

FACILITY PERFORMANCE STANDARD



Nieuwsbrief 1

Maart 2011

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

[Plannen voor 2011](#)

[FPS mee in trends en ontwikkelingen](#)

[Innovatief onderzoek](#)

[Aankondiging eerste FPS Themasessie 2011](#)

[Themasessies 2011](#)

[Contractnaleving gemiddeld 82%](#)

[Kwaliteit facilitaire dienst beter meetbaar](#)

[Aankondiging lezing OverheidFacilitair](#)

Plannen voor 2011: FPS Work Community 2.0

Sinds de start van FPS in 2007 heeft de stichting zich de eerste jaren gericht op het ontwikkelen, uitbouwen en stimuleren van het gebruik van de controlelijsten voor facilitaire diensten. In 2010 zijn wij gestart met het creëren van meer toegevoegde waarde voor de abonnees. Hiervoor hebben wij verschillende nieuwsbrieven verzonden en themasessies georganiseerd. Met name over de themasessies zijn de aanwezige abonnees enthousiast. Daarom organiseren wij dit jaar vier bijeenkomsten. De eerste staat gepland voor 24 maart. [Meer informatie](#) hierover leest u verderop in deze nieuwsbrief.

Ook hebben wij met verschillende abonnees gesproken over hun wensen voor de verdere ontwikkeling van FPS. Op basis van deze gesprekken zijn we gekomen tot een bredere doelstelling voor de stichting. Onder de werknaam "FPS Work Community 2.0" bieden wij onze abonnees de mogelijkheden om met elkaar ervaringen over de FPS-systematiek uit te wisselen. Hiervoor maken wij onderscheid in strategisch en tactisch / operationeel niveau. Op strategisch niveau uit zich dit in het aanbieden van een netwerk dat er toe doet en op tactisch/operationeel niveau richt de Community zich op het uitwisselen van kennis en ervaringen om tot High Performance te komen.

Uit de gesprekken is tevens de wens voor intensievere en verbeterde communicatie tussen de FPS en haar abonnees naar voren gekomen. Om hier invulling aan te geven, is onlangs Martijn van Heesbeen, afstudeerder vanuit HBO communicatiemanagement, gestart. Hij stelt een communicatieplan op en onderzoekt de mogelijkheden voor social media. [Lees hier](#) meer over deze plannen.

Ook is uit de evaluatie naar voren gekomen dat FPS zich kan onderscheiden door te kijken naar het verschil tussen klanttevredenheid en beleving. In de volgende nieuwsbrief gaan wij hier verder op in. Overigens wordt door Sigrid van der Pluijm, student aan de NHTV International Real Estate en Facility Management academy in Breda, al uitvoerig onderzoek gedaan naar het meten van klanttevredenheid en klantbeleving. [Lees meer](#) over dit onderzoek verderop in de nieuwsbrief.

We houden u uiteraard op de hoogte van nieuwe activiteiten in de komende periode.

[Naar boven](#)

FPS mee in trends en ontwikkelingen

Alles en iedereen verandert in de loop der tijd. Dit gebeurt onder meer aan de hand van trends en ontwikkelingen. Een van deze trends en ontwikkelingen is de explosieve toename van social media, een fenomeen welke zowel de consument als het bedrijfsleven sterk in zijn greep heeft genomen.

Martijn van Heesbeen (22), vierdejaars student communicatiemanagement aan de Hogeschool Utrecht. Martijn is sinds 31 januari gestart met zijn afstudeerstage bij FPS.

In zijn afstudeeropdracht zoekt hij uit welke mogelijkheden er voor FPS op het gebied van social media liggen en schrijft hij een communicatieplan. Als wij Martijn naar zijn mening over de inhoud van deze opdracht vragen, zegt hij het volgende:

“De inzet van social media staat momenteel hoog op het verlanglijstje van menig organisatie. Waarom? Omdat bijna iedereen er gebruik van maakt en er oneindig veel mogelijkheden liggen. Maar lang niet iedere organisatie weet op de juiste manier gebruik te maken van social media. Het is de kunst ervoor te zorgen dat de beoogde doelgroep in jou als organisatie geïnteresseerd raakt en graag jouw pagina(s) blijft bezoeken. Tevergeefs proberen organisaties dit vaak te bereiken door een hoop informatie te zenden naar de beoogde doelgroep in de vorm van advertenties. Helaas gelooft tegenwoordig nog maar zo'n 14% van de internetgebruikers in advertenties en banners en wordt dit vaak niet gewaardeerd door de doelgroep, waardoor veel organisaties hun doel(stelling) voorbijstreven bij de inzet van social media. Ook ontstaat hierdoor het risico imagoschade op te lopen. In mijn ogen is dit een uitdagend spanningsveld. Vanuit dit vertrekpunt onderzoek ik dan ook wat een geschikte social media strategie is voor FPS en hoe dit in het communicatieplan opgenomen moet worden, aldus Martijn van Heesbeen.”

