

Calculeren

Om een goede offerte bij uw klant neer te kunnen leggen is calculeren, ofwel een urenpakket berekenen, essentieel! Calculeren is echter niet eenvoudig.

*Cor van der Velden**

Kengetallen

Inmiddels zijn er voldoende kengetallen voorhanden om tot een goede calculatie te komen. Het hanteren van die kengetallen is een kunst apart waarvoor je over de nodige schoonmaakkennis moet bezitten. Is het een oud of nieuw gebouw? Hoe wordt het bewoond? Wat zijn de afwerkmaterialen van vloer en wanden? Welk soort meubilair is aanwezig? Et cetera. Al deze aspecten zijn van belang bij het kiezen van de juiste kengetallen.

Bekijk het pand

Calculeren is geen karwei dat vanachter uw bureau kan worden geklaard. Ga altijd het pand bekijken na een afspraak te hebben gemaakt, zodat uw toekomstige klant ziet dat u de situatie ter plekke heeft bekeken en geen boekenwijsheid toepast.

Duikoffertes

Laat u niet verleiden een 'commerciële calculatie' te maken. Met andere woorden, te weinig tijd berekenen om een lage prijs te kunnen offeren. Dit leidt alleen maar tot narigheid na het ondertekenen van het contract. Kengetallen zijn gebaseerd op normen die door arbeidsanalisten zijn opgesteld en zijn niet rekbaar. Misschien loopt die schoonmaker twee weken harder, maar daarna gaat hij terug naar zijn normale 'Bedaux tempo'. De enige manier om er dan nog op tijd uit te komen, is het overslaan van activiteiten, met alle nare gevolgen van dien. Schoonmaakwerk is, zoals alle dienstverlening, voor een groot gedeelte gebaseerd op vertrouwen. En is dat eenmaal beschaamd, dan is het moeilijk dat terug te winnen, als u al in de gelegenheid wordt gesteld!

Een contract gebaseerd op te weinig uren zal op den duur weinig opleveren, wanneer het spel tenminste eerlijk gespeeld wordt!

Bronnen:

- Verkoopactief offertes schrijven – Gijs van 't Loo en Hans van Eck (Kluwer, 1992)
- Verkoopcreatief schrijven – Gijs van 't Loo en Hans van Eck (Unisys-trainingsmanual, 1993)
- 15 Verrassende zakenbrieven – Hans van Eck (Kluwer, 1996)
- Haal binnen die opdracht! – Bert Ruck (SDU Uitgevers, 2008)

* Cor van der Velden is PUM-expert, werkte geruime tijd in facilitaire diensten, verzorgt vak- en kaderopleidingen en is voorzitter van de paritaire commissie MBO-FD

Ziekenhuishygiëne: verantwoordelijkheden en gevaren

Ziekenhuishygiëne is regelmatig onderwerp van gesprek, vaak naar aanleiding van wereldwijde bedreigingen zoals MRSA, SARS, Mexicaanse griep of BSE. Reden te meer om de verantwoordelijkheden en reële gevaren eens onder de loep te nemen.

*Cor van der Velden**

Over ziekenhuishygiëne is al heel wat gepubliceerd door vertegenwoordigers van allerlei disciplines. Vaak stukken met een goede inhoud, maar jammer genoeg worden er ook nogal wat halve en hele onwaarheden over verkondigd.

Een vaak gehoorde opmerking is dat schoonmaken in de gezondheidszorg niet zoveel verschilt van 'gewone' schoonmaak. Enerzijds is dat natuurlijk wel het geval, anderzijds niet. Handelingen als een vierkante meter wissen of moppen is in beide gevallen technisch gezien hetzelfde, maar schoonmaken in de gezondheidszorg kent nog een aantal andere aspecten.

Aspecten gezondheidszorg

De gezondheidszorg is een 24-uurs bedrijf, er moet worden gewerkt tussen allerlei andere activiteiten en storingen door als bezoek, rondes van artsen, maaltijden en rusttijden. Dat houdt in dat de schoonmaker veel meer contact heeft met opdrachtgever c.q. patiënt, bezoeker of bewoner. Er wordt dus meer sociale vaardigheid en vooral flexibiliteit van de schoonmaker vereist. Merkwaardig in dit geval is dat, wanneer het een eigen dienst betreft, vaak wel wordt geaccepteerd dat er sociale contacten of storingen zijn waardoor een schoonmaker in tijdnood kan komen, terwijl dat veelal niet wordt geaccepteerd wanneer het schoonmaakonderhoud uitbesteed is. Voor de schoonmaker maakt het niet uit, storingen en contact met bewoner c.q. patiënt zijn in beide gevallen hetzelfde.

