

Facility Performance Standard (FPS)

Contractmanagement met FPS



www.fpstandard.nl

Dit is de vijftiende uitgave van de FPS column, in elke uitgave van FMI wordt een aspect van de kwaliteitsmeting belicht. In deze editie aandacht voor de standaardbestanden die binnen FPS worden ontwikkeld voor de implementatie van contractmanagement.



Maaïke Wilmink

Het thema van deze uitgave van FMI is 'inkoop- en contractmanagement'. Dit thema past helemaal in het straatje van de stichting Facility Performance Standard. De standaardbestanden die binnen FPS worden ontwikkeld kunnen helpen contractmanagement op een professionele en eenduidige wijze te implementeren binnen uw organisatie. Binnen de stichting zijn we dan ook verheugd om te constateren dat steeds meer organisaties overgaan tot het daadwerkelijk gebruik van de bestanden.

Vaak wordt mij gevraagd hoe dit aangepakt kan worden. Helaas is het niet zo eenvoudig als het lijkt. Ondanks dat we binnen FPS spreken over 'standaard' bestanden blijkt het in de praktijk onmogelijk om te komen tot één standaard die voor alle organisaties van toepassing is. Binnen elke organisatie zijn immers andere keuzes gemaakt in het te bieden serviceniveau en zijn andere contractafspraken gemaakt met leveranciers. Om goed te kunnen beoordelen of uw leverancier afspraken nakomt, moet de meetmethodiek worden ingericht op basis van die specifieke afspraken. Derhalve kunnen de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) worden getypeerd als 'standaard', de vertaling daarvan naar concrete meetitems is maatwerk. Een voorbeeld: van een receptioniste mag verwacht worden dat zij enige (algemene) kennis heeft van uw organisatie

en het pand waarin zij werkzaam is. Binnen FPS wordt dit getoetst door het stellen van enkele vragen aan de receptioniste. Van vijf willekeurig gestelde vragen dienen minimaal vier goed te worden beantwoord. De inhoud van de vragen verschilt echter per organisatie alsmede het belang van dit onderdeel voor de organisatie. Bij een groot advocatenkantoor zullen andere eisen worden gesteld aan de kennis van de receptioniste dan bij een kleine productieomgeving.

Doelstellingen

Het implementeren van de standaardbestanden van FPS vraagt dus enige inspanning van de abonnees. Maar, u krijgt er ook

wat voor terug. Het resultaat is een meetmethodiek die aansluit op uw specifieke situatie, waarmee beoordeeld kan worden of de leverancier voldoet aan uw specifieke contractafspraken. Een systeem op maat dus, gebaseerd op een standaard. Een transparante, objectieve methodiek, die geaccepteerd wordt door de grotere facilitaire dienstverleners binnen Nederland. Want ook dat vinden we van belang. Om de stichting echt tot een succes te laten verworden moet dit initiatief ook ondersteund worden door facilitaire aanbieders. Om dit te stimuleren besteden we extra aandacht aan deze doelgroep, door één op één te discussiëren over de inhoud van de ontwikkelde bestanden. En met resultaat. Het aantal abonnees groeit, alsmede het draagvlak voor de stichting. Eén van onze doelstellingen voor 2008 is het stimuleren van het gebruik van de standaardbestanden. Met de resultaten kunnen we de methodiek aanscherpen en onderzoeken of en op welke wijze vergelijking tussen organisaties mogelijk is. Door abonnee te worden van FPS ondersteunt u deze ontwikkeling – die ons vakgebied volwassen maakt. Meld u dus aan op www.fpstandard.nl.

Maaïke Wilmink MSc, voorzitter van de werkgroep FPS