

# Bedrijven leren van elkaar door benchmarking

SchoonGroep Nederland is een actief samenwerkingsverband van inmiddels dertien regionale schoonmaakbedrijven. Jaarlijks wordt een benchmark over marktwerking, financiële, operationele en personele zaken onder de deelnemers gehouden. Wat kwam er uit de laatstgehouden prestatiemeting? **JAAP MEIJER\***

## SCHOONGROEP NEDERLAND

SchoonGroep Nederland is een actief samenwerkingsverband van middelgrote regionale schoonmaakbedrijven. Sinds de oprichting in 2008 is de vereniging gegroeid van vier naar dertien aangesloten bedrijven. Samen vertegenwoordigen zij een omzet van circa € 25 miljoen en een personeelsbestand van zo'n 1500 medewerkers.

Vier maal per jaar komen de leden bijeen om ontwikkelingen in de branche en op het vakgebied te bespreken. Jaarlijks wordt een benchmark gehouden.

Bij de SchoonGroep zijn aangesloten: Antonio Gebouwenhygiëne uit Arnhem, De Spiegel Haarlem uit Haarlem, Fris en Rein uit Rotterdam, J. van der Ploeg Dienstverlening uit Zutphen, JansenHubers Schoonmaakdiensten uit Zeddam, Koster & Co. uit Zierikzee, Mirliton Schoonmaakbedrijf uit Drongen, Peeters Gebouwenhuys uit Wormerveer, QPC Schoonmaak uit Volkel, Schoonmaakbedrijf Adrie Reerink uit Hengelo, Van de Pol Dienstverlening uit Terschuur en Vastenburger Schoonmaak & Onderhoud uit Hoorn.

Meer informatie:  
[www.schoongroep.nl](http://www.schoongroep.nl)

**A**n de benchmarking ligt een vragenlijst ten grondslag die het ondersteunende bureau van de vereniging SchoonGroep Nederland, de B+I Groep uit Zwolle, samen met de ondernemers heeft ontwikkeld. In de benchmark worden gegevens van de leden-bedrijven op vertrouwelijke basis verzameld en met elkaar vergeleken. In 2008 deden vier bedrijven aan de benchmark mee, in 2009 waren dat al elf bedrijven. Door dit grotere aantal deelnemende bedrijven kunnen veel leerzame conclusies uit de benchmark worden getrokken. De benchmark van SchoonGroep Nederland bestrijkt vier gebieden: financiën, personele zaken, operatie en marktwerking.

### Financiën

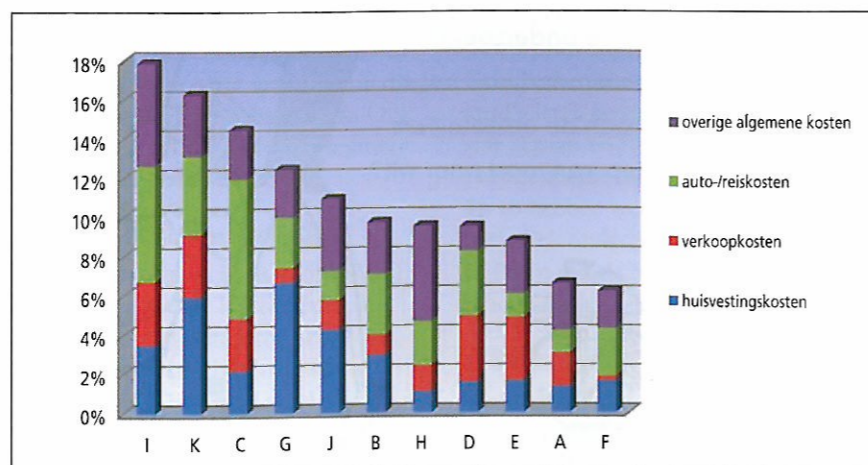
In het financiële deel worden de exploitatiegegevens van de bedrijven vergeleken. Op dit gebied zijn bijvoorbeeld de grootste verschillen geconstateerd in de indirecte kosten (huisvesting, verkoop, vervoer en algemene kosten),

zoals figuur 1 laat zien. Deze verschillen zijn uiteraard aanleiding voor leerzame discussies tussen de leden. Natuurlijk zijn sommige verschillen verklaarbaar, maar zo'n grafiek geeft de bedrijven met een hoog kostenpercentage aanleiding om nog eens heel goed het nut van de betreffende uitgaven te beoordelen. Daarbij kunnen ze dan overleggen met bedrijven die op dat gebied een laag kostenpercentage laten zien.

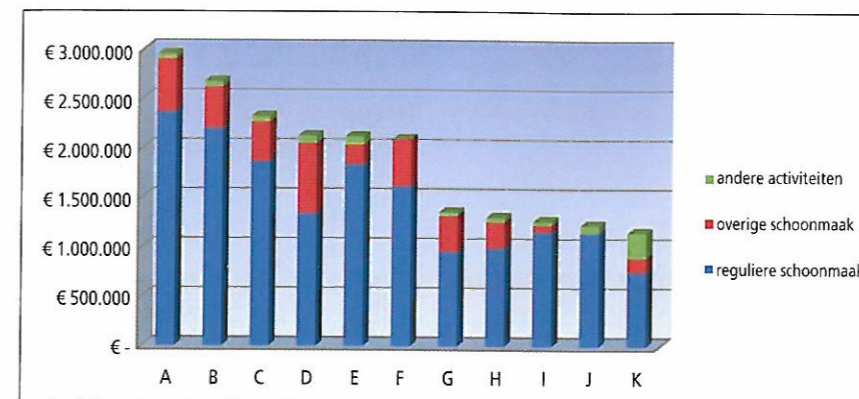
Voor de leden zijn andere interessante thema's in dit financiële deel natuurlijk de verschillen in personeelskosten en in winstniveau.

