



Schoonmaak inbesteden of uitbesteden?

Notitie schoonmaak zelf doen of uitbesteden

Onderwerp: Overwegingen schoonmaak uitbesteden of zelf doen
Datum: 6 december 2023

Inleiding

Accres is aanbesteding plichtig o.a. omdat zij een 'aanbestedende dienst' is en publiekrechtelijke instelling ([Publiekrechtelijke instelling - Europa decentraal](#)). Accres is voornemens de schoonmaak voor enkele locaties in Apeldoorn voor een deel aan te besteden en een deel zelf te gaan doen, hierna te noemen 'inbesteden'. Deze notitie gaat over het deel (al dan niet) 'inbesteden' van schoonmaakwerkzaamheden binnen de opdrachten die Accres uitvoert voor de gemeente Apeldoorn als aanvulling op het selectie document schoonmaak.

Wanneer is er sprake van aanbesteden, quasi inbesteden of inbesteden?

Dit staat o.a. omschreven op deze webpagina van Pianoo: [Visie: Inbesteden, quasi-inbesteden, publiek-publieke samenwerking, uitbesteden en aanbesteden | PIANOO - Expertisecentrum Aanbesteden](#)

Er zijn verschillende definities voor 'inbesteden'. Wij hanteren de definitie volgens Roger "Bij inbesteden kiest een organisatie ervoor om taken, functies, projecten of processen die eerder werden uitbesteed aan externe leveranciers, intern uit te voeren. De opdracht wordt uitgevoerd door de eigen rechtspersoon" (Roger). Met 'Inbesteden', in de context van schoonmaak Accres bedoelen we dus 'zelf doen'.

'Er zij op gewezen dat geen enkele bepaling in deze richtlijn de lidstaten verplicht de dienstverlening waarvoor zij zelf zorg wensen te dragen of die zij willen organiseren met andere middelen dan overheidsopdrachten in de zin van deze richtlijn, uit te besteden of te outsourcen.' Uitbesteden en outsourcen zijn identieke begrippen (Pianoo). Populair gezegd: de overheid gaat over zijn eigen bedrijfsvoering en over de keuzes die hij daarin maakt om diensten door eigen ambtenaren of door marktpartijen uit te laten voeren. Dit betekent overigens niet dat in het kader van de Wet mark en overheid, de Tweede Kamer geen vragen kan stellen over de doelmatigheid van het door de overheid zelf laten uitvoeren van bepaalde dienstverlening.

Kortom: de gemeente Apeldoorn heeft enkele diensten (waaronder beheer en exploitatie van maatschappelijk vastgoed) quasi-inbesteed bij Accres via een Dienstverleningsovereenkomst, houdt toezicht en het staat Accres vrij om bepaalde diensten uit te besteden of zelf te doen zolang Accres daar maar transparant over is, duidelijk is in de doelstellingen daarbij en bij uitbesteden de Aanbestedingswet volgt waarbij marktpartijen gelijke kansen krijgen. Voor het deel 'aanbesteden', ook wel uitbesteden of 'outsourcen' en de strategische visie opstellen, wordt Accres begeleid door Roger.

Schoonmaak Accres – strategische visie

Accres is voornemens het merendeel van de schoonmaakactiviteiten aan te besteden. *Accres wil zowel tijdens de aanbesteding als in de contractperiode de mogelijkheden onderzoeken welke activiteiten en in welke mate door eigen personeel kan worden uitgevoerd op nader te bepalen locaties. Dit zal deel uitmaken van de strategische samenwerking die wordt gezocht binnen de aanbesteding.*

Voor het inbesteden wordt in eerste instantie gedacht aan locaties met vast beheer. Waar de aansturing goed te realiseren is en het werk een goede aanvulling kan zijn voor het team. Er zijn diverse mogelijkheden om hier vorm aan te geven en tot een goed resultaat te komen. De verwachting is dat dit een proces van 1 tot 1,5 jaar zal zijn om dit in z'n volle omvang operationeel te krijgen, na ingang van de nieuwe contracten.

Maar waarom en met welk doel?

Zoals in de kerndoelstellingen is omschreven, is een **'continue schoonbeleving'** één van de belangrijkste, misschien wel de belangrijkste doelstelling.

Bij Accres worden kernprocessen die veel en direct impact hebben op gastbeleving, maar ook op kosten, veelal zelf gedaan; denk aan groenbeheer, horeca, vastgoed onderhoud, parkeerbeheer. Het is in die lijn logisch dat Accres het al dan niet inbesteden voor schoonmaak nader onderzoekt.

