

MasterKey introduceert de MasterKey Performance Monitor. Een in de basis eenvoudig hulpmiddel dat de relatie tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf een impuls geeft. Het draagt bij aan samenwerkingsverbanden gebaseerd op vertrouwen, dus op echt partnerschap. Daarmee winnen alle partijen.

Transparantie via de MasterKey Performance Monitor: van wantrouwen naar vertrouwen

Bij de schoonmaakovereenkomst voor bijvoorbeeld een kantoorpand, ziekenhuis of school is een ding écht belangrijk: het krijgen dan wel leveren van de beoogde schoonmaakkwaliteit. Dat klinkt eenvoudiger dan het is, omdat opdrachtgever en schoonmaakbedrijf anders naar hetzelfde (namelijk de schoonmaak) kijken. De opdrachtgever verlangt de kwaliteit die ze beoogt en het schoonmaakbedrijf wil een normaal bedrijfsrendement. Hierdoor praten beide partijen vaak langs elkaar.

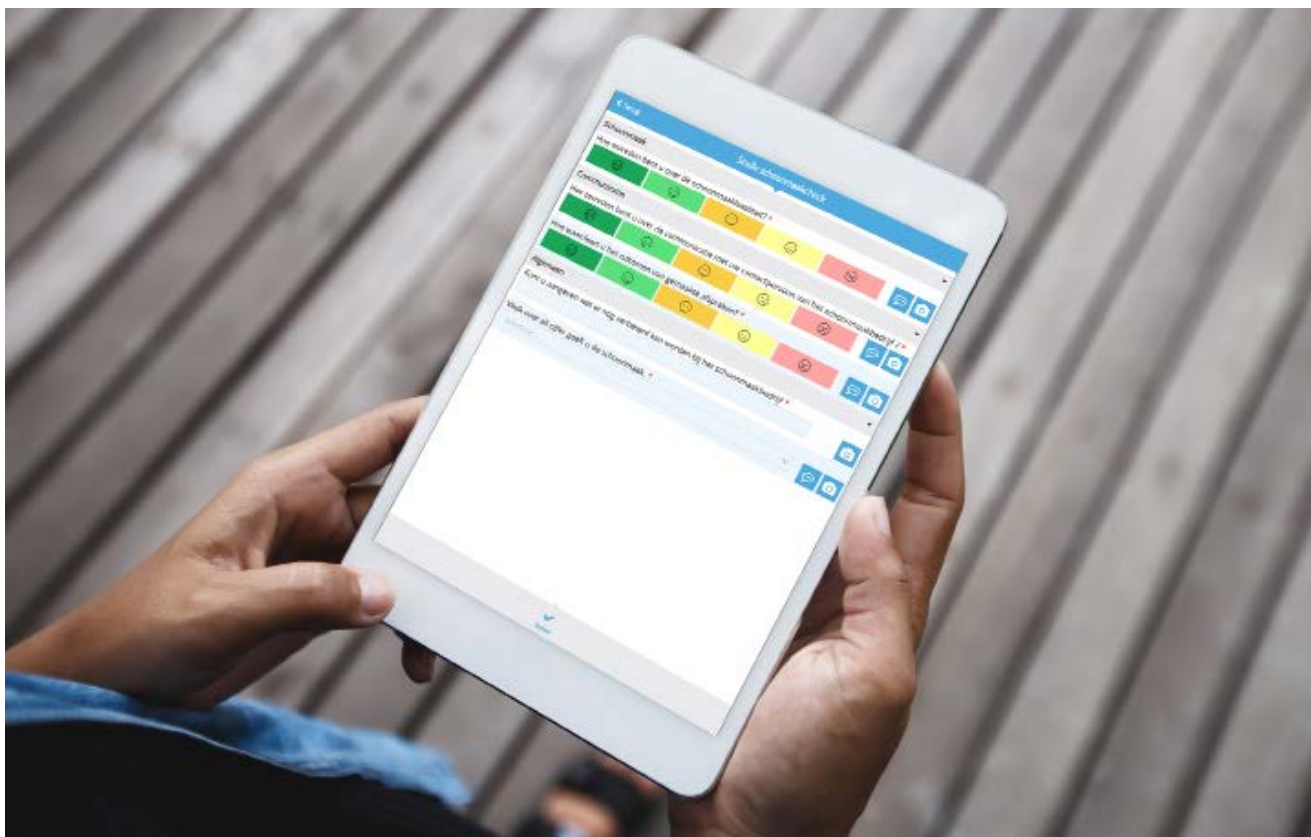
Performance-indicatoren

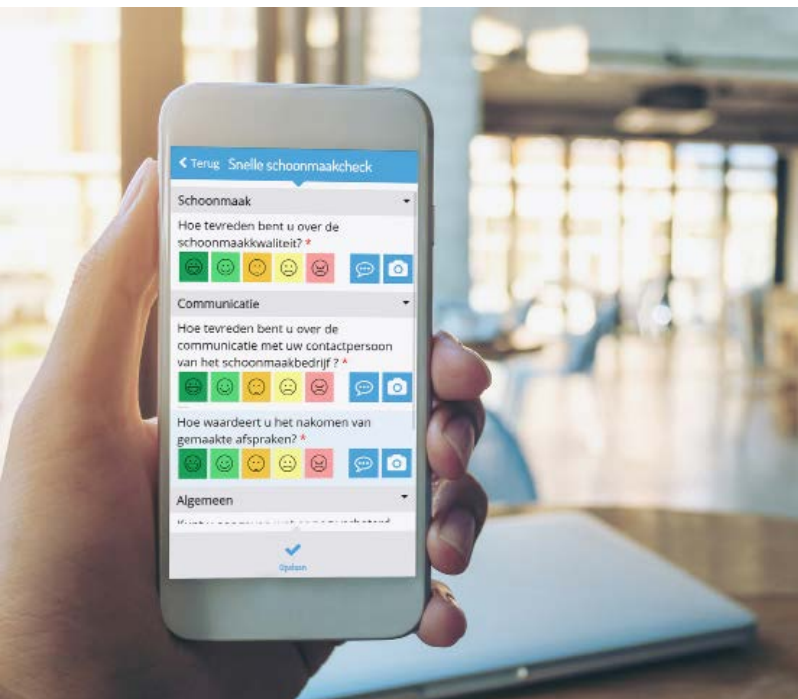
De MasterKey Performance Monitor dicht deze kloof. Het is een digitale applicatie waarmee vooraf de prestatie-indicatoren worden vastgesteld die gedurende de overeenkomst worden gemeten. Dat voorkomt ruis over de geleverde kwaliteit en de gemaakte