### Personeelszaken

Bij het personeelsdeel trekken in de eerste plaats de verschillen in ziekteverzuim de aandacht. We maken hier onderscheid in kort verzuim (tot 1 week), middellang verzuim (2 tot 6 weken) en lang verzuim. Dit onderscheid blijkt heel belangrijk voor het verkrijgen van een goed inzicht. Bij de vijf bedrijven



Figuur 1. Onderdelen van de algemene kosten in % van de omzet



Figuur 2. Omzet verdeeld naar activiteiten

met het hoogste ziekteverzuim blijkt dit steeds door één of enkele langdurig zieken te worden veroorzaakt. In de meeste gevallen heeft de ziekte geen directe relatie met het werk. Dit deel van het ziekteverzuim is dus nauwelijks te beïnvloeden.

De drie bedrijven die qua ziektepercentage hierna volgen, hebben allen een vrij hoog middellang verzuim. Dit vraagt bijzondere aandacht, omdat er ook bedrijfsgebonden oorzaken aan ten grondslag kunnen liggen. Datzelfde geldt voor het bedrijf dat een relatief hoog percentage kort verzuim vertoont.

Als de langdurig zieken buiten beschouwing worden gelaten, is het ziekteverzuim onder de uitvoerende medewerkers in alle bedrijven gelukkig lager dan 4%. Bij het overheadpersoneel zijn de percentages nog aanzienlijk lager. Naast het ziekteverzuim krijgt in dit personeelsdeel van de benchmark het verloop onder het personeel de nodige aandacht. Ook op dit gebied zijn grote verschillen zichtbaar die voor sommige bedrijven aanleiding geven tot aanpassing van het beleid.

### Operatie

In het operationele deel worden vergelijkingen gemaakt op het gebied van opleidingen onder alle lagen van het personeel. Ook de aangestuurde omzet per leidinggevende en de tijdsbesteding van de leidinggevenden aan zaken als materiaalvoorziening, kwaliteitscontro-

le, planning, klantencontact en administratie worden vergeleken. De beloning van leidinggevenden in relatie tot de aangestuurde omzet is hier een interessant punt.

### Marktwerking

Het vierde deel van de benchmark betreft de marktwerking, een gebied waar de meeste bedrijven nog nauwelijks systematisch gegevens van bijhouden. De gegevens die worden gevraagd, hebben betrekking op:

- de omvang van verkregen objecten (in uren per week);
- de soort objecten en projecten;
- de scoringskans op offertes;
- de groei en krimp van werk in lopende opdrachten.

Omdat de SchoonGroep-bedrijven goed vergelijkbaar zijn qua soort opdrachten en omvang, geven deze gegevens interessante aanwijzingen voor de commerciële afdeling van ieder bedrijf. De SchoonGroep-bedrijven kunnen hiermee beoordelen of ze hun commerciële functie optimaal invullen. Dat is van belang omdat de werkgebieden van de bedrijven elkaar geografisch overlappen en men dus ook onderling scherp moet blijven.

### Algemene conclusies

Merkbaar is dat er verschillen zijn tussen de Randstad en de buitengebieden. Dit uit zich bijvoorbeeld in zaken als beloning van leidinggevenden

en in scoringskans op offertes. De benchmarkgegevens van 2009 van de SchoonGroep-bedrijven laten een sprong in de schaalgrootte van de bedrijven zien.

Vijf bedrijven hebben een omzet tussen € 1 en € 1,3 miljoen. De andere bedrijven hebben een omzet tussen € 2 en € 3 miljoen. Het lijkt er op dat in het gebied tussen € 1,0 en € 2,0 miljoen omzet een tafellaken/servet-probleem speelt. Dat heeft deels te maken met de omzet die een direct leidinggevende aankan, maar ook met een schaalprobleem in de indirecte kosten. Boven de € 2 miljoen lijkt een geleidelijke groei beter mogelijk. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het aantal bedrijven te klein is om harde algemene conclusies te mogen trekken.

Benchmark tussen bedrijven van gelijke aard en omvang is een nuttig instrument om verbetermogelijkheden in de bedrijfsvoering te ontdekken. Het instrument is vooral toepasbaar bij een samenwerkingsverband van goed vergelijkbare bedrijven. Een absolute voorwaarde is wel dat de betrokken ondernemers elkaar vertrouwen en elkaar een goede toekomst gunnen. We prijzen ons gelukkig dat SchoonGroep Nederland zo'n vereniging is. **“**

\*Jaap Meijer is secretaris van SchoonGroep Nederland en verbonden aan de B+I Groep in Zwolle

(Advertentie)

