

FACILITY PERFORMANCE STANDARD



Nieuwsbrief 3

Juni 2011

[Home](#) | [Contact](#)

[Winnaar EuroFM Poster Competition](#)

[Themasessie 'meten is \(z\) weten?'](#)

[Klanttevredenheid en kwaliteit hebben alleen de "k" gemeen](#)

[Themasessie 3 'van klantenbeleving naar klanttevredenheid'](#)

[Vier nieuwe facilitaire normen](#)

[Reminder: Wilt u nog meedoen aan de FPS Klanttevredenheidsindex 2011?](#)

Sigrid van der Pluijm wint EuroFM Poster Competition!!

Op 24 maart jongstleden heeft Sigrid haar afstudeeronderzoek gepresenteerd op de eerste themabijeenkomst van FPS.

Sigrid heeft met haar onderzoek - over de mogelijkheid om klanttevredenheid te verhogen tegen gelijkblijvende of zelfs verlaagde facilitaire kosten - tijdens het EFMC in mei in Wenen de EuroFM Poster Award gewonnen! Sigrid streed samen met 14 andere studenten vanuit verschillende Europese FM opleidingen om de titel. Om een beeld te geven over hoe deze wedstrijd eruit zag heeft Sigrid een sfeerimpressie geschreven: Bij aankomst in Wenen en de congreslocatie, vielen me allereerst de prachtige klassieke gebouwen op. Deze, in combinatie met de zomerse uitstraling (het was gedurende het congres gemiddeld 28 graden) maakten het idyllische plaatje compleet.

Bij binnenkomst prijkten alle posters in de grote hal, die was omgetoverd tot galerij. De aanwezigen van het congres konden zodoende op de eerste dag de posters bekijken en vragen stellen. Tijdens deze dag werden twee posters in de wandelgangen vaak genoemd: eentje over wat Twitter kan betekenen voor FM en een poster genaamd 'PlayFM', een game die was ontwikkeld om studenten op te leiden tot facilitair manager. Beide waren technologie gerelateerd, ik zag de makers ervan dan ook als serieuze concurrenten gezien het hoge innovatiegehalte.

Op woensdag was het zover: de postercompetitie kon beginnen. De eerste ronde vond plaats in een kleinere ruimte, waar alle studenten nerveus aan het wachten waren op hun moment. Op basis van deze presentaties, zou de jury de drie finalisten kiezen. Naast de jury mochten alle andere geïnteresseerden uiteraard ook plaatsnemen, waardoor het publiek uit ongeveer 40 personen bestond. Nadat alle presentaties afgerond waren, werd iedereen verzocht de ruimte voor 15 minuten te verlaten. Direct daarna werden de drie finalisten bekend gemaakt.

Bij het omroepen van de finalisten werden mijn poster en naam als eerste genoemd. Nederland was goed vertegenwoordigd, want naast mij waren nog twee andere posters van Nederlandse studenten gekozen. Tot mijn verbazing waren 'Twitter' en 'PlayFM' niet door naar de finale. Vanaf dat moment ging alles heel snel: de presentaties dienden snel klaargezet te worden, de laatste feedback werd gegeven en voor ik het wist, stond ik op het podium voor alle aanwezigen van het congres mijn onderzoek opnieuw te presenteren. De andere finalisten waren sterk en de onderwerpen uiteenlopend, dus de spanning was aanzienlijk. Alle aanwezigen mochten hun stem uitbrengen, waarop de winnaar bekend werd gemaakt. Toen tijdens de bekendmaking nog werd benadrukt dat het een nek-aan-nekrace was, was de ontlading des te groter toen mijn naam door de congreszaal galmde, als winnaar van de prestigieuze Award. Wat een fantastisch moment!

FPS feliciteert Sigrid van harte met deze mooie prestatie!

[Naar boven](#)

Themasessie 'meten is (z)weten?'

