

# Proactief en uniform omgaan met contractmanagement



## 'inzicht in de prestaties van de leveranciers'

**Annette Tielbeke, hoofd Inkoop en Logistiek Facilitair Centrum van de Universiteit van Amsterdam: 'De ontwikkelde methodiek is voor ons een controle-instrument.'**

'Vanuit de wens de contractafspraken met onze leveranciers uniform te managen, ontwikkelde Hospitality Consultants een contractmanagementmethodiek en hielp ons met de invoering van het systeem', legt Annette Tielbeke, hoofd Inkoop en Logistiek Facilitair Centrum van de Universiteit van Amsterdam, uit. 'Op het gebied van facilitaire dienstverlening werken we met externe leveranciers. De methodiek is voor ons een controle-instrument. Het geeft inzicht in de prestaties van de leveranciers. Op basis van dit inzicht kunnen we proactief reageren en tijdig bijsturen. Hospitality Consultants bepaalde samen met ons de richting, maar liet ons daarbij de keuzes maken. Tijdens workshops leerden ze ons om te gaan met de nieuwe methodiek. De workshops zorgden voor draagvlak en gaven de medewerkers en het managementteam de ruimte om zelf invulling te geven aan een nieuwe manier van werken en deze te omarmen.'

### De Universiteit van Amsterdam

De Universiteit van Amsterdam (UvA) behoort met circa 30.000 studenten en 5.000 medewerkers tot de grote universiteiten van Europa. De UvA telt zeven faculteiten en biedt een breed academisch opleidingsaanbod.

### De vraag

De UvA investeerde de afgelopen jaren in het verbeteren van de bedrijfsvoering en de serviceverlening aan studenten en medewerkers. Om de kwaliteit van de bedrijfsvoering verder te optimaliseren was een uniforme, professionele contractmanagementmethodiek gewenst. De UvA benaderde Hospitality Consultants voor de ontwikkeling van een methodiek die aansluit bij de missie en visie van de organisatie en die bijdraagt aan het behalen van de organisatiedoelstellingen.

### Van strategisch naar operationeel

Samen met het Facilitair Centrum ontwikkelde Hospitality Consultants een methodiek voor contractmanagement. Bij de ontwikkeling werden de medewerkers nauw betrokken. In een interactieve workshop ontwikkelden de medewerkers van het Facilitair

'De workshops zorgden voor draagvlak en gaven de ruimte om zelf invulling te geven aan een nieuwe manier van werken.'



#### 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

Centrum een uniforme werkwijze op basis van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze zijn afgeleid van de missie van het Facilitair Centrum en vertaald naar de contracten met de leveranciers. Het trainen van de eigen medewerkers binnen het Facilitair Centrum was één van de speerpunten bij de invoering van de nieuwe systematiek. De opgestelde prestatie-indicatoren zijn per contract verschillend, maar steeds afgeleid van de organisatiedoelstellingen. Daarmee vindt een vertaalslag plaats van strategisch naar operationeel niveau. Praktisch en begrijpelijk voor alle betrokkenen. Door de contracten met leveranciers op deze manier te monitoren draagt het contractmanagement bij aan het behalen van de doelstellingen van het Facilitair Centrum.

#### Performance Management

De contractmanagementmethodiek 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. Dit met als uiteindelijk doel de strategie van de facilitaire organisatie te realiseren.

#### Meer weten?

Voor meer informatie over het managen van performance kunt u contact opnemen met:

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