

Groot onderzoek schoonmaakbranche biedt schat aan informatie

Het FMM-marktanalyseplatform is een nieuw en uniek concept om de facilitaire branche te ondersteunen bij aanbestedingen. Als eerste werd de schoonmaakbranche aan grondig onderzoek onderworpen. Mede-initiatiefnemer Jordie van Berkel: “Het is de bedoeling dat je op basis van het rapport je externe analyse compleet hebt, en dat je de handvatten krijgt aangereikt voor je eigen analyse. Zo kun je een vliegende start maken, in plaats van alles zelf te moeten uitzoeken.”

Tekst: Peter Runhaar

Achter het idee om een groot onderzoek naar de schoonmaakbranche te doen zat een duidelijke ambitie, vertelt mede-initiatiefneemster Jordie van Berkel, directrice van Forte Solutions: “Wij zijn van mening dat aanbesteden in Nederland naar een hoger niveau getild moet worden. Er wordt vaak te snel van start gegaan zonder te leren van het verleden. Wij willen opdrachtgevers en leveranciers een jaar voordat ze gaan aanbesteden met elkaar in contact brengen zodat een open discussie over zorgen, aandachtspunten en valkuilen ontstaat.

Om die slag te maken hebben we drie producten ontwikkeld die samen een heel nieuw concept vormen: marktonderzoek, een event en een on-

der de lezers van Facility Management Magazine bleek dat onze doelgroep daarvoor het meeste belangstelling had. Dat zal mede komen door de grote onrust in die markt. Er gaat daar veel mis, er is gedoe, contracten worden ontbonden en aanbestedingen geschieden te onzorgvuldig. Partijen willen vaak te snel aan de slag en stappen als het ware over de voorbereidende fase heen. Laten we maar snel aanbesteden want er is geen tijd te verliezen, lijkt het idee. Het gevolg is dat er bij veel zaken niet stilgestaan wordt, en dat mensen al werkende constateren dat dingen niet goed werken. Dat is ontzettend frustrerend en kost tijd en geld. De energie die je in een zorgvuldig voortraject steekt, verdien je later tien keer terug.”

‘Wat dit rapport uniek maakt is het harde dataonderzoek dat eronder ligt’

linedatabase. Die laatste moet nog ontwikkeld worden. Die drie producten samen noemen we het FMM-marktanalyseplatform. Zo’n ambitieus project kun je niet voor de hele facilitaire branche tegelijk doen, dat moet je oppakken per deelonderwerp. Wij hebben ervoor gekozen om te beginnen met de schoonmaak. Uit onderzoek

Desk research en field research

Van Berkel is ingenomen met het resultaat van alle onderzoeksinspanningen. Het rapport bestaat voor 75 procent uit onderzoek en voor 25 procent uit opinies, peilingen en trends, vertelt ze: “Wat dit rapport uniek maakt is het harde dataonderzoek dat eronder ligt. Er ligt nu een rapport van ruim honderd pagina’s op basis van *desk research* gecombineerd met *field research*. We hebben een enorm grondige brancheanalyse gedaan, en daarvoor macrocijfers, omzetontwikkelingen, demografische ontwikkelingen, benchmarks en leveranciersgegevens gebruikt. We hebben echt naar alle grote kenmerken van de markt gekeken.

Vervolgens hebben we een overzicht gemaakt van de markt en de marktpartijen. Er zijn al overzichten, maar vaak zijn ze niet compleet. Wij hebben een overzicht opgebouwd van grote partijen door terug te gaan naar de bron, de KvK. Vervolgens hebben wij een kwalitatieve slag gemaakt, inhoudelijk onderzoek gedaan naar de bedrijven, gekeken of ze een ISO-keurmerk hebben, welke certificaten ze hebben, et cetera. Ook hebben we alle aanbestedingen op het gebied van schoonmaak en aanverwante diensten van het afgelopen jaar gedetailleerd in kaart gebracht. Dat zijn er in totaal 205. Men kan daar zien hoe anderen het doen, welke keuzes ze maken, voor welke procedures ze kiezen, wat de prijs-kwaliteitsverhoudingen zijn, of er een duurzaamheidsthema is en of er een intermediair is ingezet.

Verder bevat het rapport een overzicht van alle relevante keurmerken, certificaten en wetgeving, vanuit de vraag wat het doet en waar je het kunt vinden. En we hebben de jurisprudentie van de afgelopen twaalf maanden beschreven. In die periode zijn elf aanbestedingen uitgemond in rechtszaken. We hebben gekeken waar dat aan lag en wat dat leert over mogelijke valkuilen. Ook heeft een jurist de jurisprudentie over een langere periode onderzocht.”

Trends en ontwikkelingen

Naast de grote hoeveelheid harde data zijn ook trends en ontwikkelingen in kaart gebracht. Van Berkel: “Hiervoor zijn ruim vijftig artikelen en rapporten uit de vakliteratuur grondig uitgeplozen op kwalitatieve informatie. Op basis van die informatie en onze eigen kennis en ervaring is een overzicht gedestilleerd. Verder hebben we de resultaten van een webenquête onder FMM-lezers, met 205 respondenten, verwerkt.

Tot slot hebben we alle informatie vertaald naar een praktische toepassing. Er is een handleiding gemaakt vanuit de vraag: welke stappen moet ik zetten als ik nu een aanbesteding ga doen? Al deze informatie krijgt men als een totaalpakket. Het is de bedoeling dat je op basis van het rapport je externe analyse compleet hebt, en dat je de handvatten krijgt aangereikt voor je eigen analyse. Zo kun je een vliegende start maken, in plaats van alles zelf te moeten uitzoeken.”

