

# Facility Performance Standard (FPS)

Contractmanagement met FPS



www.fpstandard.nl

Dit is de zestiende uitgave van de FPS column, in elke uitgave van FMI wordt een aspect van de kwaliteitsmeting belicht. In deze editie aandacht voor het sturen op toegevoegde waarde.



*Bernard Drion*

In dit themanummer over Innovatie ga ik een lans breken voor de leveranciers van facilitaire diensten. Op hen wordt nogal eens kritiek geleverd: dat ze wars zouden zijn van visie, marginaal werken en al helemaal niet doen aan innovatie. Zij zijn bepaald geen meedenkers, zo wordt gezegd.

Maar moeten de facility managers wat die kritiek betreft niet ook eens in de spiegel kijken? Hebben zij niet altijd al ingekocht tegen de laagst mogelijke prijs? En waren zij het niet die geen afwijkende mening duldden van de aanbieders over programma's van eisen (PvE's) terwijl zij toch de partij zijn die geacht worden daarvan meer verstand te hebben? En hebben zij daarmee de aanbieders niet in de hoek gedrukt van prijsvechters?

## Klanttevredenheid

Tot nog toe dicteren de opdrachtgevers hun leveranciers precies wat ze moeten doen en leggen dat vast in een PvE. Terwijl je zou mogen verwachten dat de kennis van hoe je dat doet bij de leverancier zit. Het enige waar de facility manager zich om zou moeten bekommeren is de klanttevredenheid, de toegevoegde waarde aan de productie en – natuurlijk ook – de marktconformiteit. Maar dat laatste moet niet vertaald worden in kosten, maar in rendement.

Als we het over innovatie hebben, zou het baanbrekend zijn als de leverancier geselec-

teerd wordt aan de hand van het antwoord op de volgende vraag die gesteld wordt aan de kandidaten:

'Hoe denkt uw bedrijf geld te verdienen door toegevoegde waarde te leveren aan onze organisatie?'

In deze vraagstelling geeft het woord 'hoe' aan dat het initiatief voor de aard van de processen die moeten leiden tot een bepaalde klanttevredenheid en serviceniveau bij de leverancier ligt. De opdrachtgever zou die processen als een black box moeten zien. Met andere woorden: hij zou zich niet moeten bemoeien met hoeveel mensen en met welke middelen de leverancier zijn verplichting nakomt, zolang hij maar voldoet aan de over-

eengekomen klanttevredenheid en serviceniveau bij een bepaalde prijsafspraken.

In deze redenering is een term gebruikt, die nu nog utopie is in ons vakgebied: 'toegevoegde waarde', althans als het om het meten ervan gaat. Toch moet dat in de toekomst realiseerbaar zijn. Voor het sturen op toegevoegde waarde hebben wij een vierde desbetreffende dashboardmeter nodig – naast klanttevredenheid, serviceniveau en kosten.

## Geld verdienen

In de vraagstelling wordt overigens ook rekening gehouden met het belang van de leverancier: hij moet geld verdienen. Dat is namelijk net zo goed de zorg van de opdrachtgever, want alleen als de leverancier geld verdient, kan hij kwaliteit leveren.

Bij klankbordbijeenkomsten die Facility Performance Standard regelmatig organiseert komen dit soort onderwerpen aan de orde, als input voor de langetermijnstrategie en als voeding voor de lijn waarlangs de standaard ontwikkeld wordt.

Door abonnee te worden van FPS kunt u aan deze bijeenkomsten deelnemen en ondersteunt u deze ontwikkeling – die ons vakgebied volwassen maakt. Meld u dus aan op [www.fpstandard.nl](http://www.fpstandard.nl).

| ir. Bernard Drion secretaris van stichting FPS.