

'IN EERSTE INSTANTIE WAREN MIJN MEDEWERKERS NOG WAT SCEPTISCH, MAAR INMIDDELS ZIJN ZE HARTSTIKKE ENTHOUSIAST. HUN WERK HEEFT NU NOG MEER INHOUD GEKREGEN.' DAT ZEGT EDWARD VAN TUINEN, FACILITAIR MANAGER BIJ MEDIQ, OVER ZIJN EERSTE ERVARINGEN MET DE FACILITY PERFORMANCE STANDARD (FPS). ONLANGS WAS ER EEN BIJeenKOMST, WAAR DE AANWEZIGEN WERDEN BIJGEPRAAT OVER DE DOELSTELLINGEN VAN DE GELIJKNAMIGE STICHTING EN DE STAND VAN ZAKEN ROND FPS.

Facility Performance Standard als basis voor klanttevredenheid

'Kwaliteitscontrole binnen regieorganisatie essentieel'

De introductie van de FPS was in november 2006, op initiatief van KPN, Planon en Hospitality Consultants. Door interesse vanuit het bedrijfsleven werd vervolgens overgegaan tot de oprichting van de stichting met dezelfde naam. Inmiddels zijn er al meer dan tachtig abonnees. Jacqueline Bakker, secretaris van de stichting FPS: 'Doel is het ontwikkelen, vaststellen en beheren van facilitaire standaardmetingen en key performance indicators (kpi's) voor kwaliteit en klanttevredenheid.'

Via het vertellen van een verhaal dat begon

met de bekende woorden 'Er was eens', nam Bakker haar toehoorders mee naar een willekeurig facilitair bedrijf, met zo'n driehonderd medewerkers. Een deel daarvan in eigen beheer en een gedeelte daarvan was uitbesteed en werkte voor leveranciers. In die laatste categorie vielen de medewerkers van het schoonmaakbedrijf, de beveiliging en de huismeesters. Het facilitair bedrijf faciliteerde een vooraanstaande ict-firma, met een luxe bedrijfsrestaurant. Het was de bedoeling dat klanten werden meegenomen naar dit restaurant, zodat accountmanagers daar mooie deals konden afsluiten.

'Aan het hoofd van het facilitair bedrijf stond Jan. Hij vond het heel belangrijk dat alles businessunits tevreden waren. Dat was echter niet zo gemakkelijk, want zijn budget was gekort en hij moest een kostenreductie doorvoeren. Dus hij had flink geknibbeld op zijn contracten. Onder meer op het schoonmaakcontract. Op een ochtend werd Jan gebeld, door de directeur. Er lagen sigarettenpeuken bij de entree van het bedrijf en Jan werd gesommeerd om te zorgen dat dat zo snel mogelijk werd opgeruimd. En tegelijkertijd wilde de directeur hem ook laten weten dat het in het luxe bedrijfsrestaurant 'altijd' vies was. En ook zijn werkkamer was altijd een puinhoop!'

'Jan belde het schoonmaakbedrijf en gaf aan dat hij diezelfde ochtend nog een evaluatie wilde. Daarin liet hij de verantwoordelijke van het schoonmaakbedrijf weten dat het geleverde werk onder de maat was.

Helaas stond er niet in het contract wat Jan met het schoonmaakbedrijf had afgesproken. Jan kon niets terugvinden over waarmee hij nu feitelijk die leverancier kon sturen. Daarnaast vroeg hij zich af hoe tevreden of ontevreden het personeel was. Toen bleek dat er grote verschillen waren in de meningen over het schoonmaakbedrijf. Voor Jan het sein om er achter te komen hoe de dienstverlening er nu eigenlijk voor stond.'

'Jan besloot om nieuwe afspraken te maken met de leverancier. In het contract werd duidelijk omschreven wat hij verwachtte van het schoonmaakbedrijf. Vervolgens wilde hij datgene dat er was afgesproken, ook graag kunnen controleren. Daarnaast was de klanttevredenheid iets dat hij graag wilde meten. Op basis van vaste criteria. Jan speurde even op internet en kwam toen bij de website van de FPS terecht.'

