

Clusteren van diensten; de mening van de markt

Heeft de single-service-aanbieder een voordeel of een nadeel bij het aanbieden van facilitaire diensten via een multiservice-overeenkomst, maincontractor of een managing agent? FMI vroeg een aantal single-service-suppliers naar hun mening.

Samenstelling: Natalie Hofman & Ivo voor den Dag

In de markt is het de afgelopen jaren steeds gebruikelijker geworden dat facilitaire diensten in een multiservice overeenkomst worden aangeboden. Wat vindt u daarvan?

Tinus van Duren (districtmanager bij Fortron): 'Het is een kans om bij opdrachten aangehaakt te raken, die je anders als single-

servicesupplier niet had gekregen. Het is lang niet altijd beter voor de communicatie. Die gaat vaak over te veel schijven.'

Elwin Herrebout (marketingmanager bij NPQ Solutions): 'De tendens naar multiservicecontracten-/maincontracting is een logisch gevolg van de verdergaande professionalisering en specialisatie van het vakgebied. Het sluit aan bij de strategische keuze die organisaties in toenemende mate maken om zelf alleen een regierol te willen vervullen, en facilitaire uitvoering uit te besteden aan gespecialiseerde (multi-)servicesuppliers.'

Greg Klaver (commercieel directeur bij Westerveld): 'Persoonlijk ben ik niet enthousiast over de ontwikkeling van multi-serviceovereenkomsten. Naast een goede basis, goed schoonmaakonderhoud, ligt de kracht van Westerveld in het leveren van toegevoegde waarde in de vorm van partnership. Hierbij is communicatie met de opdrachtgever een belangrijke voorwaarde en zijn we daardoor in staat om een betere aansluiting te vinden op het primaire proces van de opdrachtgever.' Marcel Westerbeke (directeur bij Yask): 'Wij denken niet dat dit de meest optimale vorm is voor het inrichten van de facilitaire organisatie. Natuurlijk snappen we dat er een prijsvoordeel te behalen is door partijen samen aan te laten bieden, echter heeft de klant nog steeds te maken met een tal van verschillende partijen waarmee zij moeten werken.'

'Wij denken dat de maincontracting-vorm gunstiger is. De mogelijkheden voor efficiency en effectiviteit zijn bij IFM groter doordat de IFM leverancier de diensten niet slechts ziet als specialistisch servicepakket, maar als een totaal van specialistische taken die op taakniveau kunnen worden herverdeeld zonder rekening te houden met de grens van de specialistische services. Zo ontstaan integrale takenpakketten.'

Walter Verdonk (national accountmanager bij ISS Facility Services): 'Ik ben van mening dat single-serviceorganisaties geen andere keuze hebben dan facilitaire diensten in een multiservice overeenkomst aan te bieden. De markt vraagt steeds meer om integrale oplossingen waarbij efficiëntie, besparing en optimalisatie van zeer groot belang is geworden. Het aanbieden van multiservice diensten is dan ook een logisch gevolg om een marktaandeel te kunnen krijgen of te behouden.'

Menno van der Zalm (salesdirecteur bij Trigion): 'Dat is een trend die wij vanuit Trigion inderdaad herkennen en waar wij tijdig op hebben ingespeeld. Vanuit de sector zie ik het als een logisch gevolg van de drang naar efficiency, effectiviteit en kostenbesparing. Multiservice-overeenkomsten bieden kansen om integrale concepten uit te rollen die de gewenste voordelen kunnen behalen.'