Om te achterhalen wat in de branche waar Accres actief is (verzelfstandigde maatschappelijke organisaties in de sport- en recreatiesector) gebruikelijk is, is onder andere gebruik gemaakt van de 'spendanalyse' gebaseerd op 15 interviews van Adjust onder sportbedrijven in Nederland. Hieruit blijkt dat schoonmaak verschillend is georganiseerd: een aantal organisaties doen het volledig zelf, een aantal hebben schoonmaak volledig uitbesteed, sommigen hebben een mix van beiden en sommigen hebben schoonmaak inbesteed via de gemeente of sociale werkplaats.

Accres heeft gesproken met diverse soortgelijke gelieerde organisaties en ervaringen uitgedeeld met betrekking tot de interne schoonmaak. Ook is er een onderzoek gedaan wat hun visie is met betrekking tot ondersteuning van het inbesteden van de schoonmaak.

Wanneer zelf doen?

Uit interviews met de diverse partijen komt vooral naar voren dat schoonmaak essentieel is, maar helaas in de praktijk soms een onderschoven dienst. Zonder schoonmaak kun je binnen afzienbare tijd je locatie sluiten. Kortom daar wil je grip op en de mensen die dat doen (of je het nu zelf doet of uitbesteed) zijn dus belangrijk. Bij uitbesteden, zeker op onbeheerde panden en buiten publieke openingstijden, blijkt dat een incidentele controle onvoldoende is. Daarnaast worden de schoonmaakcollega's niet betrokken bij afdelings-/ bedrijfsontwikkelingen. Ze zijn niet altijd onderdeel van een team, worden niet altijd meegenomen bij interne communicatie en dat heeft altijd een uitstraling naar buiten, naar gasten/ bezoekers. Anderzijds zie je dat overige medewerkers kunnen denken 'ik hoef me niet bezig te houden met schoonmaak want dat is uitbesteed'.

Daarnaast speelt mee dat er geplande schoonmaakwerkzaamheden zijn, vaak voor- en na publieksopening en bij grotere sportlocaties en zwembaden tussentijds. Bijvoorbeeld vóór de verhuur aan verenigingen/ avondprogramma en ongepland. Vaak is schoonmaak op afroep of iets wat niet wordt gedaan. De deurmat of vloer die bij slecht weer continue schoongehouden moet worden, de toiletten en vuilnisbakken bij drukte en de kleedruimtes die soms wel 20x open- en dichtgaan op een dag. Bij schoonmaak in eigen beheer ben je vaak flexibeler (mits voldoende volume, een poule) en kun je wat meer schuiven. Medewerkers hebben vaak direct inzicht in de planning én zien wat er gebeurt tijdens openingstijden.

Bij een soortgelijke organisatie hebben veel beheerders na de transitie van gemeente naar het sportbedrijf de schoonmaakwerkzaamheden bijgekregen en is het uitbesteden daarmee uit gefaseerd. Bij alle exploitaties die we gesproken hebben kent men functies, die schoonmaakwerkzaamheden erbij doen en schoonmaakspecialisten die alleen dat doen. Bij Sportbedrijf Nunspeet maken ze onderscheid in schoonmaken en schoonhouden (alle functies krijgen een bepaald gebied toegewezen waarvoor ze verantwoordelijk zijn en het is vast onderdeel in de carrousel/ roulatie). Specialistische schoonmaak als glasbewassing en dieptereiniging hebben ze uitbesteed. Tenslotte zijn er vaak op beheerde locaties momenten waarop collega's 'even' niets te doen hebben. Het is de realiteit dat sommige collega's in een kantoor 'wachten' tot het schoonmaakbedrijf komt en tijdens die externe schoonmaak zelf weer zitten te wachten in een kantoor op een mogelijk telefoontje of vraag van een huurder/ bezoeker.

Doelen zelf doen

- **Interne betrokkenheid vergroten:** teambuilding, iedereen voelt zich verantwoordelijk voor een veilige, schone en hele accommodatie. Eventuele 'key suppliers' zijn onderdeel van het team.
- **Continue schoon beleving vergroten:** meer nadruk op continue, zichtbare schoonmaak, flexibiliteit en bezoekersbeleving.
- **Op onderdelen efficiency en effectiviteit vergroten:** een exploitatie heeft zelf meer inzicht in de bezoekers/ doelgroepen die per dag/ moment komen, wat eventueel is uitgevallen in de planning, enz. Zo kan het handig zijn preventieve maatregelen te nemen bij te verwachte drukte/ weersomstandigheden of diensten op de dag zelf te verschuiven. Het kan kosten/ uren besparen en de continue schoonbeleving/ gastcontact/ interne betrokkenheid vergroten. Een ander voorbeeld is het inzetten van robots. (Bij een vergelijkbare organisatie zijn bij diverse locaties robots ingezet)
- **Grip/ Controle vergroten:** investeren geeft de organisatie een hoog niveau van controle over de activiteiten, aangezien alles intern wordt beheerd en uitgevoerd. Dit kan voordelig zijn als de organisatie specifieke normen en procedures wil handhaven. Tevens brengt het Accres in staat om op termijn verder te gaan dan de 'standaard' 5% SROI die schoonmaakbedrijven beloven en dus meer social impact te maken.

