



Het schoonmaken van uw bedrijf: zelf doen of uitbesteden?

Iedere ondernemer, hoe klein of groot zijn bedrijfspand ook is, staat voor de afweging: "zelf doen of uitbesteden" van de schoonmaak. Waar krijgt u mee te maken als u de schoonmaak in eigen beheer neemt? Of waar moet u op letten als u op zoek bent naar een gekwalificeerd schoonmaakbedrijf? Dit artikel geeft antwoord op deze vragen en belicht de overige aspecten die bij deze keuze van belang zijn.

Voor- en nadelen

Als u voor de keuze staat tussen uitbesteden van de schoonmaak of dit zelf regelen, moet u een aantal afwegingen maken. Beide hebben immers zowel voor- als nadelen. In tegenstelling tot een schoon-

maakbedrijf heeft u geen kosten voor overhead en winst/risico. Op het uurtarief scheelt dit circa 15%. Bij uitbesteden daarentegen kunt u zich volledig op uw core business richten. Het scheelt u tijd, aandacht en daarmee geld.

"Dat voordeel is veelal groter dan u denkt. Als u niet investeert in de aansturing van de eigendienst medewerkers gaat dit ten koste van de kwaliteit en efficiëntie.

Daarmee blijkt een eigen dienst in de praktijk duurder", aldus Thijs van Kan van Beercoo Schoonmaakgroep. Ook kunt u maximaal gebruik maken van de kennis, ervaring en specialismes van het schoonmaakbedrijf, waarvan slimme werkprogramma's, professionele middelen en materialen en specialistisch vloeronderhoud (tapijtreiniging, conserveren marmoleumvloeren, e.d.) goede voorbeelden zijn. Daarnaast is er sprake van continuïteit, efficiëntie en kwaliteitsborging. En.... last but not least: bij ziekte of vakantie

gaan de schoonmaakwerkzaamheden gewoon door. Hoe zwaar de voor- en nadelen wegen is afhankelijk van uw situatie. Het is daarom belangrijk dat u zich goed laat informeren alvorens u een keuze maakt. En daarbij voor uzelf de belangrijkste voor- en nadelen op een rijtje zet.

Schoonmaken is een vak

Schoonmaken makkelijk? In werkelijkheid komt er veel meer bij kijken dan u wellicht denkt. Welke werkprogramma's passen bij het pand en uw wensen. Welke werkmethoden, materialen en middelen zijn efficiënt en geven goede resultaten?

Bovendien moeten schoonmakers niet alleen goed kunnen schoonmaken, beschikken over de juiste technieken, ze moeten vooral ook goed kunnen communiceren, waarnemen, signaleren en (zeker bij schoonmaak overdag) voorkomend en representatief zijn. "De kwaliteit van schoonmaak valt of staat met de kwaliteit van de schoonmaakmedewerkers én begeleiding vanuit het schoonmaakbedrijf", vult Thijs aan. "Het gaat veel verder dan alleen werven en selecteren van medewerkers. Informeer daarom hoe een schoonmaakbedrijf met haar medewerkers en de aansturing omgaat. Is er een inwerkprogramma, krijgen medewerkers de gelegenheid om branchegerichte opleidingen te volgen en hoe vaak is een leidinggevende aanwezig voor begeleiding en controle?"

Prijs

De kosten zullen voor veel ondernemers een item zijn. U kunt zelf personeel in dienst nemen om de schoonmaakwerkzaamheden te doen of u kunt huidige medewerkers het werk laten doen. Vergeet daarbij niet de zogenaamde 'onzichtbare' kosten voor materiaal en middelen, bedrijfskleding en met name aansturing en vervanging bij ziekte en verlof. Besef ook dat indien bestaande medewerkers de werkzaamheden gaan verrichten, zij minder toe-

komen aan hun oorspronkelijke werk. Mocht u daarom overwegen om een extern bedrijf in te schakelen, dan zult u ontdekken dat de uiteindelijke prijs zeer wel mee kan vallen. De uiteindelijke hoogte van het bedrag is afhankelijk van factoren als "het aantal vierkante meters, de bezetting van het pand en mate van vervuiling (kantoor versus een productiebedrijf)". Daarnaast spelen ook het type interieur/afwerkingsmaterialen, het gebruik van materialen en middelen en de gewenste kwaliteit een rol bij het bepalen van de prijs. U zult begrijpen dat het voor een schoonmaakbedrijf niet mogelijk is om op voorhand een prijs te noemen zonder dat deze zaken bekend zijn".

Kwaliteitsmeetsysteem

Als u een schoonmaakbedrijf zoekt, heeft u de keuze uit ruim 6.000 (!) schoonmaakbedrijven. Dat zijn landelijke schoonmaakbedrijven, regionale en lokale schoonmaakbedrijven. De verschillen zitten enerzijds in de mate van professionaliteit voor wat betreft meet- en controlesystemen en anderzijds op betrokkenheid. Daarnaast heeft het ene bedrijf meer diensten in eigen huis, terwijl andere zaken als specialistisch vloeronderhoud worden uitbesteed. Hoe dan ook: met uw schoonmaakbedrijf maakt u afspraken over het dienstenpakket én de te leveren kwaliteit. Het uitgangspunt hierbij is dat uw werkplek vooral wordt schoongemaakt. Helaas zit hier een addertje onder het gras. Want hoe meet u nu of de schoonmaker

daadwerkelijk goed schoongemaakt heeft? Het is dus zaak dat er objectief naar de kwaliteit van schoonmaken gekeken wordt. De Vereniging Schoonmaak Research heeft daarvoor een objectief technisch kwaliteitsmeetstelsel ontwikkeld. Dit stelsel, dat veelvuldig gebruikt wordt, werkt op basis van steekproeven en maakt gebruik van zogenaamde AQL's (Acceptable Quality Levels, Acceptabele Foutgrenzen). Spreek dus vooraf duidelijk met uw leverancier af op welke manier en hoe vaak de kwaliteit gemeten wordt en wat de acceptabele foutgrenzen zijn. Dit kan een hoop onduidelijkheid wegnemen. Thijs van Kan van Beercoo Schoonmaakgroep hierover: "Dergelijke controle systemen maken goed inzichtelijk waar eventueel meer of juist minder aandacht aan besteed kan worden in de uitvoering. Maar de beleving van opdrachtgevers en haar medewerkers over de schoonmaak is misschien nog wel belangrijker. Daarom hanteren wij naast de technische controles ook belevingsonderzoeken. Zo leggen wij accenten op die punten waar men het meeste waarde aan hecht!"

Of u de schoonmaakwerkzaamheden op uw bedrijf gaat in- of uitbesteden bepaalt u uiteindelijk zelf. Wij hopen u met dit artikel te hebben geholpen bij het maken van uw keuze. Gaat u dus vooral niet over één nacht ijs en laat u goed informeren door een vakbekwaam en ervaren bedrijf.

