

# Expertise in aanbesteding, kosten én kwaliteit bezorgt CBO Noardwest Fryslân solide schoonmaakwinst

**CLIËNT** CBO Noardwest Fryslân

**SECTOR** Onderwijs

**Eén bedrijf contracteren dat de schoonmaak efficiënt verzorgt op alle locaties. Die klus lag op het bordje van de kersverse schoolvereniging CBO Noardwest Fryslân nadat het fusietraject was afgerond. Vanwege zijn aanbestedingsexpertise binnen onderwijs en zorg, en zijn maatwerk aanpak werd Simon Postma van Expense Reduction Analysts (ERA) ingeschakeld om dit schoonmaakdoel te realiseren. Uiteraard volgens de officiële aanbestedingsregels. Samen met schoonmaakspecialist Hans Bokma is dat gelukt. De nieuwe leverancier maakt zijn schoonmaakbeloften - organisatiebreed - meer dan waar. En ook nog tegen een lagere prijs.**

## DE CLIËNT

- Sinds 2014, door fusie van 2 schoolorganisaties
- Een dijk van een vereniging voor basisonderwijs met 17 scholen in 3 gemeenten
- Op christelijke grondslag met open toelatingsbeleid en respect voor anders- en niet-gelovigen
- Maakt onderwijs bijzonder voor ruim bijzondere 2.300 leerlingen
- [www.cbo-nwf.nl](http://www.cbo-nwf.nl)

## HET PROJECT

**Vorm en inhoud:** Na de fusie kwam de totale contractwaarde voor het schoonmaakwerk hoger uit dan de geldende aanbestedingsdrempel. Daardoor was CBO Noardwest Fryslân verplicht om de nieuwe dienstverlener via Europees aanbesteden te werven. 'Zo'n aanbesteding is een complexe procedure die juridisch volledig correct moet verlopen', vertelt Postma. 'Maar let wel, die officiële processtappen zijn slechts het middel om de schoonmaakdoelstelling te bereiken. Juist daarom is het bestek cruciaal. De



“

„Ervaring uit het verleden bracht ons voor deze Europese aanbesteding weer bij ERA. Wij zijn niet deskundig op het schoonmaakvlak en Hans Bokma voelde dit haarscherp aan. Hij zorgde voor een goed bestek en een transparant traject binnen een branche met eigen mores. Verrassend was dat de investering in modernere schoonmaakmaterialen toch een besparing heeft opgeleverd, doordat het werk nu in minder uren gebeurt. Verder hebben de nazorg na gunning, en de contacten met de schooldirecteuren voor een zachte landing binnen de organisatie gezorgd. En bovenal: de schoonmaakkwaliteit is nu goed, op alle scholen. Kortom, een aanrader.“

PYT SYBESMA, BESTUURDER CBO NOARDWEST FRYSLÂN

schoonmaakdeskundigheid van collega Bokma was hier dan ook onontbeerlijk voor een gefundeerde focus op kwaliteit en prijs.'

'Prettig en praktisch was ook dat we efficiënt konden schakelen met onze directe aanspreekpunten Pyt Sybesma en Marian de Bruin, respectievelijk bestuurder en beleidsmedewerker van CBO Noardwest Fryslân. Zij droegen waar nodig extra informatie aan. Ook hebben zij alle intern betrokkenen op tijd bijgepraat over wat er wanneer ging veranderen, en hoe.

Dit constructieve teamwork heeft zeker bijgedragen aan de goede doorloop van het hele project, en aan de behaalde schoonmaakwinst.'

**Over onze opdracht:** CBO Noardwest Fryslân vroeg ons het volgende voor hen te regelen:

- 1 nieuwe leverancier die het schoonmaak- onderhoud op alle locaties verzorgt
- Werving en selectie via Europees aanbesteden
- Schoonmaakkwaliteit op minimaal hetzelfde niveau
- Betere communicatie tussen CBO Noardwest Fryslân en leverancier.

