaakcontract maar de schoon te maken objecten geografische sterk verspreid zijn, is het contractmanagement

vaak opgedeeld in regionale objectleiding. Overkoepelend is er wel één aanspreekpunt, maar het management vindt decentraal plaats.

Bij opdrachtgevers die steeds meer vanuit regie werken, en steeds meer verantwoordelijkheden bij de leverancier leggen, merken de leveranciers de volgende ontwikkelingen ten aanzien van de contractmanager op:

- » de managementtaken gaan zwaarder meewegen;
- » er wordt meer inhoudelijke contractkennis en er worden minder operationele vaardigheden en kennis gevraagd;
- » men moet optreden als volledig gesprekspartner en dus communicatief zeer vaardig zijn;
- » men moet in staat zijn om complexe contracten te kunnen beheren, het totale facilitaire dienstverleningspakket op alle betreffende locaties;
- » managementinformatie wordt belangrijker, zowel voor de klant als de interne organisatie;
- » de interne verantwoording en de interne informatievoorziening worden belangrijker;
- » het beheren van de financiën en het bewaken van het rendement van het project worden belangrijker;
- » professionaliteit is een zwaarwegende competentie;
- » er is minder sprake van operationeel meewerken;
- » ondernemerschap wordt belangrijker;
- » passie voor de klant wordt belangrijker. «

Profielschets contractmanager

Dat de functie van contractmanager aan het veranderen is, blijkt ook wel uit een vergelijking van de profielschets van de contractmanager tussen enige jaren geleden en nu.

Enkele jaren terug

- » mbo-opleiding
- » minimaal vijf jaar leidinggevende ervaring
- » vakinhoudelijke kennis en ervaring in de schoonmaakdienstverlening
- » natuurlijk overzicht
- » operationeel vaardige teamplayer
- » geen 9-tot-5-mentaliteit
- » hands on-mentaliteit
- » communiceert en legt verantwoording af aan de rayonmanager
- » sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift

Nu

- » hbo-opleiding Facilitaire Dienstverlening, Hoge Hotelschool of vergelijkbaar
- » minimaal drie jaar facilitairebrede ervaring
- » klantgerichte en dienstverlenende instelling
- » ondernemend en probleemoplossend
- » resultaatgericht, daadkrachtig en initiatiefrijk
- » geen 9-tot-5-mentaliteit
- » beschikt over coachende vaardigheden
- » is een echte motivator
- » analytisch vermogen
- » in staat managementinformatie op te stellen en toe te lichten
- » uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift



* Bob Muntjewerff en Marieke Weerts zijn respectievelijk commercieel manager en adviseur bij Atir (www.atir.nl), onafhankelijk adviesbureau en erkend makelaar in schoonmaakdienstverlening.