Op 7 juni heeft de tweede themasessie van de Stichting Facility Performance Standard plaatsgevonden bij abonnee Strukton WorkspHERE te Maarssen. In congreszaal De Brug werden 19 abonnees hartelijk ontvangen en namen zij plaats aan de ronde tafel. Het thema van de sessie stond in het teken van 'is meten weten?'. Verschillende sprekers vanuit de abonnees deelden hun ervaringen over dit thema.

Dion Uijens, kwaliteitsconsultant bij Achmea, nam de genodigden mee in de meetsystematiek van Achmea. Achmea hanteert sinds een jaar of twee een uitgebreide systematiek van typen metingen, die tezamen een goed inzicht geven in de dienstverlening. Deze verschillende typen metingen worden deels uitgevoerd door eigen medewerkers, deels door leveranciers en binnenkort zal een externe partij ook metingen omtrent klanttevredenheid uit gaan voeren.

Joop Feenstra, facilitair manager bij Strukton WorkspHERE, vertelt over zijn visie op 'meten is weten' en hoe deze wordt toegepast binnen Strukton WorkspHERE. Joop vertelde dat er onlangs KPI's zijn opgesteld op basis van AQL waarden. Deze AQL waarden worden voor alle diensten gehanteerd. De FPS-methodiek is vaak een punt van discussie met onderleveranciers, aangezien deze niet altijd toepasbaar zijn maar wel als norm gelden. Momenteel wordt binnen Strukton WorkspHERE voornamelijk hoog gescoord op het onderdeel beveiliging. Het doel voor het aankomende jaar is deze lijn door te zetten naar de overige facilitaire diensten. De FPS-methodiek zal hier een rol in spelen aangezien Strukton deze bij al haar contracten wil doorvoeren op het moment dat dit mogelijk is."

Voor het gehele sfeerverslag en de presentaties van deze themasessie verwijzen we naar onze [website](#) of direct naar het [abonnementgedeelte](#).

[Naar boven](#)

Klanttevredenheid en kwaliteit hebben alleen de "k" gemeen

Dat was de titel van de lezing die Maaïke Wilmink, voormalig voorzitter van de werkgroep FPS, heeft gegeven op de Nationale Kennisdagen Facilitair en Gebouwbeheer. De Nationale Kennisdagen vonden plaats van 24 - 27 mei in de Brabanthallen in Den Bosch. Tijdens de lezing is Maaïke ingegaan op het verband tussen de kwaliteit van facilitaire dienstverlening en de ervaren klanttevredenheid. De stichting FPS bestaat nu sinds 2007 en een aanzienlijk aantal organisaties meet ondertussen de kwaliteit en/of de klanttevredenheid van de dienstverlening op basis van de FPS-meetlijsten. Maar hoe verhouden deze twee variabelen zich tot elkaar? Leidt een hoger serviceniveau tot een hogere klanttevredenheid? En andersom, leidt een lager serviceniveau tot een lagere klanttevredenheid? Recent onderzoek uitgevoerd door Hospitality Consultants toont aan dat dit niet het geval is. Uit het onderzoek zijn opvallende resultaten naar boven gekomen, waarbij de meest in het oog springende conclusie wel de volgende is: een lagere frequentie van schoonmaken van sanitaire ruimten (dus een lager serviceniveau) leidt niet per definitie tot een significant lagere klanttevredenheid. Dit kan bewerkstelligd worden door de inzet van zogenaamde 'zachte beïnvloedingsfactoren'. Wij vertellen u graag meer over dit onderzoek. Neem voor meer informatie contact op met Maaïke Wilmink via Hospitality Consultants.

