

# Controle door objectief monitoren van prestaties



'tijdig  
bijsturen'

Jan Mazure, manager Facility Services bij Sara Lee: 'Dankzij de Facility Performance Monitor is de relatie met onze toeleveranciers verbeterd.'

'Hospitality Consultants heeft een belangrijke rol gespeeld in het professionaliseren van ons facilitair bedrijf', vertelt Jan Mazure, manager Facility Services bij Sara Lee. 'We hebben de laatste jaren flinke slagen gemaakt. Zonder Hospitality Consultants zou dat proces veel trager zijn verlopen. We werken met Hospitality Consultants samen op het gebied van beveiliging, document services en magazijnbeheer. Ook bieden zij ondersteuning bij aanbestedingen en het monitoren van toeleveranciers. Op het gebied van catering maken we gebruik van de Facility Performance Monitor. Dit meetinstrument geeft ons voortdurend inzicht in de geleverde prestaties. Doet de cateraar wat hij belooft tegen de afgesproken prijs? Dankzij de Facility Performance Monitor is de relatie met onze toeleveranciers verbeterd. De toetsing is immers objectief. Zo weten we precies

wat we aan elkaar hebben. Overal gaat weleens wat fout, dankzij Hospitality Consultants kunnen we nu tijdig bijsturen. Dat is voor alle partijen prettig.'

## Over Sara Lee

Sara Lee is producent van sterke merken als Douwe Egberts, Senseo en Pickwick. Daarnaast omvat de portfolio marktleidende producten op huishoudelijk en body care gebied, zoals Ambi Pur, Sanex, Prodent en Zwitsal. Het internationale hoofdkantoor is gevestigd in Chicago, maar de Europese en West-Aziatische markt wordt vanuit Utrecht bediend.

## De vraag

Sara Lee is steeds op zoek naar vernieuwing om de strategische doelstellingen te bereiken. Met het doel zich optimaal te kunnen concentreren op de core business is de facilitaire dienstverlening uitbesteed. Om de kosten van de vier bedrijfsrestaurants omlaag te brengen vroeg Sara Lee aan Hospitality Consultants de activiteiten van de vestigingen in Amersfoort, Den Haag, Joure en Utrecht te stroomlijnen.

'Hospitality Consultants heeft een belangrijke rol gespeeld in het professionaliseren van ons facilitair bedrijf.'



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](http://www.hospitalityconsultants.nl)  
[www.hospitality-interim.nl](http://www.hospitality-interim.nl)  
[www.hospitalitydesign.nl](http://www.hospitalitydesign.nl)

#### Metten is weten

Om de activiteiten van de bedrijfsrestaurants van Sara Lee te stroomlijnen werd de Facility Performance Monitor ingericht en afgestemd. Een betrouwbaar en toegankelijk middel voor zowel Sara Lee als de facilitaire toeleverancier. Alle gegevens worden via de Facility Performance Monitor gebundeld en online via een interactief dashboard ter beschikking gesteld. Op elk gewenst tijdstip heeft Sara Lee op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau inzicht in de kwaliteit, de kosten en de contracten met de facilitaire diensten. Steeds vanuit de vraag of de leverancier in praktijk wel doet wat hij beloofd heeft.

De Facility Performance Monitor zorgt voor een onafhankelijke controle van de toeleveranciers en ontlast hiermee de regieorganisatie van Sara Lee. In feite heeft Sara Lee steeds de beschikking over de meest actuele data en daardoor juist meer controle over de uitbestede dienstverlening.

#### Performance Management

De Facility Performance Monitor is ontwikkeld en ingevoerd 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.

#### 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