afspraken. Aan de hand van de app of webapplicatie monitoren opdrachtgever en schoonmaakbedrijf regelmatig de prestaties. Ze formuleren verbeterpunten, doen controles en nemen openstaande actiepunten door. Dat kunnen zowel activiteiten voor de opdrachtgever als voor de leverancier zijn. Zo is sprake van een PDCA-cyclus (plan-do-check-act-cyclus), waarin de schoonmaak continu wordt gemonitord en verbeterd.

Spin-off

De applicatie is voor beide partijen toegankelijk en maakt de dienstverlening transparant. Er zijn ook voordelen voor de interne communicatie bij het





Doorbreek de impasse tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf

verdringingsmarkt. Met de krappe prijsstelling zetten ze zichzelf klem: ze moeten wel rendement halen. Dat stimuleert opdrachtgevers om borging in te bouwen om wel de verwachte kwaliteit geleverd te krijgen. En dus zijn contracten gebaseerd op wantrouwen: opdrachtgevers controleren de geleverde kwaliteit en als ze niet tevreden zijn, volgt een boete. Deze impasse moet worden doorbroken.”

Afspraken nakomen

“Wat ons betreft staan de geleverde kwaliteit en de gemaakte afspraken voorop. Als wij bedrijven helpen met een aanbesteding, zorgen we dat de vraag helder is. We omschrijven wie de opdrachtgever is, wat die wil, om welke te onderhouden gebouwen het gaat en welke ontwikkelingen worden voorzien. In de tweede plaats stellen we gunningscriteria op waarin niet de prijs maar de kwaliteit doorslaggevend is. Dan weet het schoonmaakbedrijf wat er wordt verwacht en hoe de medewerkers het werk op een goede manier kunnen uitvoeren. In de derde plaats werken we met prestatie-indicatoren om grip te houden. Niet door controles en boetes, maar vanuit echt partnerschap.”

Contractflexibiliteit

“Veel contracten zijn gebaseerd op de prestatie-indicatoren prijs en kwaliteit. Wij voegen er een derde aan toe, namelijk communicatie. Ik leg klanten het belang daarvan vaak uit door ze te vragen acht jaar terug te denken, de looptijd van veel contracten. Zijn er in die tijd dingen gebeurd die je niet had voorzien en wist je waar je nu zou staan? Het antwoord is meestal nee. Er waren dus situaties waarmee ze moesten dealen. En dus moet je in het contract flexibiliteit inbouwen, en belangrijker nog, elkaar serieus nemen.”

Thermometer

MasterKey wil de impasse tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf doorbreken: “Nu hoor je pas iets als er wat misgaat en er boetes of de opzegging van het contract dreigen. Dat verandert als je als opdrachtgever vooraf helder bent over de eisen en daar in de gunningscriteria rekening mee houdt. Schoonmaakbedrijven zouden los van rendement ook van kwaliteit een issue moeten maken. Met de MasterKey Performance Monitor bieden we het gereedschap om kwaliteit centraal te stellen. Het is een simpele thermometer die je regelmatig in de organisatie stopt, zonder dat het veel tijd en moeite kost. Op weg naar een professionele relatie, van wantrouwen naar vertrouwen.”

schoonmaakbedrijf. Niet zelden verloopt de communicatie over de dienstverlening over meerdere schijven en het is de vraag of een klacht die de schoonmaker of de objectmanager krijgt, op de juiste plek terecht komt en wordt verholpen. De applicatie schakelt dit ‘menselijke filter’ uit, waardoor de hele organisatie over dezelfde informatie beschikt. Desgewenst kunnen alle lagen naar de geleverde prestaties kijken.

Duidelijkheid

Door de helderheid over de prestaties en de gemaakte afspraken, kan escalatie van problemen worden voorkomen. Ad hoc achter incidenten aanrennen hoeft niet, want er kan vroegtijdig actie worden ondernomen. Zo verbetert het onderlinge vertrouwen en wordt de samenwerking prettiger. Het samen met de opdrachtgever toetsen van het resultaat, maakt het ook makkelijker om aanvullende dienstverlening aan te bieden.

Volwassen branche

Voor MasterKey is de Performance Monitor meer dan een handige app: het is onderdeel van de wens om opdrachtgevers en schoonmaakbedrijven grip te laten krijgen en houden op schoonmaak. Voor directeur Jan Halfman is de kern helder: “Je moet bij het verlenen van de opdracht heldere afspraken maken op basis van de gewenste kwaliteit. Vaak gaat het in die fase al mis: het facilitair management formuleert bijvoorbeeld de kwaliteitseisen, maar de inkoopafdeling zet de aanbesteding in de markt en legt in de gunningscriteria te sterk de nadruk op financiële aspecten. Schoonmaakbedrijven weten dat en schrijven dus zo scherp mogelijk in: ze zien geen andere mogelijkheden in deze