

HOE DE CODE EFFECT BEWIJST IN DE SCHOONMAAK

VOORZITTER KEES BLOKLAND, OVER VIJF JAAR CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG

door Anton Vis

De Code, ooit ontstaan in de schoonmaak, gaat nu al weer een paar jaar mee. Ligt de schoonmaak binnen de Code nog steeds op kop?

"Binnen de schoonmaaksector is de Code inmiddels in de markt een realiteit geworden waar partijen terdege rekening mee houden; die acceptatie, en dat (altijd relatieve) gezag is verworven door jaren van activiteiten: publiciteit, klachtenbehandeling (gele kaarten!), best practice award competitie en manifeste steun van vakbonden, werkgeversorganisatie en spraakmakende deskundigen. Omdat de schoonmaak onderdeel uitmaakt van de bredere facilitaire markt – er zijn veel verbanden en dwarsverbindingen – straalt de effectiviteit van de Code ook uit naar andere, facilitaire branches. In de andere branches worden overigens nu rondom de Code ook allerlei mooie initiatieven ontwikkeld, dus er kan over en weer van elkaar geleerd worden."

Leveranciers meekrijgen is soms een uitdaging, hoe werkt dat in de schoonmaak?

"Er zitten goed ingevoerde leveranciers in het bestuur van de Codekamer, en ik houd nauw contact met OSB, de werkgeversorganisatie. De deelname aan de best practice award laat zien dat de leveranciers zich in toenemende mate willen profileren in verantwoordelijk marktgedrag, en dat straalt prima uit naar anderen. Ik merk dat we ook steeds beter gevonden worden met het indienen van klachten, en daarin zijn de leveranciers leidend. We gaan nu samen met de branche "leefregels" opstellen, waarmee we de Code, op grond van de ervaring van de afgelopen periode, praktisch gaan vertalen in "do's en don'ts", dat maakt het dan weer toegankelijker."

Zie jij sinds de invoering van de Aanbestedingswet 2016 meer inkoop op laagste prijs?

"Nee, aanbesteding op prijs moet zijn gerechtvaardigd, alvorens je deze mag toepassen. Juist in de facilitaire markt is het meestal goed aantoonbaar dat onderscheid maken op kwaliteit in de aanbesteding tot betere resultaten leidt. Binnen de NEVI is "best value purchasing", het optimaal inkopen van waarde, ook de norm. Wat ik wel zie is dat een aantal inkopers nog steeds het oude spelletje wil spelen, langs de marges van de Aanbestedingswet loopt, en zich weinig aantrekt van de (inkoop)professionele normen, zoals die b.v. door de NEVI worden gepropageerd. Wij krijgen ook zeker klachten over aanbestedingen op laagste prijs, en die pakken we graag op. Recent heeft COA een aanbesteding op laagste prijs in de markt van de projectverhuizers gezet. Zij gaat nu met ons in gesprek over de Code en de toepassing daarvan in de aanbestedingspraktijk, met name over de weging van prijs en kwaliteit."

Wat betekent dat voor de Code, zeker als het opdrachtgevers betreft die ondertekend hebben?

"Wij pakken dit aan met klachtenbehandeling, dus contact opnemen, gesprekken voeren met aanbestedende diensten en hen proberen te overtuigen met zakelijke argumenten, op de achterhand met de dreiging van een gele kaart. We publiceren ook regelmatig ervaringen en ook tips en best practices, om invloed uit te oefenen op het feitelijk gedrag. Overigens pakken we opdrachtgevers die niet getekend hebben net zo stevig aan als de ondertekenaars: ik noem dat positieve discriminatie."

Welk effect van de Code zie jij in de schoonmaak?

"We zien een verlenging van de gemiddelde contractduur (deze wordt in het Rabo brancherapport rechtstreeks aan de Code toegeschreven), een duidelijke rem op de productiviteitsexcessen die er waren, een stabilisering van de marges, het eisen van de Code als referentie bij het merendeel van de aanbestedingen (ook door opdrachtgevers die zelf nog niet getekend hebben) en ook een toename van best practices, mooie voorbeelden van samenwerking over de keten heen."

Kan je dat concretiseren?

"ABN AMRO heeft samen met CSU in het hoofdkantoor een project rond circulariteit en duurzaamheid, opgezet, waarin de schoonmakers proactief meewerken met het organiseren en vormgeven van de gastvrijheid; daar doen overigens ook catering en beveiliging (extern!) aan mee. Dit leidt tot taakverbreding en echt hogere toegevoegde waarde, en een enorme injectie in vaktrots en jobsatisfactie. Dimence heeft samen met Asito een aanpak ontwikkeld waarbij GGZ patiënten met begeleiding worden opgeleid voor en ingezet als schoonmaakmedewerkers. Arbeidstherapie, leidend tot zelfstandig werknemerschap, opgevangen in een collegiaal verband. FMO heeft onder het motto "practice what you preach" samen met Hago de werkorganisatie van de schoonmaak totaal veranderd en veel meer geïntegreerd met de eigen operaties. Met behoud van vakmanschap en aansturing vanuit de professionaliteit van Hago zijn de schoonmakers veel nadrukkelijker onderdeel van de FMO familie; zo wordt al het werk op de dag gedaan en niet meer in de avonden."