Volgens Wim Munter, bestuurslid van de stichting FPS, is het 'sprookje' van Bakker inmiddels werkelijkheid geworden. 'Omdat steeds meer diensten uitbesteed worden, is gezocht naar een pragmatische manier om de kwaliteit van de dienstverlening van contractpartijen op een eenvoudige wijze te meten en te vertalen in kpi's. Daarnaast zijn er geautomatiseerde enquêtes ontwikkeld voor het meten van klanttevredenheid en klantperceptie. Op deze wijze worden zowel de objectieve kwaliteit, als de mening van klanten over dienstverlening gemeten. De resultaten zijn de basis om (contract)



Foto's: HLP

■ Wim Munter, bestuurslid van de stichting FPS.

afspraken te monitoren en de dienstverlening continu te optimaliseren en af te stemmen op de behoefte.' Om de standaard vast te houden, is er een systematiek, die is gebaseerd op de NEN-2748. Op basis van de processen – catering, schoonmaak, beveiliging – worden er ook kritische suc-

vragenlijsten te implementeren.' Je moet immers naar al je processen kijken. Ik kan wel zeggen dat dat veelal koudwatervrees is. Daarnaast wil FPS bij minimaal drie abonnees ook daadwerkelijk twee onderdelen geïmplementeerd hebben, zodat ze daarmee ervaring kan uitwisselen en kan

diensten, met uitzondering van de beveiliging en de postkamer, zijn uitbesteed. Dan is het belangrijk dat contracten worden nageleefd.' Mediq, met het hoofdkantoor in Utrecht, is een internationale retail- en distributieonderneming voor geneesmiddelen en medische middelen. Zij heeft apotheken en levert diensten aan klanten in thuiszorgsituaties. Toen Van Tuinen het aanbod kreeg van FPS om mee te doen met de pilot, zei hij meteen 'ja'.

'Kwaliteitscontrole is binnen een regieorganisatie natuurlijk essentieel, maar wordt eigenlijk nog te weinig gedaan. We gaan op termijn naar een nieuw hoofdgebouw toe, dat wordt momenteel aan de A2 gebouwd, en wilden op voorhand al een paar diensten eens goed gaan bekijken: catering, schoonmaak en receptie en de postkamer.' Van de beschikbare checklisten werd, met hulp van een consultant van Hospitality Consultants, maatwerk gemaakt, om de diensten optimaal te kunnen beoordelen.

Van Tuinen: 'Heel simpel, in Excel. Met, heel belangrijk, de namen van de medewerkers van de back office erbij, die de controles gaan uitvoeren. In eerste instantie waren ze nog wat sceptisch, maar inmiddels zijn ze hartstikke enthousiast. Hun werk heeft nu nog meer inhoud gekregen. Ook de leveranciers zijn enthousiast over FPS. Zij hebben nu de tools in handen, om hun medewerkers nog beter te kunnen aansturen.' Van Tuinen geeft toe dat het soms best lastig is. 'Op maandag verneem je via je pda wat je voor die hele week moet doen. Dat kun je niet laten liggen, ondanks dat je



■ Edward van Tuinen, facilitair manager bij Mediq.

cesfactoren vastgesteld. Munster: 'De norm wordt door de bedrijven zelf vastgesteld, want die is per organisatie zeer verschillend. De vragenlijsten daartegen zijn standaard.' Het NFC ondersteunt dit initiatief. Zij is vooral gedreven om de kosten goed te rubriceren, vandaar de nauwe link met de NFC Index, waarmee de trend van de kostenontwikkeling van de facilitaire voorzieningen wordt aangegeven. Munster: 'Maar de diensten zeggen pas écht wat als er, behalve naar de kosten, ook naar de kwaliteit wordt gekeken.' De doelstelling van FSP voor dit jaar is het aansterken van de implementatieondersteuning bij vijf abonnees. Munster: 'Wat we gezien hebben in de afgelopen twee jaar dat bezig zijn, is dat we lijsten hebben vastgesteld, maar dat het toch nog erg lastig is voor de abonnee om een gevoel te hebben van: 'Als ik meedoe, wat kost me dat dan aan tijd en energie om de

zien wat het betekent voor een organisatie.' Het streven is om volgend jaar met de FPS ook te gaan voldoen aan de Europese CEN-normen. 'De definitie van kwaliteit is dan:

'Met relatief weinig kosten en inspanningen kunnen we realiseren dat de uitbesteede diensten nog beter gaan presteren'

'de mate waarin een combinatie van samenhangende kenmerken, aan een dienst, aan eisen voldoet'. Dat is dus meer dan alleen performance meten. Daar hebben ook kosten invloed op. Evenals de klanten. Het is ook gerelateerd aan het nakomen van afspraken en het functioneren van diensten.' Iets wat Edward van Tuinen, facilitair manager bij Mediq, kan beamen. 'We hebben een regieorganisatie van vijf personen. Alle

ook druk bent met de bouw van het nieuwe hoofdkantoor. Dat kost ook een 'beetje' tijd. Maar toch gaan de metingen goed. En iedereen begint er aan te wennen. De drive, ook bij de leveranciers, wordt groter. Met relatief weinig kosten en inspanningen, kunnen we zo realiseren dat de uitbesteede diensten nog beter gaan presteren en voldoen aan wat is afgesproken in de contracten.' ■

WILLEM-JAN SCHAMPERS