

Column

01/03/2001

Schoon(on)genoegen

De laatste tijd ontdek ik bij mezelf een lichte depressiviteit als ik mijn gedachten laat gaan over de schoonmaakbranche.

Wat schiet mij in gedachten:

Een oud-klasgenoot (veelbelovend talent indertijd) neemt per direct, zonder andere baan, ontslag bij een top-tien schoonmaakbedrijf omdat hij het onethisch handelen ten opzichte van het middenkader niet meer kan aanzien.

Een andere oud-klasgenoot (uiteraard ook een talent) verlaat binnenkort ook het schoonmaakbedrijf waar zij werkzaam is omdat zij al jaren 60 uur per week werkt, dit niet meer wil, afspraken hierover zijn gemaakt maar beloften niet worden waargemaakt.

Een voorval: Het Programma van Eisen schrijft voor dat de Leverancier zijn eigen kwaliteit moet meten met 'systeem X' want daar zijn de te leveren prestaties op gecontracteerd. De Leverancier meet vervolgens met 'systeem Y' en beweert zonder tranen in de ogen dat de kwaliteit conform contract is behaald.

Een ander voorval: Opdrachtgever zegt tegen de objectleider "Volgens het contract c.q. Bestek moeten jullie". Objectleider: Is er dan een bestek, laat me het eens zien.

Een kwaliteitsmanager van een gerenommeerd schoonmaakbedrijf vertelt: "Als ik eerlijk moet zijn, zijn we als schoonmaakbedrijf niet in staat om bij een opdrachtgever een goed verhaal neer te leggen met de juiste contractvorm, aanpak en inzet om hem/haar tevreden te maken, dit zal zich altijd in de praktijk moeten ontwikkelen" (eerlijk opgemerkt).

Een objectleider van hetzelfde bedrijf enkele weken na aanvang van de werkzaamheden: "We hebben in de aanbesteding kennis genomen van het door u gewenste resultaat (resultaatverplichting). We hebben dit werkprogramma (inspanning) aangeboden in onze offerte, als u niet tevreden bent met het resultaat of meer wilt zal u meer moeten betalen".

Opmerking van schoonmaakleverancier: "Het door u gevraagde kwaliteitsniveau is te hoog". (wie bepaalt of ik in een Mercedes rijdt of in een tweedehands Skoda??).

De enige aansprekende innovatie, gedurende de afgelopen 10 jaar, in schoonmaakland is het microvezeldoekje.

Ben ik de meest zure azijnpisser die u ooit bent tegengekomen? Mijn vrouw zegt van niet. Is deze opsomming te kort door de bocht? Welzeker.

Toch ben ik wat verontrust. Leek het er een aantal jaren op dat de schoonmaakbranche zich sterk professionaliseerde en haar imago verbeterde. Nu moet ik constateren dat de vaart er een beetje uit is.

Voortdurende reorganisaties (top 10 is top 5 geworden), fusies en de daarbij horende structuurwijzigingen werken dit proces tegen. Mensen worden aan hun lot overgelaten, gefrustreerd en mooie beloften kunnen niet worden waargemaakt.

Opdrachtgevers geloven er ook niet zo meer in en stellen hun heraanbesteding uit. Intermediairs worden steeds voorzichtiger omdat zij er ook niet meer zo zeker van zijn dat de door hen geadviseerd leverancier ook het beste jongetje van de klas zal zijn.

Pappen en nathouden?

Daar zijn we toch te trots voor.

Vooruit ermee.....