Schoonmaak is een 'dissatisfier'. Dat betekent dat bezoekers/ klanten het vanzelfsprekend (basisvoorwaarde) vinden dat de locatie schoon is. Haal je onderdelen weg, dan zullen mensen zeer snel klagen en ontevreden zijn. Voeg je wat toe dan leidt dat niet automatisch tot meer tevredenheid.

Om met schoonmaak ook bezoekers blij te maken en dus 'satisfiers' toe te voegen, moet je goed kijken naar zaken waar bezoekers/ huurders naar op zoek zijn of zelfs blij door verrast worden. Dus de combinatie met hospitality. Dat is niet primair een doel met schoonmaak. Bij Disney lukt dat omdat een deel van het schoonmaak team ook performer is en bijvoorbeeld bij het zien van bezoekers af en toe een optreden geeft door de oren van Mickey Mouse te dweilen en te zingen met elkaar of interactie te zoeken met het publiek.

Door meer als één team op te trekken (ook in kleding, gedrag), maar ook wie je bent als individu én door aandacht te houden voor continue schoon beleving, dus ook zichtbare schoonmaak tijdens openingsuren, kan dit wellicht wel meer bereikt worden.

Het punt efficiency kan ook met innovatie en grotere betrokkenheid bereikt worden. Bijvoorbeeld robots die schoonmaken in nachturen of beheerders die deurmatten tussentijds schoonhouden bij regen/ sneeuw.

Wanneer zelf doen bij Accres?

- Bij diverse beheerde panden van Accres, hier is het toezicht, de betrokkenheid, gastbeleving flexibeler te organiseren. Schoonmaak is makkelijker toe te voegen aan bestaande functies of nieuwe schoonmaak collega's kunnen hier beter en sneller ingewerkt worden. Tevens is hier vaak ruimte voor machines en opslag van materialen. We denken in eerste instantie aan de werkzaamheden, locaties en uren zoals benoemd in de bijlagen.
- Bij schoonmaakwerkzaamheden met voldoende volume voor een poule, maar bij voorkeur wel flexibel in te plannen en niet te specialistisch. Werkzaamheden met hoog risico op Arbo, gezondheid gasten en medewerkers (zoals dieptereiniging, glasbewassing) eerder uitbesteden.
- Bij plekken waarbij een schoonmaakbedrijf en aanwezige collega's kan bijdragen aan coaching tijdens het werk zodat het een groeimodel is.

Eventuele nadelen, risico's

- Het heeft tijd nodig een interne schoonmaakkploeg/ - afdeling op te tuigen.
- Bij ziekte/ verlof moet je uit een poule een andere collega's kunnen oproepen of via een uitzendbureau/ schoonmaakbedrijf. Tevens zijn er arbeidsrechtelijke risico's voor de werkgever bij zoals langdurig ziekte van persoon.

- Bij vaste schoonmaakafspraken op veel plekken tegelijk (bijvoorbeeld voor- of na onderwijs in gymzalen) heb je relatief veel schoonmakers nodig op één moment.
- Ga je schoonmaak toevoegen aan een bestaande functie, dan moet je goed beargumenteren waarom dat belangrijk is eigenaarschap beleggen en dat zijn dan relatief 'dure' schoonmaakuren aangezien een beheerder bij Accres in een relatief hoge schaal is ingedeeld.
- Bij combi functies of een interne schoonmaakploeg wordt nog wel eens een beroep gedaan op hen voor andere 'klusjes' waardoor het schoonmaken alsnog onderschoven iets kan zijn of weer bij een schoonmaakbedrijf terecht komt.
- Schoonmakers zijn over het algemeen laag ingeschaald en laag opgeleid. Dit vergt een andere aansturing en discipline denk hierbij ook aan de beoordeling en functioneringsgesprekken.
- Doel moet niet primair zijn kosten besparen, zeker niet het eerste jaar/jaren. De inschaling van het schoonmaakpersoneel zal vergeleken moeten worden met het CAO Vermo waar Accres onder valt.
- Sommige schoonmaakwerkzaamheden kennen Arbo technisch/ voor de gezondheid een hoger risico (werken met chemicaliën, machine, op hoogte) en daardoor opleiding en preventieve voorzieningen.