Verder zullen schoonmaakhandelingen in de gezondheidszorg altijd moeten worden uitgevoerd, of het visueel nu wel of niet nodig is. Micro-organismen zijn visueel niet waarneembaar, maar kunnen natuurlijk wel aanwezig zijn. Dit vereist een hogere arbeidsdiscipline dan buiten de gezondheidszorg.

In de gezondheidszorg mag nooit 'visueel' worden schoongemaakt, het programma – met alle schoonmaakhandelingen – moet geheel worden afgewerkt

Met betrekking tot ziekenhuishygiëne is het uitermate belangrijk eerst goed te kijken wie voor welke aspecten verantwoordelijk is, en daarna taken en verantwoordelijkheden vast te leggen.

* Cor van der Velden is PUM-expert, werkte geruime tijd in facilitaire diensten, verzorgt vak- en kaderopleidingen en is voorzitter van de paritaire commissie MBO-FD

Echter, het gebeurt maar al te vaak dat alles op één hoop geveegd wordt. Schoonmakers hebben bijvoorbeeld niets te maken met desinfectie van laboratoriumtafels of instrumentarium in de OK, net zomin als een verpleegkundige iets te maken heeft met het reinigen en desinfecteren van huishoudelijke ruimten en/of inventaris.

Soms wordt ook door 'Jan Publiek' schuld toegekend aan een discipline wanneer dat helemaal niet juist is. Een actueel voorbeeld hiervan is het tijdelijk sluiten van operatiekamers door vaststelling van de aanwezigheid van MRSA (Meticilline Resistente Staphylococcus Aureus). Dit wordt vaak uitgebreid gemeld in de media, per slot van rekening is dit *hot news*. Veel mensen die dit horen, zien of lezen, zullen concluderen dat het met de schoonmaak in die bepaalde instelling niet zo best gesteld zal zijn wanneer deze ingrijpende maatregelen moeten worden genomen. Natuurlijk kan dat het geval zijn, maar het opduiken van MRSA in een instelling is nooit het *gevolg* van een slecht schoonmaakonderhoud. Iemand (meestal een patiënt) heeft deze bacterie naar het ziekenhuis mee genomen. Verdere verspreiding is dan wel weer afhankelijk van onder meer een goed schoonmaakonderhoud, want wanneer aanwezigheid van deze (en sommige andere micro-organismen) wordt vastgesteld, moeten strenge maatregelen genomen worden om enerzijds de verspreiding in te dammen en anderzijds te zorgen dat het probleem opgelost wordt.

Organisatie

Elk ziekenhuis heeft een Infectiecommissie, waarvan onder meer een microbioloog en een adviseur infectiepreventie (vroeger: hygiënist) deel uit zullen maken. Deze commissie stelt onder meer vast welke richtlijnen en protocollen voor reiniging en desinfectie moeten worden gehanteerd en in welke situaties. Deze zullen overigens niet of nauwelijks afwijken van de richtlijnen die de Werkgroep Infectie Preventie (WIP, www.wip.nl) heeft gepubliceerd.

In de praktijk ligt het toezicht op het naleven van deze richtlijnen bij de adviseur infectiepreventie, een voor de schoonmaakdiensten uitermate belangrijke functionaris. De adviseur infectiepreventie kan voor de schoonmakers (terecht) knap lastig zijn wanneer zij hun programma's niet op de juiste wijze uitvoeren, maar zullen die schoonmakers ook in bescherming nemen wanneer zij dat wel doen. Een goede samenwerking met de adviseur infectiepreventie is dan ook van zeer groot belang voor elke schoonmaakdienst.

Wanneer geen adviseur infectiepreventie in de instelling aanwezig is, zoals in verpleeghuizen of bejaardenhuizen, kunnen de WIP-richtlijnen voor die instellingen worden gehanteerd. Toezicht op het naleven daarvan ligt dan meestal bij de leidinggevende van de facilitaire dienst, zolang er maar op toegezien wordt.

Opleiding en scholing

Uitermate belangrijk is opleiding en scholing van het schoonmaakpersoneel, van hoog naar laag. Zal de schoonmaker goed op de hoogte moeten zijn met protocollen, programma's, handelingen, producten en methoden, de leidinggever van de schoonmaakdienst of het schoonmaakbedrijf zal een goede gesprekspartner moeten zijn voor een adviseur infectiepreventie en de verpleging en niet, zoals vaak voorkomt, door ziekenhuisfunctionarissen onder tafel geveegd kunnen worden omdat zij geen of te weinig kennis van zaken hebben.

Maar ook de schoonmaker moet een bepaalde basiskennis bezitten over microbiologie en de zin en onzin van desinfectie. Door deze basiskennis zal de schoonmaker op de hoogte zijn van al dan niet aanwezig besmettingsgevaar voor hemzelf! Dit aspect wordt vaak vergeten,

waardoor een begrijpelijk gevolg kan zijn, dat een schoonmaker niet te lang in een 'besmette' ruimte wil verblijven; hij raffelt zijn programma af waardoor de kwaliteit van zijn werk in het geding komt.

