

Essent maakt schoon

Energieleverancier Essent pakte de inkoop van schoonmaakdiensten innovatief aan. Inmiddels doet het bedrijf zaken met één toeleverancier die outputgericht wordt aangestuurd. Essent wist ook nog eens een dikke 40 procent te besparen.

De afdeling corporate procurement van Essent is verantwoordelijk voor de inkoop van facilitaire goederen en diensten, waaronder die van schoonmaak. Aanbestedingen worden uitgevoerd met de door Essent zelf opgestelde strategic sourcing-methode. Een van de onderdelen hiervan is het werken in een multifunctioneel team dat bestaat uit specialisten vanuit inkoop, facilities, materiedeskundigen vanuit de verschillende businessunits. Daarnaast wordt het team ondersteund door sponsors van voornoemde partijen, en op ad-hocbasis door Legal, HSE, MVO en/of control. De aanbesteding is uitgevoerd in Procuri. Kick-off van dit team was in januari 2008. Directe aanleiding was het expireren van een van de grotere schoonmaakcontracten. Het team heeft zich ten doel gesteld zich niet te beperken tot een heraanbesteding, maar de hele situatie zo optimaal mogelijk te maken.

Sfeerbeelden

In de beginfase van de aanbesteding is een uitgebreide interne analyse uitgevoerd om de aard en omvang van de werkzaamheden in kaart te brengen. Het team kwam erachter dat binnen Essent sprake was van een hoge mate van decentralisering en verschillende kwaliteitseisen, variërend van bijna verwaarloosd, tot perfect onderhouden, zonder dat

hier gedegen beleid aan ten grondslag lag. Om dit te ondervangen is een gedifferentieerd dienstverleningsconcept ontwikkeld met drie verschillende niveaus van kwaliteit, service en dienstverlening. Deze zijn vertaald in sfeerbeelden. Door alle locaties te koppelen aan een sfeerbeeld, is bewerkstelligd dat een optimale aansluiting ontstaat tussen de aard van de accommodatie, de bewoners van het pand en hun specifieke eisen en wensen, die te leveren diensten en het prijsniveau hiervan. De sfeerbeelden zijn bewust genoemd naar kleuren, zodat benadrukt wordt dat het niet gaat om 'meer of minder', maar vooral om 'anders'. De onderliggende normen die geleid hebben tot het toekennen van een kleur waren een onderdeel van de aanbesteding, zodat alle inschrijvers een gevoel konden krijgen bij juist die aspecten die per pand belangrijk waren.

Klantbeleving

In de zakelijke dienstverlening ontstaat steeds meer een mix van dienst en beleving van de dienst. In plaats van de leverancier voor te schrijven wat er gedaan moet worden (inspanningsgericht), heeft Essent ervoor gekozen kwaliteitsniveaus te definiëren per sfeerbeeld waaraan de leverancier moet voldoen (outputgericht).

Essent bemoeit zich daarmee niet meer met de wijze waarop de leverancier gaat komen tot het gedefinieerde kwaliteitsniveau, maar alleen met het eindresultaat. Dit betekent dat de zeer dikke bestekken plaats hebben gemaakt voor een overzichtelijke kwaliteitsmatrix die zich beperkt tot A3-formaat. De outputspecificaties zijn in deze kwaliteitsmatrix benoemd. Alle voorkomende ruimtegroepen zijn vermeld met daarin een

beschrijving van de voorkomende inventariselementen. Vervolgens is in deze matrix de koppeling gemaakt met de sfeerbeelden. Achter elk inventariselement, mits aanwezig, is per sfeerbeeld een resultaat beschreven dat moet worden gehaald, inclusief een onderscheid tussen continue en aanvangsopleverniveau.

De technische kwaliteit van de dienstverlening moet in orde zijn, maar de tevredenheid van de eindgebruiker en daarmee de klantbeleving zijn zeker zo belangrijk. Als de eindgebruiker de dienstverlening als onvoldoende ervaart, dan zal er actie ondernomen moeten worden richting de leverancier. Door het aspect klantbeleving mee te nemen voor maar liefst 30 procent in de KPI-afspraken met de leverancier kan volstaan worden met het beschrijven van minimumeisen.

In Nederland zijn diverse bedrijven al in meer of mindere mate met klantbeleving gevorderd. Essent heeft een aantal van deze initiatieven gebouwd op zijn eigen klantbelevingsmethode en samenwerking met de geselecteerde leverancier verder verfijnd wordt. De methode bestaat onder meer uit een vragenlijst die periodiek aan de pandbewoners wordt gelegd wordt.

MVO

Eén van de speerpunten in het beleid van Essent is binnen aanzienlijke tijd tot de top van MVO-bedrijven te horen. Aangezien maatschappelijk verantwoord ondernemen steeds belangrijker wordt, verduurzamen schoonmaakbedrijven door aandacht te besteden aan de arbeidsomstandigheden van het personeel, het gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en energiebesparing. In de offerteaanvraag is hier zowel

'Eindelijk een aanbestedende dienst die zijn nek durft uit te steken'