

Omdat schoonmaak vooral ‘pr

De Facilitaire Diensten van de KU Leuven, met als missie ‘de kerntaken van de universiteit op facilitair vlak maximaal te ondersteunen’, staan o.a. in voor de schoonmaak van circa 455 000 m² in meer dan 350 gebouwen voor ongeveer 50.000 gebruikers per dag. Een hele uitdaging dus om een optimaal evenwicht te vinden tussen de budgettaire mogelijkheden en de noden op vlak van schoonmaak.

In tegenstelling tot de algemeen gangbare prijsdruk op de toeleveranciers, wijzigden de Facilitaire Diensten in 2012 resoluut hun aanbestedingsstrategie en kozen zij er voor om een halt toe te roepen aan de inschrijvingen met dumpingprijzen.

“Doelstelling voor alle medewerkers van de FD is een ‘smiley’ op het gezicht van de gebruikers te laten verschijnen, ‘de kwaliteit’ te leveren die wordt verwacht in de hoofden van onze klanten” stelt Steven Lesage, Hoofd Facilitaire Diensten. Vanuit de dienst wordt bepaald wat de schoonmaaktaken moeten inhouden. “We gaan voor een realistische aanpak, aangepast aan de noden van de diverse gebruikers van onze Alma Mater” verduidelijkt Danny Van Herck, Hoofd Beveiliging en Schoonmaak binnen de Facilitaire Diensten.

Steven Lesage: “Schoonmaak staat sterk onder druk. Er wordt een heel hoge productiviteit

geëist van de mensen omdat de prijsdruk op de contracten nooit ophoudt. We voelden ons vaak slavendrijvers tegenover de mensen op de vloer, terwijl de kwaliteit niet echt voldeed aan de verwachtingen. Toen twee jaar geleden een schoonmaakbedrijf een offerte neerlegde die 20% onder onze raming zat, vonden we dat zo heftig, dat we besloten om naar de toekomst toe de vastgeroeste patronen te doorbreken”. Danny Van Herck: vult aan: “De op prijs gebaseerde keuze voor een leverancier is geen garantie voor kwaliteit. Meer zelfs, de hoge werkdruk die daardoor bij de uitvoerders ligt wreekt zich in een mindere kwaliteit”.

Heroriëntatie

Er werd besloten om bij de volgende offertevraag in te gaan tegen het prijsverval, dat zich vooral afspeelde in een negatieve

spiraal van te hoge werkdruk op de werkvloer, onvoldoende begeleiding van de uitvoerders, zeer wisselende schoonmaakkwaliteit en een te retroactieve aanpak van de betrokken dienstverleners.

Vooreerst werden de meer dan 20 verschillende schoonmaakprogramma's sterk vereenvoudigd tot 5 basisprogramma's met aanvullende takenpakketten. Danny Van Herck: “Door de vereenvoudiging zijn er zo veel mogelijk repetitieve basis-handelingen ingebouwd. Zo kunnen invallers veel makkelijker overnemen zonder kwaliteitsverlies. De programma's vormden de basis voor de kostprijsberekening en het vastleggen van het maximale budget dat voor deze opdracht in het lastenboek werd opgenomen”.

De interne klanten worden via het intranet geïnformeerd welke dienstverlening ze mogen verwachten.

Voor het toekennen van de contracten is rekening gehouden met de door de schoonmaakbedrijven voorziene begeleiding en aansturing van hun mensen, met 6% van het totaal gepresteerde uren als minimumnorm.

Een langer partnership met de contractanten was ook een streefdoel bij de heroriëntatie. Steven Lesage: “Door de contracttermijn van 5 jaar tot maximum 10 jaar te verlengen, mits een jaarlijkse positieve evaluatie, zal er een zo groot mogelijke continuïteit nagestreefd worden”.

Om in geval van nood snel een onvoldoende presterende contractant te kunnen vervangen, is een ‘wachtkamerconstructie’ opgezet. Steven Lesage: “De kandidaat contractanten schrijven hiervoor vrijwillig in en verbinden zich ertoe binnen drie maand



Danny Van Herck, Hoofd Beveiliging en Schoonmaak binnen de Facilitaire Diensten en Steven Lesage, Hoofd Facilitaire Diensten.

oper' moet zijn

operationeel te kunnen zijn, de opzegtermijn van de eerst gegunde schoonmaakfirma. De wachtkamerconstructie heeft een looptijd van vier jaar”.