Efficiëntie vergroten in schoonmaak kan alleen nog maar door scholing en training!

Financiën

Schoonmaken is arbeid, en arbeid kost geld. Jammer genoeg wordt schoonmaken nog steeds door de overgrote meerderheid gezien als een noodzakelijk kwaad, ongeschoolde arbeid, sluitpost op de begroting, waarop zeker in wat krappere tijden bezuinigd kan worden.

Natuurlijk kan in veel gevallen worden bezuinigd. Maar ook zal dat in veel gevallen niet kunnen zonder dat de hygiëne in het geding komt. Toch wordt hier vaak aan voorbij gegaan bij aanbestedingen, zeker wanneer de beslissing hoofdzakelijk bij een inkoop ligt. Schoonmaken is een vak, inmiddels een afgezaagde kreet, maar nog steeds niet minder waar. Jammer is dat hoofdzakelijk alleen schoonmakers dit vinden.

Dit heeft gevolgen op twee punten:

1. Wanneer door een vakkundige calculatie is aangetoond dat, om een bepaalde graad van hygiëne te bereiken een bepaald urenpakket (lees: geld) noodzakelijk is, kan daarin niet zonder gevolgen worden gesneden. Een lager bedrag zal rechtstreeks evenredig zijn met een lager hygiëne niveau. Schoonmaakmethoden zijn inmiddels zodanig geprofessionaliseerd, dat daar geen urenwinst meer te halen valt. En het idee dat er dan maar sneller schoongemaakt moet worden, is klinkklare onzin. Dat is hetzelfde als tegen een chirurg zeggen dat hij dan maar sneller moet opereren. Een bepaalde handeling neemt een bepaalde tijd in beslag, uitgerekend door arbeidsanalisten, zo simpel is dat. Zet de tijd onder druk en je bent ervan verzekerd dat sommige handelingen hetzij niet goed worden gedaan, hetzij worden overgeslagen.

Sneller werken is een illusie, de medewerker zal altijd terugkeren naar zijn 'Bedaux-tempo'. Daarentegen is efficiënter werken door scholing en opleiding wel mogelijk!

2. Zoals eerder opgemerkt: schoonmaken is een vak. Dat houdt in dat personeel moet worden geschoold. En scholing kost geld, of dit nu door een schoonmaakbedrijf of door een instelling bekostigd gaat worden. Uiteindelijk zal het altijd de opdrachtgever zijn die de scholing betaald, maar dat geldt voor alle beroepen in dienstverlening. Als je je auto naar de garage brengt, is niemand verbaasd dat een substantieel gedeelte van het uurtarief bestaat uit het uurloon van de monteur. Immers, je verwacht dat er een goed geschoold monteur aan je auto gaat sleutelen! Merkwaardig is in deze context dat we daarover gaan discussiëren als het schoonmaken betreft! Er zijn voldoende mogelijkheden in Nederland om personeel goed op te leiden, in algemene schoonmaak of in het meer gespecialiseerde schoonmaken in de gezondheidszorg. In een budget voor schoonmaakonderhoud dient dus altijd een post voor opleidingen te worden gereserveerd.

Overigens, wanneer men wil bezuinigen, is opleiden een uitstekende methode. Immers, goed opgeleid en getraind personeel werkt niet alleen beter, maar ook sneller! Er bestaat een heel oud Nederlands spreekwoord dat in dit geval zeer toepasselijk is: de kost gaat voor de baat uit.

Aanbestedingen

Een bekend verschijnsel bij aanbestedingen is het fenomeen dat er nogal wat financieel verschil kan bestaan tussen de verschillende aanbiedingen. Het ligt aan de expertise aan de kant van de opdrachtgever om te beoordelen of de vereiste graad van hygiëne met de aanbieder kan worden behaald kan worden. Bedrijven die akkoord gaan met een (te) lage aanneemsom, zullen dit ongetwijfeld terugverdienen door handelingen over te slaan. In dit kader is het dan ook uitermate belangrijk dat wanneer aanbestedingen worden gehouden het beoordelen van de diverse aanbiedingen wordt gedaan door ter zake kundige mensen, die zeker ook ervaring in de gezondheidszorg hebben. Het aangeboden programma moet ook beoordeeld worden op de eerdergenoemde WIP-richtlijnen.

