

Draagvlak bij verandering in facilitaire dienstverlening



‘inzicht in kosten, kwaliteit en tevredenheid’

Gerard Groeneveld, manager FaSam: ‘Naast meten, analyseren en adviseren, weet Hospitality Consultants de organisatie echt te betrekken.’

‘Ik ben zeer tevreden over de samenwerking met Hospitality Consultants. De planning van het project was ambitieus. Dankzij hun inzet en de gekozen aanpak is niet alleen de planning gehaald, maar ook een goed resultaat neergezet’, vertelt FaSam manager Gerard Groeneveld enthousiast. ‘Hospitality Consultants heeft in slechts enkele maanden een nulmeting voor onze facilitaire dienstverlening ontwikkeld én uitgevoerd. Hier is vervolgens een verbeterplan met aanbevelingen uit voort gekomen. Hospitality Consultants is goed op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de facilitaire dienstverlening en beschikt over het nodige cijfermateriaal om bijvoorbeeld een kostenvergelijking ten opzichte van andere bedrijven te maken. Vooraf aan de nulmeting zei mijn gevoel dat we op het gebied van schoonmaak en de warme drankenautomaten slecht scoren. De nulmeting bevestigde mijn vermoeden.’ Groeneveld

vervolgt: ‘Naast meten, analyseren en adviseren, weet Hospitality Consultants de organisatie echt te betrekken. Zo zijn de aanbevelingen bij het verbeterplan ontwikkeld tijdens een workshop met directieleden, afdelingshoofden en senior medewerkers. Zo’n aanpak zorgt voor draagvlak.’

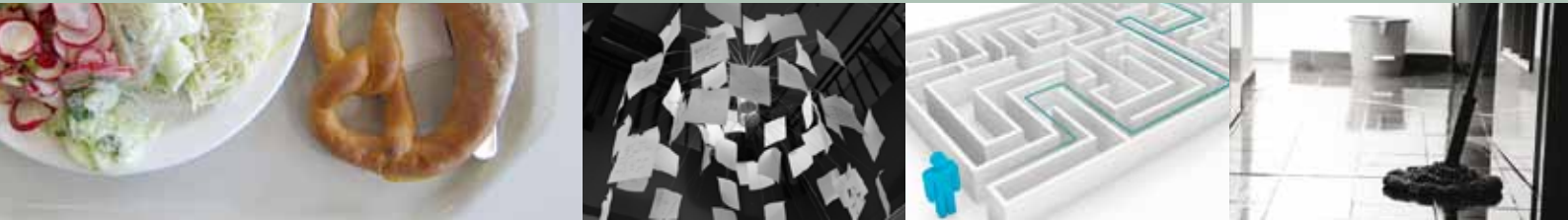
FaSam

FaSam is een dynamische partner die op efficiënte wijze kwalitatief hoogstaande, facilitaire dienstverlening levert. Het bedrijf is actief binnen de Rijksoverheid. Voor het ministerie van binnenlandse zaken en het ministerie van justitie verzorgt FaSam een breed scala van producten en diensten, zoals het beheer en de exploitatie van de gebouwen, activiteiten rondom food & beverage en chauffeursdiensten.

De vraag

FaSam is in januari 2009 toegetreden tot De Werkmaatschappij. De Werkmaatschappij is een shared service center voor bedrijfsvoering binnen de Rijksoverheid. Aan het begin van deze nieuwe start wilde FaSam weten waar ze met de dienstverlening staat. Zowel op het gebied van kosten, kwaliteit als klanttevredenheid. Tevens

'Hospitality Consultants heeft in slechts enkele maanden een nulmeting voor onze facilitaire dienstverlening ontwikkeld én uitgevoerd.'



Hospitality Consultants

Smallepad 13-15 / 3811 MG / Amersfoort
Postbus 2186 / 3800 CD / Amersfoort
Postbus 755 / 6200 AT / Maastricht
tel.: +31 (0)33 - 462 55 55
info@hospitalityconsultants.nl

www.hospitalityconsultants.nl
www.hospitality-interim.nl
www.hospitalitydesign.nl

hoopte FaSam inzicht te vergaren in bezuinigingsmogelijkheden zonder afbreuk te doen aan de klanttevredenheid.

Driedimensionale aanpak
Om de dienstverlening van FaSam in kaart te brengen, koos Hospitality Consultants voor een driedimensionale aanpak. Een aanpak die inzicht geeft in de samenhang tussen klanttevredenheid, kwaliteit en kosten. Verschillende meetinstrumenten maken deel uit van deze zogenaamde driedimensionale nulmeting. Denk aan interviews, enquêtes, kwaliteitsmetingen en benchmarking. Aansluitend op de nulmeting deelde het management van FaSam de bevindingen en stelde een verbeterplan op. Ook werd de Facility Performance Monitor ingericht op basis van de bevindingen en met het doel resultaten in de toekomst eenvoudig te kunnen monitoren. Waardevol is het draagvlak dat binnen de organisatie is gecreëerd door het intensief betrekken van medewerkers bij het opstellen van het verbeterplan.

Performance Management
De nulmeting is opgesteld en uitgevoerd door de business unit Performance Management van Hospitality Consultants. Performance Management biedt ondersteuning en advies bij het opzetten en managen van de facilitaire bedrijfsvoering, onder andere met behulp van de Facility Performance Monitor. Dit web-based dashboard maakt de totale performance van de facilitaire organisatie inzichtelijk.

Meer weten?

Voor meer informatie over het managen van performance of de Facility Performance Monitor kunt u contact opnemen met:

Jacqueline Bakker
033 462 55 55
j.bakker@hospitalityconsultants.nl

www.fpmonitor.nl