Volgens Van Berkel is het rapport ook voor leveranciers interessant: “Zij vinden veel relevante informatie over de vraag wat de opdrachtgever nu precies wil en hoe hij zich kan onderscheiden. Daarnaast geeft het inzicht in onderschei-



Jordie van Berkel, Forte Solutions: “Wij zijn van mening dat aanbesteden in Nederland naar een hoger niveau getild moet worden.”

dend vermogen van collega's en veel specifieke branche-informatie overzichtelijk gepresenteerd. Zo bevat het rapport voor beide zijden waardevolle informatie.”

Het rapport eindigt met een groot aantal conclusies en een hoofdstuk met ‘do's & don't's’. Voor een beeld van de conclusies in de volle breedte zijn het rapport en het evenement (zie kader, red.) uiteraard de aangewezen platformen, maar Van Berkel wil al wel op een aantal bevindingen ingaan: “Een algemene conclusie is dat de markt wel wil veranderen, maar toch beperkt resultaat laat zien. De cultuur is wat dat betreft toch hardnekkig. Wat ook opvalt is dat duurzaamheid nog vrij beperkt wordt meegenomen, ondanks het feit



dat iedereen er de mond vol van heeft. Het onderzoek laat zien dat slechts 25 procent van de aanbestedende diensten vanaf september 2013 duurzaamheid een duidelijke plek in hun bestekken heeft gegeven. Dit is afwijkend van het beeld dat geschetst wordt door politiek en media.

Het rapport laat ook zien dat ziekteverzuim een belangrijke kostendrijver is en daarmee – mede omdat personeelskosten 80 tot 85 procent van de totale kosten uitmaken – een van de belangrijkste parameters om onderscheidend te zijn. Verschillen in ziekteverzuim tussen leveranciers zijn significant.”

Het rapport laat statistieken zien op alle hiervoor beschreven terreinen. Ook wordt ingegaan op kansen en ontwikkelingen in sectoren als onderwijs en zorg. Van Berkel verwacht dat het rapport de branche een flinke positieve boost zal geven: “We willen af van de cowboys en de uitknijpers en van die traditionele markt. Een kwaliteitsslag is belangrijk en daarbij hoort een zorgvuldige voorbereiding en een goede aanbesteding. We hopen met ons onderzoek zowel opdrachtgevers als leveranciers op een leuke manier te stimuleren en aan te zetten om concrete stappen te maken.”

Marktanalyse Schoonmaak 2014-2015

Op 13 november 2014 wordt het event Marktanalyse Schoonmaakbranche gehouden. Van Berkel: “Uiteraard gaan we de highlights van het onderzoek presenteren. Maar het hoofddoel van het event is een open dialoog tussen leveranciers en opdrachtgevers voeren. Hiervoor hebben we een team van experts samengesteld, waaronder leveranciers en opdrachtgevers die net een aanbesteding hebben gedaan, een jurist en anderen. Het gaat niet alleen om succesvolle *best practices*, maar ook om een eerlijk verhaal over de weg om daar te komen.” Ga voor meer informatie en inschrijven naar www.marktanalyseschoonmaak.nl. U kunt daar ook het onderzoeksrapport bestellen.



Forte Solutions
T.a.v. Jordie J.B. van Berkel-Schoonen
Pinksterlelie 23
5422DG Gemert
<0002397453586-X-UDG081-X-1*1-19/2-SND
250/3

Beste FMM-lezer,

De schoonmaakmarkt is lastig te doorgronden. Het aanbod is enorm, de concurrentie groot en de brancheproblemen stapelen zich op. Het is dus niet eenvoudig om de juiste partner te vinden. Staat u ook op het punt om schoonmaak in te kopen of aan te besteden, dan mag u onze Marktmeeting & Marktanalyse Schoonmaak niet missen.

Het rapport Marktanalyse Schoonmaak 2014-2015 bevat onder meer:

- een analyse van ruim 200 aanbestedingen geanalyseerd aan de hand van 52 criteria. Uit deze analyse zijn fact-based conclusies getrokken waar u direct uw voordeel mee kan doen;
- stappenplannen om snel van start te gaan met uw inkooptraject: met o.a. Nationaal en Europees aanbesteden plus Best Value Procurement;
- inzicht in gunningsmodellen, gunningscriteria, kostenniveaus en kostenstructuren. Met deze kennis kunt u een slimmere uitvraag samenstellen;
- een overzicht van alle relevante keurmerken, certificaten en wetgeving en de mate waarin leveranciers daaraan voldoen. Op deze manier kunt u bepalen welke partij het beste bij u past;
- een analyse naar alle jurisprudentie van het afgelopen jaar. U bent zo op de hoogte van alle wet- en regelgeving zodat u dure missers kan voorkomen;
- best en bad practices en interviews met o.a. het FNV, CSU, Universiteit Wageningen en de Dimence Group;
- trends en ontwikkelingen in de markt: met o.a. Code Verantwoordelijk Marktgedrag en van inspanningsgerichte naar resultaatgerichte schoonmaakcontracten.

Tijdens de bijbehorende Marktmeeting op 13 november gaat u in gesprek met experts en vakgenoten, en krijgt u alle ins en outs rondom het aanbesteden van uw schoonmaakdiensten. Zo kunt u bijvoorbeeld kiezen om in gesprek te gaan over het vaststellen van heldere prestatie-indicatoren en SLA's of over de juridische aspecten van aanbestedingen en het kiezen van de juiste contractvormen. U kiest namelijk zelf uw rondetafelsessies.

Maak ook een vliegende start met uw inkooptraject en kijk snel op: www.marktanalyseschoonmaak.nl

Met vriendelijke groet,



Peter van den Hout
Algemeen hoofdredacteur