Sedert het vrijgeven van het de titel 'makelaar' hebben een aantal makelaars in schoonmaakdienstverlening zich gecertificeerd, waarbij een gedragscode werd afgesproken. Sommige andere intermediairs gedragen zich ook volgens deze code. Er is echter hier ook kaf onder het koren. Wanneer met ingehuurde kennis wordt gewerkt, wordt soms als honorarium een percentage van de te behalen bezuiniging gefactureerd, of zelfs wordt het honorarium betaald uit die bezuiniging. Hierbij wordt er per definitie van uitgegaan dat er bezuinigd gaat worden! Bij deze manier van zaken doen kunnen grote vraagtekens worden geplaatst bij de onpartijdigheid van de adviseur. Immers, hij heeft dan een rechtstreeks belang bij de hoogte van een te behalen bezuiniging. Geen bezuiniging, geen honorarium in dit geval. En, voorzichtig uitgedrukt, er zullen gevallen denkbaar zijn dat er niet bezuinigd kan en mag worden!

Het belangrijkste aspect van de makelaar was en is altijd de onpartijdigheid, hij treedt op voor de opdrachtgever en mag nooit belangen bij een opdrachtnemer hebben.

Kwaliteit

Zeker in de gezondheidszorg is kwaliteit belangrijk. Gaat het in kantoorpanden hoofdzakelijk om het visuele aspect, in de gezondheidszorg heeft schoonmaken ook met hygiëne en gezondheid te maken. Reden te meer dus om de kwaliteit goed te bewaken.

Voor controle en bewaking van de kwaliteit zijn diverse systemen voorhanden. Het bekendste is misschien wel het VSR-kwaliteitmeetsysteem. Maar er zijn meer systemen, ontwikkeld door verschillende intermediairs, die wat toepasbaarheid en efficiëntie betreft niet onderdoen aan het VSR-systeem. Een nadeel bijvoorbeeld van het VSR-systeem is dat periodieke schoonmaak niet wordt gemeten. Andere systemen doen dat wel. Verder is het VSR-systeem, hoe nauwkeurig ook, vaak voor leken (lees: opdrachtgevers) moeilijk te begrijpen, wat de communicatie met de opdrachtgever niet ten goede komt. Verder is het ook belangrijk, en wordt steeds belangrijker, dat er een beleving van de kwaliteit wordt gemeten. Hoe subjectief ook, het geeft een goed beeld van de perspectie van de kwaliteit zoals de opdrachtgever die ervaart.

N.B. Elders in deze uitgave is een lijst opgenomen van opleidingen die in de schoonmaak gevolgd kunnen worden, ook op het gebied van schoonmaken in de gezondheidszorg.

De werking van de markt voor glasbewassing

Het verbeteren van het imago van de glazenwassersbranche. Daarvoor zetten het Hoofdbedrijfsschap Ambachten (HBA) en de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) zich intensief in. De negatieve berichtgeving over de glazenwassersbranche in diverse media waren voor beide partijen aanleiding een onderzoek naar de markt voor glasbewassing te laten verrichten. Regioplan voerde het onderzoek in het najaar van 2008 uit. Het resultaat: een 44-pagina's tellend rapport: De werking van de markt voor glazenwassen.

Petra de Bruin*

De glazenwassersbranche kan getypeerd worden als een branche van voornamelijk zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers) die de particuliere markt bedienen; de branche bestaat dus over het algemeen uit kleine bedrijven. De branche is op het criterium omzet representatief en aangesloten bij het HBA via de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB), segment AWOG. Van werknemerszijde is de branche vertegenwoordigd door FNV Bondgenoten en door CNV Bedrijvenbond.

Aantallen en typen

Het totale aantal *personen* dat direct betrokken is bij het feitelijk uitvoeren van het glazenwassersvak is iets minder dan 5000. Bijna driekwart daarvan werkt bij gespecialiseerde bedrijven.

Tabel 1. Aantal werkzame personen (wp) per type glazenwasser in 2008

	1 wp	2 wp	3 t/m 5 wp	≥6 wp
Glazenwasser particuliere markt	78%	11%	10%	1%
Glazenwasser zakelijke markt	56%	17%	13%	14%
Glazenwassers zonder uitgesproken accent	45%	37%	11%	7%
Schoonmaakbedrijven die tevens glazenwassen	27%	9%	16%	48%
Totaal	54%	17%	12%	17%

Bron: EIM, 2008: Structuuronderzoek glazenwassersbedrijf 2008

Het aantal *aanbieders* is in belangrijke mate bepalend voor de structuur van de markt. Hierbij is de verdeling bonafide/malafide bedrijven van belang. Daarnaast zijn de gemiddelde omvang van het werkgebied, machtsposities, overstapkosten, de mate van transparantie, de aanwezigheid van goede consumenteninformatie factoren die bepalend zijn voor de structuur van de glazenwassersmarkt.

Qua aantal omvatte de glazenwassersbranche in 2008 circa 2430 *ondernemingen*. Ten opzichte van 2004 betekent dit een groei van ongeveer honderd bedrijven (zie figuur 1).

* Met dank aan Koos J.C. Stuyvers, directeur Stuyvers Groep in Capelle aan den IJssel en voorziter OSB-segment AWOG (Alles Weten Over Glazenwassen)