

GOED OPDRACHTGEVERSCHAP

Onderwerp: werkdruk

Het Rijk als opdrachtgever voor facilitaire dienstverlening

Het Rijk draagt als opdrachtgever zorg voor een professionele inrichting en uitvoering van het aanbestedingsproces. Dat doet zij binnen de kaders van het aanbestedingsrecht en met een goede communicatie naar alle betrokkenen. De aanbestedingen worden ingericht op basis van een zorgvuldige afweging tussen prijs, kwaliteit en sociale waarden. De prijs blijft belangrijk, maar aan de factoren kwaliteit en sociale waarden wordt een hogere waarde toegekend bij de gunning van rijksopdrachten. Bij de uitvraag van kwaliteit en sociale waarden krijgen bedrijven kansen om zichzelf te onderscheiden. Dat doet het Rijk door binnen de contractsrelatie afspraken te maken over (onder andere) hoe de werkdruk objectief getoetst kan worden en hoe de uitkomst van de toetsing wordt opgevolgd in samenspraak met de werknemers.

Wat zegt de Code hierover?

De opdrachtgever daagt de schoonmaakbedrijven uit om te komen met innovatieve oplossingen voor verbetering van de dienstverlening. Vervolgens maakt de opdrachtgever binnen de contractsrelatie afspraken hoe de werkdruk wordt getoetst en opgevolgd, waarbij eenmaal per jaar wordt gepraat met de medewerkers.

Hoe doet het Rijk dat?

Om tot een duurzame relatie met de dienstverlener te komen wordt gewerkt met een contractduur van maximaal acht jaar. De langere contractduur biedt de dienstverlener de mogelijkheid om te investeren in innovatie en in het eigen personeel. Een voorbeeld daarvan is de werkdruk. De werkdruk van de medewerkers wordt na de implementatieperiode gemeten via objectieve maatstaven en vervolgens tijdens de contractduur jaarlijks herhaald. De RAS heeft een model voor monitoring van werkdruk ontwikkeld die door het Rijk wordt gehanteerd. De gecontracteerde schoonmaakbedrijven dienen actief maatregelen te nemen als de werkdruk te hoog dreigt te worden. In een jaarlijks gesprek tussen het Rijk en de schoonmakers, worden de uitkomsten van de werkdrukmeting besproken en worden afspraken gemaakt over de te nemen maatregelen. Het Rijk ziet toe op naleving van de contractueel vastgelegde afspraken. De langere contractduur maakt het ook mogelijk om tijdens de contractduur in samenspraak tussen de opdrachtgever en de dienstverlener te komen tot een verdere verbetering van de dienstverlening door beter opgeleid personeel en toepassing van innovaties.

Wat zijn de ervaringen?

Zes rijksaanbestedingen schoonmaak zijn in de periode november 2010 tot en met februari 2012 op de boven beschreven wijze in de markt gezet¹. Op basis van de ontwikkelingen in de sector en de opgedane ervaringen is de wijze waarop de aanbesteding in de markt is gezet verder verbeterd. Het Rijk is erin geslaagd om kwaliteit en sociale waarden bij de gunning van de opdracht zwaarder te laten wegen, waarmee de dominantie van de prijs is doorbroken. Dat komt onder meer tot uiting in het gegeven dat de opdrachten vaak aan één van de duurdere aanbieders zijn gegund.

De nieuwe bestekken van de rijksoverheid worden in de schoonmaakmarkt positief ontvangen. Waardering is er voor de geboden kansen aan de bedrijven om zich te onderscheiden en voor de professionele en zorgvuldige wijze waarop de plannen van aanpak voor kwaliteit en sociale waarden worden uitgevraagd en beoordeeld. Zo meldde één van de schoonmaakbedrijven: "Het wordt weer leuk om mee te doen met een aanbesteding". Andere opdrachtgevers tonen inmiddels veel belangstelling voor de wijze waarop het Rijk haar aanbestedingen inricht.

De code commissie heeft in haar eerste advies geoordeeld dat het Rijk haar voorbeeldfunctie bij naleving van de code zowel naar de letter als de geest heeft waargemaakt. Wel vond de commissie dat de signalen over de werkdruk van de medewerkers onvoldoende waren meegenomen in het proces. Mede naar aanleiding van dit

¹ Reeds bij de tweede rijksaanbesteding schoonmaak is vooruitgelopen op de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, die toen nog in ontwikkeling was. Bij de laatste twee aanbestedingen is de objectieve werkdrukmeting opgenomen, mede naar aanleiding van het eerste advies van de code commissie.

verbeterpunt is in de laatste twee rijksaanbestedingen voorzien in objectieve werkdrukmetingen en opvolging van de uitkomsten daarvan.

Wat kunt u doen?

Door een langere contractsduur is het voor het schoonmaakbedrijf lonend te investeren in innovatie en personeel. Dat geldt ook voor maatregelen die de werkdruk draaglijk houden en daarmee de kwaliteit van het schoonmaakwerk op peil. Te hoge werkdruk leidt immers tot verminderde kwaliteit van het schoonmaakwerk. U kunt als opdrachtgever met de dienstverlener afspraken maken over werkdruk en als deze te hoog wordt, welke maatregelen worden genomen. U dient dan wel toe te zien op naleving van de afspraken.

De rijksaanbestedingen voor schoonmaak zijn in te zien via de aanbestedingskalender. In een aantal vakbladen (Servicemanagement, maart 2011 en Facto Magazine, oktober 2011) zijn artikelen verschenen over de nieuwe rijksaanpak. Verder is er een website ingericht met meer specifieke informatie (www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inkopen-door-het-rijk).