[Naar boven](#)

Themasessie 3 'van klantenbeleving naar klanttevredenheid'

Uit de evaluatie met onze abonnees over de toekomst van FPS is het onderwerp 'beleving' naar voren gekomen. Veel leden hebben aangegeven interesse te hebben in dit onderwerp. Beleving speelt een steeds belangrijkere rol in onze economie maar ook zeker in het facilitaire werkveld. En zoals Confucius al zei:

"Tell me and I will forget, show me and I may remember, involve me and I will understand..."

moeten ook wij onze klanten meenemen in een onvergetelijke beleving waardoor we invloed kunnen krijgen op de klanttevredenheid. Op dinsdag 11 oktober 2011 vindt de derde themasessie 'van klantbeleving naar klanttevredenheid' plaats van 13.00 uur tot circa 16.30 uur, locatie volgt. Om van deze bijeenkomst een echte onvergetelijke beleving te maken, mag ik alvast de volgende sprekers aankondigen:

Erik de Bruine, Directeur Facility Management bij Rabobank Nederland;

Bernard Drion, Managing partner Hospitality Consultants en Lector Facility Management aan de NHTV te Breda;

Maaïke Wilmink, Senior Consultant Hospitality Consultants en momenteel bezig met een onderzoek naar beleving.

Een themasessie die je zintuigen zal prikkelen, noteer 11 oktober alvast in je agenda!

[Naar boven](#)

Vier nieuwe facilitaire normen

Op 10 juni is bekend geworden dat er 4 nieuwe Europese normen in Facility Management zijn aangenomen. Het betreft de volgende normen:

- EN 15221-3: Facility Management – Part 3: Guidance on quality in Facility Management;
- EN 15221-4: Facility Management – Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management;
- EN 15221-5: Facility Management - Part 5: Guidance on Facility Management processes;
- EN 15221-6: Facility Management – Part 6: Area and Space Measurement in Facility.

Alle vier de normen zijn met een ruime meerderheid door de CEN-leden aangenomen. De EN 15221-3 is mede tot stand gekomen door FPS-bestuurslid Jacqueline Bakker. In de nu nog in concept zijnde EN 15221-7, de norm voor benchmarking, is zelfs de klanttevredenheidsvragenlijst van FPS ingebracht, waarmee FPS zich ook op Europees niveau op de kaart kan zetten. Volgens Wiene Fokkinga, secretaris van zowel de Nederlandse normcommissie als de Europese normcommissie (officiële benaming: CEN/TC348 Facility Management), zal er nog wel wat tijd overheen gaan tot de vier normen definitief zijn en beschikbaar komen voor facility managers in Nederland.

De nieuwe normen zullen gevolgen hebben voor de producten van FPS. Remko Oosterwijk van Fier FM is voorzitter van de Europese normering op facilitair gebied. Aangezien Remko Oosterwijk een echte kenner is op het gebied van de NEN en CEN heeft FPS hem uitgenodigd voor de laatste themasessie van 2011 welke eind november/begin december zal gaan plaatsvinden. In deze sessie zullen we ook toelichten waar FPS-producten zullen veranderen.

Wil je meer weten over deze en andere normen en ontwikkelingen? Kom dan naar de FPS-themasessie op donderdag 8 december 2011, van 09.30 tot circa 13.00 uur.

[Naar boven](#)

Reminder: Wilt u nog meedoen aan de FPS Klanttevredenheidsindex 2011?

Onlangs heeft u de Nieuwsbrief Special over de FPS Klanttevredenheidsindex ontvangen. Ook nu nog even de voordelen voor deelname aan de index op een rijtje:

- inzicht in de tevredenheid van de eindgebruikers;
- inzicht in de mate van belangrijkheid van de diensten voor de eindgebruikers;
- benchmarkmogelijkheden met andere bedrijven;
- rapportage direct online beschikbaar;
- kosten voor deelname voor abonnees beperkt; vanaf € 1.000,- heeft u al inzicht!

Tevens benadrukken wij dat de vragenset van de index is afgestemd met de NFC-Index. Hierdoor zijn de benchmarkmogelijkheden bij deelname aan de FPS-Klanttevredenheidsindex voor uw organisatie nog groter! Wilt u meedoen met uw organisatie dan vernemen we dit graag!

[Naar boven](#)

Voor vragen of opmerkingen kunt u mailen naar info@fpstandard.nl of bellen met het secretariaat via telefoonnummer 024-7507753.