Martijn ondersteunt ons tot augustus ook in de vernieuwing van de website, nieuwsbrieven en brochures. Hier merkt u ongetwijfeld wat van. Wij zijn in ieder geval erg benieuwd naar zijn ideeën en bevindingen.

[Naar boven](#)

Innovatief onderzoek

In september 2010 is Hospitality Consultants in samenwerking met afstudeester Sigrid van der Pluijm (2010), het derde deel van de onderzoeksreeks 'optimalisatie kosten/klanttevredenheidsratio' gestart.



In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen harde en zachte beïnvloedingsfactoren. Onder harde factoren worden fysieke, functionele en tijdsgebonden aspecten verstaan, welke in sterke mate de facilitaire kosten beïnvloeden. Deze zijn altijd verbonden aan inzet van mensen, middelen of huisvesting. Voorbeelden hiervan zijn frequenties, openingstijden et cetera. Zachte beïnvloedingsfactoren zijn aspecten als gedrag, communicatie en zintuiggerelateerde aspecten als kleur, geur en geluid. Zachte factoren zijn in geringe mate van invloed op kosten, maar dragen daarentegen sterk bij aan de klanttevredenheid van de facilitaire eindgebruiker.

Voorgaand onderzoek heeft aangetoond dat bepaalde zachte factoren daadwerkelijk verhogend kunnen werken op de klanttevredenheid, wat aanleiding bood tot vervolgonderzoek. Immers, de huidige facilitaire manager richt zich enerzijds op het beheersen of verlagen van de facilitaire kosten, maar tegelijkertijd verwacht de klant dat de tevredenheid op peil blijft of verbeterd. Om deze reden staat het onderzoek in het teken van de vraag:

'is het mogelijk klanttevredenheid te verhogen bij verlaagde of gelijke kosten?'

In dit deel van het onderzoek is bij verschillende organisaties het effect van harde en zachte beïnvloedingsfactoren op klanttevredenheid op een experimentele basis onderzocht. Hierin is zowel gekeken naar het effect van de factoren separaat, als in combinatie met elkaar. Het eerste deel richtte zich voornamelijk op het verbeteren van de klanttevredenheid op de dienst schoonmaak, waarin o.a. het effect van zachte factoren als 'geur', 'mate van invloed' en 'verwachtingsmanagement' zijn getoetst. Als harde factor is gekozen de serviceniveaus te verlagen door het reduceren van de costdriver 'frequentie'.

De eerste resultaten van het onderzoek zijn bekend en worden onthuld tijdens de FPS themasessie 'sturen op kwaliteit en tevredenheid' op 24 maart. Bent u ook nieuwsgierig naar de resultaten? U kunt zich [hier aanmelden](#).

[Naar boven](#)

Aankondiging eerste FPS Themasessie 2011: sturen op kwaliteit en klanttevredenheid

In 2011 organiseert FPS weer verschillende themasessies voor haar abonnees. De eerste bijeenkomst van 2011 staat gepland op 24 maart bij het NHTV in Breda. Zoals altijd komen meerdere onderwerpen aan bod. Een van de onderwerpen is het meten en sturen op kwaliteit en klanttevredenheid. John Dijkman, contractmanager services bij Equens SA, gaat hier dieper op in tijdens de themasessie.

Facilitaire kosten reduceren tegen gelijkblijvende kwaliteit en tevredenheid

Ook worden de eerste resultaten uit het onderzoek naar de optimalisatie kosten / klanttevredenheid gepresenteerd. Is het mogelijk om facilitaire kosten te reduceren tegen gelijkblijvende servicekwaliteit en klanttevredenheid? De eerste antwoorden op deze vraag zullen uitvoerig naar voren komen.

Aanmelden

Bent u geïnteresseerd en wilt u deze themasessie graag bijwonen, stuur dan een e-mail naar [mailto:info@fpstandard.nl?subject=Aanmelding%20FPS%20Themabijeenkomst%20van%2024%20maart%202011&body=Geachte%20heer/%20mevrouw,%20A%20Bij%20deze%20meld%20ik%20me/%20ons%20aan%20voor%20de%20FPS%20themabijeenkomst%20van%2024%20maart%202011:%20A%20Bedrijfsnaam:%20AAantal%20deelnemers%20\(maximaal%203%20personen\):%20A%20Gegevens%20per%20deelnemer:%20A%20Naam:%20A%20Functie:%20A%20AGSM%20nummer:%20A%20E-mailadres:%20A%20Deelname%20Lunch:%20ja%20/%20nee%20A%20Naam:%20A%20Functie:%20A%20AGSM%20nummer:%20A%20E-mailadres:%20A%20Deelname%20Lunch:%20ja%20/%20nee](mailto:info@fpstandard.nl?subject=Aanmelding%20FPS%20Themabijeenkomst%20van%2024%20maart%202011&body=Geachte%20heer/%20mevrouw,%20A%20Bij%20deze%20meld%20ik%20me/%20ons%20aan%20voor%20de%20FPS%20themabijeenkomst%20van%2024%20maart%202011:%20A%20Bedrijfsnaam:%20AAantal%20deelnemers%20(maximaal%203%20personen):%20A%20Gegevens%20per%20deelnemer:%20A%20Naam:%20A%20Functie:%20A%20AGSM%20nummer:%20A%20E-mailadres:%20A%20Deelname%20Lunch:%20ja%20/%20nee%20A%20Naam:%20A%20Functie:%20A%20AGSM%20nummer:%20A%20E-mailadres:%20A%20Deelname%20Lunch:%20ja%20/%20nee). Ook kunt u ons bereiken via ons rechtstreekse telefoonnummer 024-750 7753.