Naam: Menno van der Zalm
Bedrijf: Trigion
Functie: Salesdirecteur

Naam: Walter Verdonk
Bedrijf: ISS Facility Services
Functie: National Accountmanager

Naam: Greg Klaver
Bedrijf: Westerveld
Functie: Commercieel directeur

Naam: Jean-Marc Komen
Bedrijf: Securitas Beveiliging & Receptie
Functie: Salesmanager

Naam: Elwin Herrebout
Bedrijf: NPQ Solutions
Functie: Marketingmanager

Naam: Tinus van Duren
Bedrijf: Fortron BV
Functie: Districtmanager

Naam: Marcel Westerbeke
Bedrijf: Yask
Functie: Directeur

Jean Marc Koomen (salesmanager bij Securitas): 'Dit is een ontwikkeling waar wij als dienstverlener, net zoals bij andere ontwikkelingen, al langer op in gespeeld zijn. Wij zien dat meer en meer multiservice overeenkomsten worden afgesloten. Dat betekent dat er ook meer aanbieders zich in deze markt gaan begeven en dit komt de kwaliteit niet altijd ten goede. Wij maken daarin strategische keuzes voor die partijen die de beste papieren hebben en een *proven track record*.'

Kunt u aangeven welk percentage van de aanvragen die via een multiservice, maincontractor of managing agent binnenkomen ten opzichte van het totaal aantal aanvragen per jaar inschatten? Is dit meer of minder dan 50 procent?

Bij deze vraag geven zo goed als alle bedrijven aan dat dit op dit moment minder dan 50 procent is. Wel is er een

stijging in het percentage te zien. Elwin Herrebout (NPQ Solutions): 'In het geval van selectie- en aanschaf van een FMIS schommelt dit inmiddels rond de 50 procent.'

Werkt u samen met andere single-servicepartijen om deel te kunnen nemen aan multi-serviceuitvragen?

Op deze stelling zijn zeer uiteenlopende antwoorden gegeven. Dat komt vooral doordat een deel van de bedrijven onderdeel van een groep is. Van der Zalm (Trigion): 'Wij zijn een divisie van Facicom Services Group, steeds vaker werken we met collega's uit andere divisies samen aan multi-serviceuitvragen'. Ook Walter Verdonk (ISS) geeft dit aan: 'Wij hebben alle diensten in eigen beheer'.

Greg Klaver (Westerveld): 'Wij acteren niet proactief op de markt als het gaat om multi-serviceaanvragen. Echter werken we wel samen met maincontractors die de schoonmaak bij ons uitvragen.' >



**UW WERKPLEKKEN WĒL
CONFORM NEN 2580?**

Ook Prequest!

Besam Nederland B.V. - stand 3.046

Besam Nederland B.V. is toonaangevend fabrikant en 1e klas servicepartner op het gebied van automatische deuren.

i BEURS IN BEELD

Komen (Securitas): 'Nee, een combinatie met andere single-servicepartijen is voor Securitas geen must om deel te mogen nemen. Multiservice suppliers werken graag met een onafhankelijke specialist samen. Vergeet niet dat een aantal multiservice suppliers tevens single-servicesupplier zijn en het "WC eend-principe" erop nahouden. Dat maakt ze tegelijkertijd ook kwetsbaar. Wat gebeurt er als een klant ontevreden is over één onderdeel van het totale pakket?'

Westerbeke (Yask): 'Ja, met name catering, maar dit wordt steeds minder omdat er steeds minder single-servicepartijen zijn.'

Welke voordelen heeft u bij aanvragen die geclusterd worden aangeboden in de vorm van multiservice, maincontracting of managing agent?

Westerbeke (Yask): 'Een voordeel is dat we ons hele pakket aan kunnen bieden, waardoor wij efficiency voordelen kunnen behalen en aldoende scherper aan kunnen bieden'

Koomen (Securitas): 'Laten wij die vraag omdraaien. Welke voordelen heeft een klant bij het clusteren van diensten? Zolang de opzet is om alle beveiligingsuren te clusteren in een excelsheet en er een eenheidsprijs voor te vragen zijn er voor beide partijen geen echte voordelen. Volume voordeel werkt uitsluitend op korte termijn en laat zich niet vertalen in betere oplossingen of meer kwaliteit op de werkvloer. Als risico's door het clusteren beter gemanaged kunnen worden en wij daar actief aan kunnen bijdragen zijn er voor alle partijen alleen maar voordelen.'