Bij de Codekamer Verhuizen kan een klacht worden ingediend via info@erkengeverhuizers.nl, de spelregels:

- een klacht moet betrekking hebben op de ketenrelatie binnen de verhuisbranche en moet specifiek zijn (welke organisatie, welke gedraging, welke klacht).
- een klacht dient eerst gericht te worden aan de organisatie waarover wordt geklaagd;
- de commissie neemt geen klachten over contractuele geschillen in behandeling.

Er wordt gewerkt aan het slijpen van de Code, wat is het doel?

"De ervaringen die we in de praktijk hebben opgedaan vertalen in concrete gedragsaanwijzingen, waarmee spelers in de markt uit de voeten kunnen. Ik dacht eerst aan de term "de 10 geboden van de Code", maar dat hebben we gewijzigd in "leefregels". Het gaat ons om beïnvloeding van feitelijk gedrag, dat zorgt dat er in de markt ook daadwerkelijk verantwoordelijk wordt gehandeld; het ondertekenen van een fraai document, daar begint het mee, maar het gaat ons om effect in de werkelijkheid."

Heeft de verbreding van de Code effect gehad op de werking ervan?

"Ja en nee. Ja, omdat elke branche die zich heeft aangesloten, ook weer verse ideeën heeft aangeleverd en het voorkomt dat je in een tunnelvisie bezig bent. De samenwerking in ons "brede" platform verloopt hartelijk en is over en weer open, niemand claimt dat hij of zij het allemaal weet. We hebben voor de Code ook geen voorbeeld gehad, we hebben het allemaal zelf ontdekt, uitgeprobeerd, in de markt gezet en met vallen en opstaan geleerd hoe we effectief kunnen zijn. Het was voor mij persoonlijk een ontdekkingsreis. Dus dan is het ook zeker niet passend nu opeens te doen alsof je het allemaal weet. De Code is echt "leren"! Nee, omdat de problematiek van het onverantwoordelijk marktgedrag in de verschillende branches heel erg goed vergelijkbaar is. De fouten die we zien in de schoonmaak worden met net zoveel overtuiging door de verhuizers gemaakt."

Rijksinkoop is belangrijk. Hoe kijken categoriemanagers tegen de Code aan?

"De categoriemanagers zijn belangrijke dragers en supporters van de Code. Zij staan voor een professionele invulling van zowel het vak "inkopen" als het vak "facilitair". Enkele categoriemanagers hebben zich als echte champions van de Code gemanifesteerd en zijn aan de grens van hun bevoegdheden geraakt bij het invullen daarvan. Ik zou willen dat andere Nederlandse overheidsinstanties hier een voorbeeld aan namen."

Er komt dit najaar een Code congres aan, waarom zouden Erkende Verhuizers daar naartoe gaan?

"In het najaarscongres gaan we opdrachtgevers (inkopers) en opdrachtnemers

(leveranciers) bij elkaar brengen en confronteren met de praktische problemen van aanbesteding en contract uitgave en laten we zien waar de kansen liggen om gezamenlijk waarde toe te voegen. Omdat wij bij onze ondertekenaars beide partijen hebben zitten, kunnen we ze rond dit thema samenbrengen, zonder dat je in de afhankelijkheid zit van een contractsrelatie. In het veld is het voor de aanbieders gewoon lastig om naar je opdrachtgevers de tanden te laten zien, je bent er toch van afhankelijk; in het congres bestaat wel de mogelijkheid dieper in de keuken te kijken. Mis die kans niet, zou ik zeggen."

Jij bent onvermoeibaar druk met de Code, vind je het nog een beetje leuk?

"Tja, ik heb me er na mijn pensioen bij NS vol ingestort en ik vind het nog elke dag boeiend. Het is spannend omdat ik vanuit mijn P&O ervaring nu probeer grip te krijgen op wat er aan de marktkant gebeurt. Ik zit in een andere rol, omdat ik nu samen met de vakbonden optrek. Ik zie dat het lukt om effect te bewerkstelligen, maar ook dat er nog een wereld te winnen is. En het team waarmee we deze kar trekken, daar zitten inspirerende mensen in. Most of all: door de Code geef ik respect aan de werknemer op de vloer."

