

## GOED MAKELAARSCHAP

Onderwerp: professioneel

### Facilities First

... is een adviesbureau voor facilitair management. De dienstverlening van Facilities First bestaat onder meer uit het ondersteunen van opdrachtgevers bij hun aanbesteding voor schoonmaakdienstverlening. Facilities First was blij met de komst van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag omdat men daarin een bevestiging zag van de werkwijze die al werd gehanteerd.

### Wat zegt de Code over goed makelaarschap?

Makelaars en consultants in schoonmaakdienstverlening zijn uiteraard professioneel, transparant en onafhankelijk. Zij spelen een constructieve rol in de markt door opdrachtgevers te helpen bij hun aanbesteding; een aanbesteding die voldoet aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Makelaars werken derhalve in de geest van de Code en bevorderen dan ook dat aanbestedingen hieraan voldoen.

### Hoe doet Facilities First dat?

“Ik heb me eigenlijk altijd al het goede geweten gevoeld. Je zit tussen de opdrachtgever en het schoonmaakbedrijf in. Je zorgt ervoor dat die twee goed samenwerken. De code helpt daarbij; het voelde als een soort erkenning”, aldus Edith Schut (senior adviseur Facility Management bij Facilities First). In allerlei marktuitingen van Facilities First wordt de Code Verantwoordelijk Marktgedrag dan ook onder de aandacht gebracht, bejubeld en de hantering ervan sterk aanbevolen.

Opdrachtgevers vragen zich vaak af of het niet goedkoper kan. Volgens Edith Schut moet je dan als adviesbureau uitleggen wat de ervaringen zijn: de laagste prijs gaat altijd ten koste van de kwaliteit, leidt tot ontevredenheid en voortdurende discussie over wat wel en niet in het contract staat. De opdrachtgever dient te investeren in continue samenwerking met het schoonmaakbedrijf. Er dient een programma van eisen te worden ontwikkeld, bijvoorbeeld over de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De Code beschrijft immers dat van de opdrachtgever sociale betrokkenheid wordt verwacht en dat de opdrachtgever de schoonmakers op dezelfde manier behandelt als de eigen medewerkers. “Het lijken allemaal softe dingen”, aldus Edith Schut, “maar uiteindelijk bevordert het de tevredenheid van de opdrachtgever over het schoonmaakwerk en dat is ons uitgangspunt”.

De makelaar of adviseur heeft een grote rol als het gaat om professionalisering van de opdrachtgever op het gebied van samenwerking met het schoonmaakbedrijf, conform de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Facilities First stimuleert deze professionaliteit door onder meer trainingen en tools aan opdrachtgevers te geven. Voorbeelden daarvan zijn trainingen in het gezamenlijk meten van de schoonmaakkwaliteit of bijvoorbeeld een tool voor het meten van de samenwerkingstevredenheid.

### Wat zijn de ervaringen?

De Code zorgt voor een win/win-situatie. Met de Code in de hand wordt het gemakkelijker het gesprek aan te gaan. De Code is immers de nieuwe norm! Met dit extra argument in de hand, lukt het Facilities First steeds meer opdrachtgevers te overtuigen van het belang van goed opdrachtgeverschap conform de Code.

### Wat kunt u doen?

Als makelaar of consultant in de schoonmaakdienstverlening kunt u uw klanten wijzen op de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Door de code te hanteren wordt de professionaliteit van de opdrachtgever bevorderd. Door in uw marktuitingen de Code onder de aandacht te brengen, bewijst u niet alleen de schoonmaaksector een dienst; u versterkt tevens uw eigen imago. Maak het opdrachtgevers duidelijk dat het snelle gewin tot problemen zal leiden en dat hantering van de Code op de lange termijn meer oplevert.