Verdonk (ISS): 'Dat wij alles zelfstandig kunnen aanbieden zonder tussenkomst van onderaannemers.' Klaver (Westerveld): 'Een belangrijk voordeel is dat we als middel grote partij mee kunnen liften bij grote aanbestedingen waar we anders niet voor in aanmerking komen.'

Zijn er ook nadelen?

Tinus van Duren (Fortron): 'In zekere zin is er een hogere kans om een opdracht gehonoreerd te krijgen, maar een aanbieden via een multiservice organisatie kan hogere kosten met zich meebrengen zoals kosten voor controle en besturing. Die heb je niet als je als single-servicesupplier aanbiedt.'

Van der Zalm ('Trigion): 'Er zijn feitelijk weinig nadelen. Wel kunnen we noemen dat beveiliging een specialisme is net als schoonmaak, catering, et cetera. Hierdoor zijn er over het algemeen diverse aanspreekpunten binnen een organisatie in plaats van één bij een multiservice contract. Ook is er soms onvolgende ruimte voor diepgang, in de onderlinge contacten, maar ook in de offerte uitvraag.'

Klaver (Westerveld): 'Een nadeel is de afhankelijkheid van de maincontractor. Dit met enige nuance. Omdat de ene maincontractor uitgaat van een ge-

BIS B.V. - stand 3.043

Allereerst omdat BIS de allereerste Samsung SUR40/Microsoft Surface op de stand heeft; evenals de eerste LiveSavingPoint, outdoor display met AED. Verder omdat we tal van andere baanbrekende oplossingen laten zien. U maakt kennis met onze visie op totaalrichting, waarbij wij u van A tot Z ontzorgen. Verder ervaart u de kracht van onze concepten en ziet u met eigen ogen wat de impact van een videowall is. Ook ontdekt u de voordelen van videocommunicatie en de efficiëntie van werken met touch LCD/LED schermen. Kortom: de nieuwste mogelijkheden ervaart u op stand 3.043. Natuurlijk vergeten wij niet om een goede gastheer te zijn. Koffie, thee, een ander drankje en overheerlijke hapjes staan voor u klaar. Hartelijk welkom!



Roy Kirkels

i BEURS IN BEELD

Bouter B.V. - stand 1.041

Bouter op Vakbeurs Facilitair 2012 & Spectaculaire actie
Tijdens de Vakbeurs Facilitair mag u de stand van Bouter zeker niet missen. Bouter presenteert de nieuwste apparatuur op het gebied van grootkeuken waaronder een Meiko M-iQ korventransportmachine en twee Palmarium kookeilanden van Küppersbusch. Bouter en Rational slaan de handen ineen en stellen u in de gelegenheid te profiteren van een spectaculaire beursactie. Beide partijen vindt u op dezelfde stand. De koks van Rational zullen u de nieuwste Rational/CaterTech 'whitEfficiency' combisteamers demonstreren.
Op www.bouter.nl vindt u de actie. Op dezelfde website vindt u ook het registratieformulier voor de beurs.

i BEURS IN BEELD



**NO FUZZ.
ADDED
PASSION.**

PROCORE

PROCORE LEGT DE ESSENTIËLE RELATIE TUSSEN ORGANISATIESTRATEGIE, HUISVESTING EN FACILITEITEN. EN DAN MAKEN WE HET IN ORDE. GESTRUCTUREERD, HELDER, INNOVATIEF EN ONAFHANKELIJK.

zamenlijk belang en je vroegtijdig betrekt in het proces. En de ander met minimale informatie, een prijs van je verlangt.'

Als u een aanbieding heeft gedaan via een maincontractor of een managing agent, wordt u dan voldoende betrokken bij de vervolgstappen?

