

Waardevol werk!

Het verkrijgen van een gezond schoonmaakcontract voor onze opdrachtgever: de missie van Atir is nooit anders geweest. Gezond in de zin van een realistische prijs voor hetgeen wordt ingekocht. Door ontwikkeling in jurisprudentie en contractvormen is de methodiek waarmee dit gezonde schoonmaakcontract wordt bereikt steeds aangepast. Centraal kenmerk van onze benadering is de transparantie die we vragen, in urencalculatie en in samenstelling van kosten per uur. Soms tot ergernis van inschrijvende partijen. Ook een opdrachtgever moet zich bewust zijn wat hij vraagt, evenals de leverancier wat hij aanbiedt. Waardevol werk mag wat kosten!

Willen schoonmaakbedrijven naleving van de code Verantwoordelijk Marktgedrag echt? Ik denk: 'Niets liever!', maar het brengt ergens in het commerciële traject risico's met zich mee. Klant- en kansverlies zijn niet makkelijk als het er echt op aankomt. Groei staat nog altijd beter in de boeken. Willen opdrachtgevers het echt? Ik denk: 'Zeker!', maar wat mag het kosten als het er echt op aankomt en budgetten onder druk staan? Gemiddeld genomen blijft schoonmaakonderhoud veelal nog gezien worden als een noodzakelijk kwaad.

Toch zijn er kansen. En het is nu tijd om het onderscheid te maken: kwaliteit verkoopt als nooit tevoren! Facility managers zijn de negatieve aandacht voor schoonmaak zat. Succesvolle projecten op meetbare indicatoren gaan het



Margriet van Dijken
commercieel directeur Atir

Het is nu tijd om het onderscheid te maken: kwaliteit verkoopt als nooit tevoren!

verschil maken. Verbetering van de branche wordt het snelst bereikt als opdrachtgevers weten wat zij wel en niet willen en als zij zich bewust zijn van de kosten die dit met zich meebrengt. Hierin zien wij onze bijdrage geleverd in de vorm van een managementadvies, voorafgaand aan een aanbestedingstraject. Dit advies helpt om de juiste beleidskeuzes te maken.

Om aan leverancierskant het snelst verbetering te bereiken, moet de factor prijs bij inschrijving geen rol spelen bij de beoordeling. De focus ligt dan op kwaliteitsborging, de organisatie en financiering van de werkzaamheden. De ervaring leert dat de factor prijs ook bij een lage waardering in de gunning (bijvoorbeeld 25%) zeer bepalend kan zijn. Als er naast prijs geen prikkelende, onderscheidende en uitdagende aspecten worden uitgevraagd en beoordeeld, blijft de prijs té belangrijk. Ik kom weer uit bij het belang van de opdrachtgever hierin.

Diverse grote voorbeeldorganisaties hebben al veel tijd besteed aan de voorbereiding om te komen tot een nieuw gezond schoonmaakcontract. Opvallend is wel dat schoonmaakleveranciers niet onmiddellijk als vanzelfsprekend hun draai kunnen vinden in een 'gezonder' contract. Het is als het verhaal van de ijsbeer in een dierentuin: jarenlang bivakkeert hij in een te klein verblijf. Bij vergroting van het verblijf blijft hij nog lange tijd op dezelfde meters ijsberen... Elke cultuurverandering kost tijd, ook de verandering naar een gezond en kwalitatief goed schoonmaakcontract. Nieuwe stevige (object)managers kunnen een uitstekende rol vervullen in het leveren van kwaliteit.

Wat je aandacht geeft, groeit! Dit gezegde is van alle tijden en geldt voor opdrachtgever, intermediair en leverancier. Aandacht trekt de schaarste naar zich toe. Die klant die actief en constructief aandacht organiseert (zelf doen of uitbesteden aan een adviesbureau) voor en met de leverancier is koning. Een gezond contract maakt het leven voor alle partijen een stuk aangenamer! «

Reageren? Mail pdebruin@kluwer.nl.

Kettingcolumn

Is er sprake van economische sectorale zelfmoord? In de *Kettingcolumn* wordt ingegaan op deze vraag en op de vraag: hoe kan de ontstane prijzenoorlog actief worden aangepakt? *Ruud Danklof van Hago Nederland, Ron Steenkuijl van Asito, Rob Alsema van Gom Schoonhouden, Jos Wortelboer van Hectas, Jacco Vonhof van Novon, Erwin Wigbold van Visschedijk Facilitair, Paul Raatgever van Proper Glas- en Gevelreiniging, Merel Kan van Verkoopbureau Kan, Rahma el Mouden van MAS Dienstverleners en Rob Boele van CWS Nederland* waren eerder gastcolumnist.