

Performance Management



'In control' zijn

Uitbesteden van facilitaire processen is inmiddels 'business as usual'. Voor de meeste facilitaire diensten worden in meer of mindere mate externe leveranciers ingezet.

Een belangrijk motief, naast kostenbesparing en flexibiliteit, is het ontzorgen van de facilitaire (regie-) organisatie. Maar hoe houdt u als facilitair verantwoordelijke inzicht in de 'uitbestede' risico's van facilitaire processen? En hoe maakt u 'smart' afspraken over de te leveren dienstverlening? En hoe kunt u grip houden op risico's in uitbestede facilitaire processen?

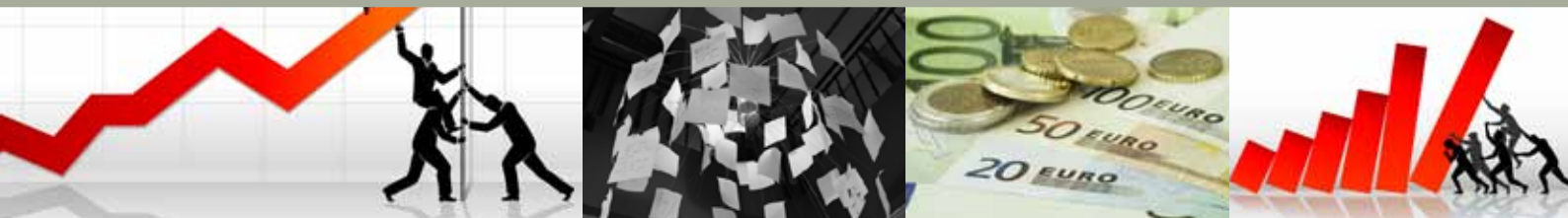
Facilitair 'in control'
Het gemiddelde facilitaire budget bedraagt ongeveer € 10.000 per werkplek per jaar (NFC Index 2009). Voor vrijwel de meeste organisaties geldt dat facilitaire diensten voor minstens 50% zijn uitbesteed aan derden en daarmee impact heeft op de organisatie. Niet alleen is de financiële betekenis groot maar ook de impact van het niet of onvoldoende leveren van diensten, het niet op orde hebben van facturatie of het niet naleven van veiligheidseisen. Het duiden van risico's en het managen van de performance van uw externe dienstverleners maakt dat u 'in control' bent. Dat u kunt aantonen

dat u de belangrijkste performances en risico-indicatoren in beeld hebt, deze consequent toetst en verbeterplannen laat opstellen.

Trias Politica essentieel
Om facilitaire belangen van uw organisatie te borgen is inzicht in facilitaire prestaties op basis van onafhankelijke metingen essentieel. Met externe controle krijgt u een objectief en deskundig beeld over contractnaleving. Op basis van objectieve metingen kunt u in gesprek gaan met uw leverancier en onderbouwd werken aan uw facilitaire doelstellingen. Hospitality Consultants ondersteunt bij het opzetten van een gedegen meetmethodiek, verzorgt onafhankelijke metingen en biedt ondersteuning bij het opstellen van verbeterplannen.

Wat heeft Hospitality Consultants u te bieden?

Als onafhankelijk bureau brengen wij al sinds 1986 de facilitaire performance bij onze opdrachtgevers in kaart. Onze Business Unit Performance Management werkt dagelijks met een team facilitaire professionals aan het monitoren van facilitaire dienstverlening en het inrichten van performance management. Wilt u ook 'in control' zijn van uw (uitbestede) facilitaire processen? Hospitality Consultants biedt u met gedegen Facility



Hospitality Consultants

Smallepad 13-15 / 3811 MG / Amersfoort
Postbus 2186 / 3800 CD / Amersfoort
Postbus 755 / 6200 AT / Maastricht
Tel: +31 (0)33 462 55 55
info@hospitalityconsultants.nl

www.hospitalityconsultants.nl
www.hospitality-interim.nl
www.hospitalitydesign.nl

Performance Management drie producten die garant staan voor uw 'in control' status.

Facility Performance Development

In een aantal workshops werken we met u aan een concrete opzet en uitwerking van:

- Facilitaire visie en strategie
- Vertaling van facilitaire doelstellingen naar uw Performance Management raamwerk (bestaande uit KPI's en prestatie-indicatoren)
- Opzet en inrichting van Performance Management processen

Facility Performance Scan

Wij brengen in beeld in hoeverre uw organisatie 'in control' is. Gefaseerd ziet dat er als volgt uit:

- Doorlichting Facility Performance Management inclusief risico-inventarisatie
- Pre-audit 'in control' statement
- Opstellen en implementeren verbeterplannen

Facility Performance Monitoring Hospitality Consultants heeft ruime ervaring met contractmanagement voor meer dan twintig facilitaire activiteiten. In het proces van Facility Performance Monitoring stellen wij in overleg met u en de leverancier(s) eerst toetsingcriteria vast. Voor

kwantitatieve aspecten, klanttevredenheid en financiële afspraken. Vervolgens toetsen onze allround facility auditors en consultants op objectieve wijze uw leveranciers en/of organisatie. De resultaten zijn in één oogopslag zichtbaar in het webbased dashboard 'Facility Performance Monitor'. Zo ziet u direct hoe de facilitaire dienstverlening ervoor staat. Vervolgens maken wij met u en uw leverancier(s) een verbeterplan als onderdeel van een continue verbetercyclus.

Onze Facility Performance Monitoring

- Facility Performance Monitor: webbased dashboard op basis van een viertal KPI's: financiën, kwaliteit, klanttevredenheid en duurzaamheid
- Contractmanagement met kwalitatieve auditing, klanttevredenheid- en belevingsonderzoeken en financiële analyses
- Facility benchmarking

Meer weten?

Voor meer informatie over het managen van performance of de Facility Performance Monitor kunt u contact opnemen met:

Jacqueline Bakker
+31 (0)33 462 55 55
j.bakker@hospitalityconsultants.nl
www.fpmonitor.nl