

FACILITY PERFORMANCE STANDARD



Nieuwsbrief 2

Mei 2011

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

[Invulling aan FPS Work Community 2.0](#)

[Nieuwe voorzitter FPS werkgroep: Estel Vrielink](#)

[FPS 24 maart goed bezocht!](#)

[FPS themasessie 7 juni: Is meten weten?](#)

[FPS Klanttevredenheidsindex 2011](#)

[FPS LinkedIn](#)

[Strukton Worksphere gebruikt FPS](#)

[Actueel](#)

Invulling aan FPS Work Community 2.0

Zoals in de vorige nieuwsbrief aangekondigd, is het tijd voor FPS 2.0. Onder de werknaam "FPS Work Community 2.0" richten wij ons dit jaar met name op de organisatie van bijeenkomsten voor abonnees. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen ervaringen over de FPS-systematiek worden uitgewisseld. Dit sluit aan bij de doelstelling om vanuit FPS de mogelijkheid te geven tot het uitwisselen van kennis en ervaring en het beschikbaar stellen van praktische formats en tips. Deze zijn in de praktijk bewezen, waardoor wij met elkaar het vakgebied verder kunnen brengen.

De eerste themasessie van 2011 op 24 maart was de drukst bezochte bijeenkomst tot nu toe! Verder in deze nieuwsbrief treft u een sfeerverslag van deze meer interactieve sessie. De volgende themasessie is op 7 juni in Utrecht bij Strukton. Het thema is dan "Is meten weten?" [Meld u zich ook aan voor 7 juni?](#)

Tevens zijn we gestart met de voorbereiding van de nieuwe website! Deze is meer op de gebruiker gericht en past beter bij deze tijd. Hierbij denken wij aan een discussiepagina, nieuwsberichten, forum, poll, etc.. Mocht u nog wensen hebben, laat ons dit dan weten. De doelstelling is tijdens de volgende themasessie een eerste preview van de nieuwe website te laten zien.

In deze nieuwsbrief leest u over onze plannen voor de komende periode en andere interessante ontwikkelingen voor de invulling van de "FPS Work Community 2.0".

[Naar boven](#)

Nieuwe voorzitter FPS werkgroep: Estel Vrielink

Milou van den Hengel heeft besloten Hospitality Consultants te gaan verlaten. Zij was de afgelopen jaren voorzitter van de FPS werkgroep. Haar rol zal per juni overgenomen worden door Estel Vrielink. Estel heeft de afgelopen jaren als interim manager voor Hospitality Consultants gewerkt en diverse landelijke organisaties ontzorgt in de rol van contractmanager. Met deze schat aan ervaring hebben wij er alle vertrouwen in dat zij haar nieuwe rol voor FPS goed vervult. Op 7 juni stelt Estel zich verder voor aan de abonnees op de themabijeenkomst.

[Naar boven](#)

FPS bijeenkomst op 24 maart had hoogste opkomst tot nu toe!

De eerste FPS themasessie van 2011 vond plaats bij de NHTV in Breda. De abonnees werden hartelijk verwelkomd met koffie en een lekkernij op de zonnige binnenplaats.

Nadat iedereen had plaatsgenomen in de schoolbanken was er een korte inleiding.

Vervolgens nam Wil Gooskens, docent aan de NHTV, het woord. Hij is van mening dat FPS in het studieprogramma ervoor zorgt dat studenten tijdens hun stage beter uit de voeten komen, beter kwaliteit kunnen meten en kennis opdoen op verschillende gebieden binnen organisaties. Daarnaast moeten zij veel samenwerken. De NHTV is dan ook erg tevreden over de FPS methodieken.

De sessie werd hervat met een presentatie van Sigrid van der Pluijm, afstudeester bij Hospitality Consultants, over de eerste resultaten van een innovatief onderzoek naar het reduceren van kosten met als gevolg een gelijkblijvende of verbeterde klanttevredenheid. De resultaten tot op heden zijn verbluffend, wat aanzet gaf tot een inhoudelijke en interessante discussie over het gewenningsaspect.

Tot slot gaf John Dijkman, contractmanager bij Equens, een toelichting op het meten en sturen van kwaliteit. Hij lichtte toe dat Equens de afgelopen jaren is overgestapt van een traditionele organisatie naar een regieorganisatie om zo beter te meten en sturen op kwaliteit. De bijeenkomst werd afgesloten met een netwerklunch in het restaurant van de NHTV.

[Naar boven](#)

FPS themasessie 7 juni: Is meten weten?