“De gunning van het contract gebeurt vrijwel volledig (90%) op kwaliteit van de verwachte dienstverlening, slechts 10% slaat op de prijs” benadrukt Danny Van Herck. “Dit is totaal ongekend en momenteel nog heel atypisch in dit type van aanbestedingen“

Opvolging door de opdrachtgever

Eigen inspecteurs voeren dagelijkse controles uit m.b.v. een tablet-pc. De controle-rapporten zijn geïnformatiseerd en worden

meteen verwerkt. De meting is gebaseerd is op de VSR-principes maar door de KU Leuven samen met de firma InTexSo uit Nederland herdacht naar een objectief digitaal meetsysteem om de geleverde schoonmaakkwaliteit steekproefsgewijs en volgens een aantal vastgelegde parameters in kaart te brengen. Viermaandelijks wordt een tussentijds rapport opgemaakt. Danny Van Herck: “Wij eisen 80% kwaliteitsstabiliteit, maar de schoonmaakfirma's mochten zelf een hoger percentage instellen, wat meespeelde bij het gunnen”.

Op jaarbasis is er een evaluatie met een 'Balanced Score Card' waarin de tussentijdse

rapporten worden aangevuld met criteria die betrekking hebben op de samenwerking met de schoonmaakfirma, zoals aantal uren begeleiding en opleiding, ziekteverzuim, correcte facturatie, enz. Hier moet 85% of meer gehaald worden. Een goede 'Balanced Score Card' betekent vanaf het vierde jaar immers telkens een verlenging van de contractduur met één jaar.

De eerste VSR-audit toonde aan dat de doelstelling was gehaald: een 'smiley' voor deze schoonmaakovereenkomst!

Eduard CODDÉ ■



De bibliotheek van Leuven is een van de 350 gebouwen die onder de verantwoordelijkheid van de KUL vallen.

Sterke punten van het project

- Inschrijvingen met lage prijzen en loze kwaliteitsbeloften zijn niet meer mogelijk.
- De meer dan 20 schoonmaakprogramma's werden herleid tot 5 basisprogramma's.
- Voor het toekennen van de contracten is rekening gehouden met de voorziene uren van hoogfrequente werkzaamheden, percentage vrijgestelde leidinggevenden, stabiele personeelsbezetting en de geplande inzet van on-site en indirecte leidinggevenden, materiaal en middelen...
- De contractant kan zichzelf hogere doelstellingen opleggen voor wat betreft de beloofde kwaliteitsstabiliteit alsook een hogere boete dan de door de KU Leuven voorziene boete bij een negatieve VSR-audit, met verhoogde gunningskansen tot gevolg.
- Kandidaat contractanten schrijven vrijwillig in voor de 'wachtkamerconstructie' en verbinden zich ertoe binnen drie maand operationeel te kunnen zijn, nl. de opzegtermijn van de eerst gegunde firma.
- Focus op kwaliteit tegen een marktconforme prijs trekt meer kandidaten aan en doorbreekt de exclusiviteit van de grote spelers.
- Door communicatie met de gebruikers, weten zij welke dienstverlening ze mogen verwachten en volgt spontane feedback.

Bedrijfsprofiel

De KU Leuven bundelt vandaag naast de universiteit ook nog een 12-tal hogescholen verspreid over Vlaanderen. In de instellingen van de Associatie KU Leuven studeren in totaal meer dan 100.000 studenten. Van alle Vlaamse studenten in het hoger onderwijs studeert 42,63 % aan een instelling van de Associatie KU Leuven. De Facilitaire Diensten van de KU Leuven vallen onder de Technische Diensten van de universiteit. De Technische diensten zijn een team van ruim 370 medewerkers die instaan voor het beheer, onderhoud en verdere uitbouw en ontwikkeling van het patrimonium van de universiteit van moderne nieuwbouw tot prachtige historische gebouwen in een omvangrijke en historische waardevolle omgeving. Met ongeveer 200 medewerkers garanderen de Facilitaire Diensten dagelijks een kwaliteitsvolle, klantgerichte en professionele dienstverlening op zowel technisch als logistiek vlak, ter ondersteuning van de kerntaken van de universiteit.