**Onderzoek:** Een degelijk bestek vraagt degelijk voorwerk. Daarom bracht Bokma als eerste het hele reilen en zeilen van de huidige schoonmaak in kaart. 'Als gevolg van de fusie waren er 2 leveranciers aan boord, elk met een eigen aanpak. Ik heb alle locaties bezocht, directeuren en medewerkers geïnterviewd, alle ruimtes opgemeten, het gebruik geïnventariseerd, en een overzicht gemaakt van alle middelen en materialen.'

Door zo'n minutieuze analyse komen vaak verrassende zaken naar boven. Soms is een eenmalige actie uitgegroeid tot een ongeschreven regel. Een extra-werktaak staat structureel in de werkplanning. Of een veranderde taak is niet doorgevoerd in de facturatie.

Zo ook hier. Bokma: 'Er zaten bijvoorbeeld ruimtes in het oude bestek waar nooit een schoonmaker binnenkwam, maar die wel gefactureerd werden. Enkele lokalen met één kleine fontein bleken gedefinieerd als sanitaire ruimtes. Ook bleek dat de informatieoverdracht naar ieders believen gebeurde: via een geeltje, een schriftje, een app, op tijd, achteraf, of helemaal niet. En een deel van de materialen was verouderd of beschadigd.'

Alle onderzoekdetails samen hielpen om scherp te krijgen hoe het schoonmaakonderhoud er straks uit zou moeten zien. Bokma vertaalde die gewenste schets vervolgens in een gedetailleerd programma van eisen.



“

„Ons vertrouwen in ERA Bokma heeft geleid tot goede schoonmaakkwaliteit, op alle scholen. Verrassend was dat de investering in modernere materialen toch een besparing opleverde, doordat het werk nu in minder uren gebeurt.“

PYT SYBESMA, BESTUURDER CBO NOARDWEST FRYSLÂN

## HET RESULTAAT

De grondige voorbereiding heeft nadrukkelijk bijgedragen aan het correcte verloop van het aanbestedingstraject. En bovenal aan het resultaat ervan: de winnaar die uit de bus kwam blijkt in de praktijk een echte partner in business. De nieuwe leverancier wil waarmaken wat hij CBO Noardwest Fryslân op papier heeft beloofd en denkt mee over de puntjes op de i.

**Service & Nazorg:** De schoonmaakoverstap werd door ERA voorbereid en ook begeleid. Bokma: 'Uiteraard was het voor alle partijen even wennen aan de nieuwe gang van zaken. Met nieuwe plannings, nieuwe taken en afspraken, en nieuwe materialen. Deze starthobbels konden we echter vlot en adequaat uit de weg ruimen. Vooral ook omdat de nieuwe leverancier er zelf bovenop zat.'

'Omdat het voor CBO Noardwest Fryslân belangrijk is dat de behaalde schoonmaakwinst bestendig zal zijn, blijven we nog 2 jaar betrokken. Elk kwartaal bespreken we hoe het schoonmaakonderhoud verloopt, denk aan kwaliteit en incidenten, planning, kwaliteitsmeting, communicatie en informatieoverdracht. Als het nodig is, staan we – ook tussendoor - klaar om bij te sturen.

## Elf keer schoonmaakwinst voor alle scholen van CBO Noardwest Fryslân:

- Schoonmaakonderhoud organisatiebreed op maat geregeld
- Heldere afspraken over alle schoonmaaktaken: wat wanneer hoe
- Correcte uitvoering van afgesproken schoonmaaktaken
- Taakgerichte, milieuvriendelijke middelen en materialen
- Accurate en adequate afhandeling van problemen en klachten, ook ad hoc
- Proactieve leveranciersinput om het nog beter toe doen
- Communicatie via logboeken
- Centrale interne aansturing en bijsturing via het bedrijfsbureau
- Inzicht in en overzicht van alle afspraken en kosten
- Geborgde kwaliteit door periodiek objectief meten en adequaat bijsturen
- Kostenbesparing door efficiëntere werkuitleiding.

## Resultaten voor CBO Noardwest Fryslân:

- goed gemanagede schoonmaak
- door 1 leverancier voor alle locaties
- eenduidige en efficiëntere werkwijze
- inzicht in afspraken en kosten
- kwaliteitsborging door periodieke onafhankelijk metingen
- kostenbesparing **40,7%**