Op dinsdag 7 juni staat de tweede FPS themasessie in de agenda. Bij u ook? De officiële uitnodiging volgt de komende dagen. Tijdens deze bijeenkomst staat het thema "*Is meten weten? Hoe wordt omgegaan met de resultaten van controles?*" centraal. Meten = weten is een veel gebruikte term in ons vakgebied. Maar is dat echt zo? Dion Uijens, Quality Consultant bij Achmea, deelt tijdens deze sessie zijn ervaringen met het meten van kwaliteit en de vertaalslag naar resultaten en verbeteracties.

Ook willen wij tijdens deze bijeenkomst een preview geven van de nieuwe FPS website! De uitnodiging is vorige week aan de abonnees verzonden. De bijeenkomst vindt plaats bij Strukton Worksphere in Utrecht. Bent u geïnteresseerd en wilt u deze themasessie graag bijwonen, stuur dan een e-mail naar info@fpstandard.nl.

[Naar boven](#)

Doet u mee aan de FPS Klanttevredenheidsindex 2011?

Twee weken terug hebben de abonnees de Nieuwsbrief Special over de FPS Klanttevredenheidsindex ontvangen. Ook nu nog even de voordelen voor deelname aan index op een rijtje:

- inzicht in de tevredenheid van de eindgebruikers
- inzicht in de mate van belangrijkheid van de diensten voor de eindgebruikers
- benchmark mogelijkheden 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!

[Naar boven](#)

FPS LinkedIn

Zijn wij al gelinked? FPS heeft al langere tijd een LinkedIn, maar nog niet alle abonnees zijn gelinked. Als onderdeel van de FPS Work Community 2.0 willen wij LinkedIn actief gaan gebruiken. De werkgroep zal berichten plaatsen, die wellicht ook voor u interessant zijn. Dus laten we linken! Klik hier voor de FPS LinkedIn pagina.

Ook het onderzoek naar de mogelijkheden op social media door Martijn van Heesbeen,

afstudeerder bij Hospitality Consultants, begint steeds meer vorm te krijgen. Er is al veel data verzameld en de enquête, om zo ook kwantitatieve data te verzamelen, zal binnenkort verstuurd worden. U zult als abonnee dan ook een mail ontvangen, met daarin de vraag mee te willen werken aan het onderzoek. Wanneer alle kwantitatieve gegevens binnen zijn, kunnen de definitieve aanbevelingen op het gebied van social media geformuleerd worden.

[Naar boven](#)

Strukton Workspere gebruikt FPS

Strukton Workspere is sinds 2010 abonnee van FPS. Natalie Hofman, Manager Operations, licht kort toe waarom zij abonnee zijn geworden.

Strukton is veelvuldig bezig met audit op eigen dienstverlening en is zodoende op eigen initiatief bij FPS terechtgekomen. "Het feit dat FPS toetst als een onafhankelijke derde is een van de hoofdredenen waarom Strukton abonnee is geworden", aldus Natalie. Daarnaast heeft Strukton als deelnemer in PPS contracten behoefte aan benchmarkgegevens. Strukton verwacht dat FPS hen gaat helpen in het voorzien van gegevens op het gebied van performance, kwaliteit en klanttevredenheid. De FPS meetmethodiek wordt binnen de organisatie gekoppeld aan kwaliteit, financiën en performance-eisen die in de KPI's zijn gesteld.

Momenteel houdt Strukton al klanttevredenheidsonderzoeken gericht op haar contracten op het gebied van gebouwbeheer en onderhoud. Dit geldt ook voor de kwaliteitsmetingen vanuit de technische tak van het bedrijf. Daarnaast heeft Strukton Workspere contracten afgesloten voor het leveren van softservices bij onder andere Stork. Voor de controle van deze diensten zijn checklisten op basis van FPS samengesteld. De intentie is deze in 2011 toe te passen op alle hardservices. Tot slot geeft Strukton aan absoluut geen "slapende" abonnee te willen zijn. Zij willen graag vanuit hardservices een toegevoegde waarde bieden met het aandragen van nieuwe eisen en/of wensen. Daarnaast kunnen de parameters op het gebied van gebouwgebonden diensten nog verder worden uitgebreid.

[Naar boven](#)

Actueel

Nationale Kennisdagen voor Facilitair en Gebouwbeheer: OverheidFacilitair Op woensdag 25 mei 2011 geeft Maaïke Wilminck, senior consultant Hospitality Consultants en oud-voorzitter werkgroep FPS, 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 info@fpstandard.nl of bellen met het secretariaat via telefoonnummer 024-7507753.