Westerbeke (Yask): 'Lang niet altijd, terwijl dit in onze optiek eigenlijk wel zou moeten om de beste kwaliteit van de dienstverlening neer te kunnen zetten.'

Herrebout (NPQ Solutions): 'Dat verschilt per traject. Het hangt vooral samen met het belang en de positie van het FMIS. Zo is het belang en de betrokkenheid rondom een monitoringsysteem in een PPS bijvoorbeeld groter dan de levering van een systeem ter ondersteuning van een meldpunt of voor zalenreservering.'

Ook Van Duren (Fortron) geeft aan dat dit lang niet altijd het geval is.

Heeft u tips voor de uitvragende partijen, zowel aan de kantzijde als aan de zijde van de multiservice aanbieder?

Herrebout (NPQ Solutions): 'Onze tips voor de maincontractor: Zorg bij nieuwe contracten voor een tijdige start met de voorbereidingen voor implementatie van het FMIS. De opstart van nieuwe contracten is doorgaans een hectische periode. Hoe sneller kan worden beschikt over een operationeel systeem waar gebruikers goed mee overweg kunnen dan kan dat een grote bijdrage leveren aan de efficiënte bedrijfsvoering.'
Van der Zalm (Trigion): 'De belangrijkste tip is om bij multiservice contracten de aanbiedingen in zijn geheel tegen elkaar af te wegen. Men dient voldoende aandacht te behouden voor de kwaliteit van onderliggende diensten en niet slechts naar de kostenbesparing te kijken'

CSU - stand 1.059

Op zoek naar dé schoonmaakspecialist? 'CSU. Daar blijf je bij.'

Dit zijn de woorden die de missie van onze schoonmaakorganisatie onderstrepen. Kantoor, school, vervoer of industrie. Onze bewuste keuze voor specialisatie op schoonmaak leidt tot tevreden gebruikers en duurzame klantrelaties. Een erkend goed werkgever met aandacht voor medewerkers. Die aanpak is uw garantie voor een uitstekende dienstverlening. Wilt u meer informatie over wat CSU voor uw organisatie kan betekenen? Bezoek onze stand in hal 1 (Brabant) op standnummer 1.059.



Ruud van Swieten

i BEURS IN BEELD

Van Duren (Fortron): Hou het helder. De ene dienst is de andere niet. Vraag de services gericht en onafhankelijk van elkaar uit.

Verdonk (ISS): 'Geef in je rol van aanbieder de klant alternatieven als men niet zeker weet welke model het beste bij hun past. Je hebt ten slotte ook een adviesrol.'
Komen (Securitas): 'Ja zeker. Stop met de ongebreidelde uitwas van boetes. Wij merken dat consultancy- en inkoopbureaus, de goede daargelaten, klanten adviseren om zichzelf terug te laten verdienen door extreem hoge boetes te eisen. Er is geen beursgenoteerd bedrijf die hier zijn vingers aan gaat branden. Resultaat; géén of te weinig aanbiedingen. Natuurlijk moet je als leverancier scherp gehouden worden en als het niet klopt, mag je bestraft worden, maar op voorhand verlies draaien op een opdracht, dat doet geen enkele ondernemer.'

> **Natalie Hofman** is redactielid **FMI** en manager operations bij **Strukton WorkspHERE**

advertentie

NÚ MET
Gelijkwaardigheids-
verklaring!

**ZICHTBAAR
BETER!**
TNO rapport
beschikbaar

TRITIUM LIGHTS

- Verlichte vluchtrouteaanduiding
- Geen kabels
- Geen lampen
- Geen accu's
- Levensduur 15 jaar
- Onderhoudsvrij
- Waterproof
- Explosie veilig

TRITIUM LIGHTS
Zichtbaar beter!

ESCAPE LIGHT B.V.

Geserweg 8 7861 BL Oosterhesselen The Netherlands
 T +31 (0)524 581093 F +31 (0)524 581601 E info@escapelight.nl
 W www.escapelight.nl