[Naar boven](#)

Themasessies 2011: noteer alvast in uw agenda

Naast de themasessie in maart, hebben wij nog drie andere themasessies op planning staan in 2011. Deze vinden plaats op onderstaande data:

7 juni 2011

Meten is weten; hoe omgaan met de resultaten van controles? Bespreken van mogelijkheden voor gebruik van meetresultaten en de wijze waarop hierover wordt gerapporteerd binnen organisaties, zowel aan leveranciers als opdrachtgevers. Tijdens deze Themasessie deelt Dion Uijens, Quality Consultant bij Achmea, zijn visie hierop.

September 2011

Klanttevredenheid en beleving van dienstverlening
Bespreken van verschil tussen klanttevredenheid en klantbeleving en mogelijkheden tot het meten van beleving.

November 2011

Europese norm; wat zijn de verschillen en overeenkomsten met de NEN2748.

[Naar boven](#)

Contractnaleving gemiddeld 82%

Bij afspraken tussen opdrachtgevers en dienstverleners/leveranciers in het kader van facilitaire uitbesteding wordt gemiddeld 18 procent van de overeengekomen eisen niet nagekomen. Met auditmanagement en verbetercycli is dit resultaat terug te dringen tot 8 procent. Maar waar laten dienstverleners/leveranciers dan steken vallen? En welke rol

spelen auditmanagement en verbetercycli om een betere nalevingscore te behalen? Jacqueline Bakker, managing partner van Hospitality Consultants en bestuurslid van FPS, heeft hierover een artikel geschreven.

Wilt u het volledige artikel lezen met daarin alle informatie en verdere toelichtingen op het verbeteren van contractnaleving, [klik dan hier](#).

[Naar boven](#)

Kwaliteit facilitaire dienst beter meetbaar

In een markt waarin de broekriem strakker moet worden aangehaald en tegelijkertijd wordt gestreefd naar een grotere klanttevredenheid, wordt het meten van het effect van dienstverlening in kwalitatieve en kwantitatieve zin steeds belangrijker. Daarnaast is een beter inzicht in Nederlandse dienstverleningsniveaus nodig om de benchmark te verbreden van een vergelijking van kosten naar een vergelijking van de verhouding kosten en kwaliteit. Voeg daar de toenemende vraag van de markt naar mogelijkheden voor internationale benchmarken aan toe en de noodzaak voor nieuwe instrumenten is helder.

Jacqueline Bakker, managing partner van Hospitality Consultants en bestuurslid van FPS, neemt sinds 2005 deel aan de Europese werkgroep 3 van CEN/TC 348 'Facility Management' voor normalisatie van FM-normen. Deze werkgroep heeft een Europese norm ontwikkeld op het gebied van kwaliteit in facility management.

Jacqueline geeft samen met Ellen Viergever in een artikel haar bevindingen over de nieuwe Europese norm en de serviceduidingmethodiek. Ellen is Senior Programmamanager de Directie Faciliteiten, Huisvesting en Inkoopbeleid Rijk bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en tevens bestuurslid van het Nederlands Facility Center (NFC).

Ben u geïnteresseerd in deze actuele ontwikkelingen en wilt u weten hoe dit allemaal in zijn werk gaat, [klik dan hier](#) om het volledige artikel te lezen.

[Naar boven](#)

Aankondiging Lezing OverheidFacilitair

De Stichting Facility Performance Standard biedt reeds enkele jaren checklisten om zowel klanttevredenheid als kwaliteit te meten. Maar hoe verhouden deze twee variabelen zich tot elkaar? Leidt een hoger serviceniveau tot hogere klanttevredenheid? Recent onderzoek bij facilitaire organisaties toont aan van niet.

Op woensdag 25 mei 2011 geeft Maaïke Wilmink, senior consultant Hospitality Consultants en oud-voorzitter werkgroep FPS, tijdens OverheidFacilitair van de Nationale Kennisdagen voor Facilitair en Gebouwbeheer namens FPS een lezing over de verhouding tussen klanttevredenheid en kwaliteit.

U kunt zich gratis voorregistreren via [dit formulier](#) op de website van de Nationale Kennisdagen voor Facilitair en Gebouwbeheer.

[Naar boven](#)

Voor vragen of opmerkingen kunt u mailen naar <mailto:info@fpstandard.nl?subject=Vragen%20of%20opmerkingen> of bellen met het secretariaat via telefoonnummer 024-7507753.