

# Inzicht in kosten, kwaliteit en klanttevredenheid facilitaire activiteiten

Meetmethodiek Kwaliteit Facilitaire Activiteiten (MKFA)

- Koppeling kosten, kwaliteit, klanttevredenheid\* van kantoorhoudende organisaties.
- Bewezen methodiek is ontwikkeld i.s.m. Universiteit Wageningen (CFM) en deelnemers.
- Objectieve meting conform NEN 2748 en INK-model.
- Kennisdelen in (thema)bijeenkomsten en congres.
- Fier.fm is NFC-lid en gecertificeerd.

## Schiphol Group, Richard Hartendorp, Hoofd Huisvesting en Facilities:

*"Schiphol participeert al enkele jaren in de MKFA. Zij doet dit in de eerste plaats om haar eigen facilitaire afdeling, overeenkomstig de NEN 2748, op een zuivere manier te toetsen aan de markt.*

*Met de ondersteuning van Fier.Fm worden jaarlijks uitgangspunten ontwikkeld die gebruikt worden voor het vaststellen van de exploitatie en om te komen tot nieuwe inzichten. Op deze wijze leidt de uitkomst ook tot het veranderen van bestaande processen en in sommige gevallen tot nieuwe Europese aanbestedingen."*

## Waarom MKFA?

Deelname aan het onderzoek betekent het op een objectieve manier benchmarken van kosten én kwaliteit.

Naast het verkrijgen van stuurinformatie vergroot u ook uw facilitaire netwerk, waarin kennis en ervaringen met elkaar worden gedeeld.

Zo verkrijgt u inzicht, kunt u vragen over de facilitaire prestaties goed beantwoorden.

## Werkplekkosten en kwaliteitscore

De facilitaire kosten bedragen voor kantoorhoudende organisaties over het boekjaar 2010 €13.005,- per werkplek.

Organisaties gaven ten opzichte van het voorgaande onderzoeksjaar bijna 1% minder uit aan facilitaire activiteiten.

De kwaliteitscore van facilitaire activiteiten bedraagt dit jaar 74% van de hoogst haalbare score. Dit betekent dat er nog genoeg ruimte voor facilitaire organisaties is om verder te verbeteren. Wat scoort uw organisatie?

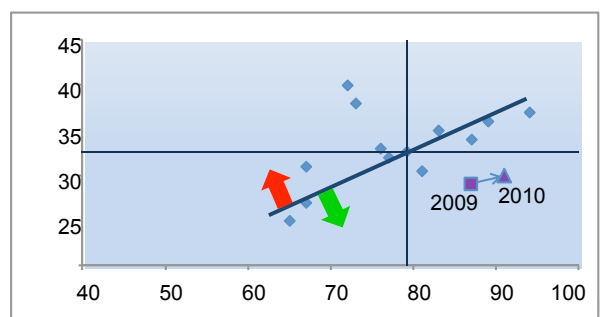
## Resultaat

Het onderzoek resulteert in een rapportage waarin facilitaire trends, kosten en kwaliteit worden weergegeven. Naast een rapportage ontvangt iedere deelnemer een op de organisatie toegesneden samenvatting.

Met deze resultaten kunt u bijvoorbeeld uw voordeel doen in jaarlijkse budgetrondes, bij leveranciers- en accountmanagement, in het verbeteren van processen en bij rapportages aan het hogere management.

## \*Tevredenheid eindgebruikers FM

Vanaf 2012 is het tevens mogelijk om (als extra opdracht) de tevredenheid onder eindgebruikers en betalende opdrachtgevers te laten meten en te koppelen aan de benchmarkresultaten.



(Versimpeld) scatterdiagram: kosten (verticale as) en kwaliteit (horizontale as) van onderhoud zijn tegen elkaar afgezet. Tevens is zichtbaar waar organisatie X zich in 2009 en 2010 bevond.

### Delta Lloyd, Facilitair Bedrijf, Chris Ottenhof, Controller:

"Dankzij de informatie uit het onderzoek kan de facilitaire organisatie van Delta Lloyd zichzelf beter managen. De MKFA stelt ons in staat de facilitaire activiteiten van Delta Lloyd vanuit heldere definities en een referentiekader te meten, af te zetten tegen de 'markt' en hiervan te leren. Tevens helpt de benchmark ons om buiten de bestaande kaders te denken."

### PGGM, IFS Facility Services, Arnold Veenema, Manager Huisvesting:

"Een aantal steekwoorden die bij mij opkomen: no nonsense, flexibel, adequaat en met de juiste diepgang".

### MKFA 2011: resultaten

Onderstaand een aantal uitkomsten van de MKFA per gemeten facilitaire activiteit. Tabellen, grafieken, scatterdiagrammen, verdere uitwerkingen per activiteit en resultaten betreffende kwaliteit (op medewerkers, middelen, processen en eindresultaten) zijn in de rapportage te vinden. Deze is alleen voor deelnemers beschikbaar.

#### Algemeen

M <sup>2</sup> BVO per werkplek	26,06
M <sup>2</sup> BVO per fte	27,24
fte per werkplek	0,95

#### Huisvesting

Kosten per M <sup>2</sup> BVO	€ 174
Gemiddelde kwaliteit	74%

#### Diensten en Middelen

Kosten consumptieve diensten per fte	€ 629
Gemiddelde kwaliteit	70%

Kosten risicobeheersen per M <sup>2</sup> BVO	€ 16
Gemiddelde kwaliteit	77%

Kosten schoonmaken per M <sup>2</sup> BVO	€ 17
Gemiddelde kwaliteit	79%

Kosten verhuizen per werkplek	€ 41
Gemiddelde kwaliteit	77%

Documentmanagement per fte	€ 2.052
Gemiddelde kwaliteit	65%

Kosten verstrekken van ruimten, benodigdheden, hulpmiddelen en kleding per werkplek	€ 394
Gemiddelde kwaliteit	74%

#### ICT

Kosten ICT per werkplek	€ 3.818
Gemiddelde kwaliteit	70%

#### Facility Management

Facility management per fte	€ 907
Gemiddelde kwaliteit	78%

#### Wist u dat (een willekeurige greep)....

- Alle adviseurs van Fier.fm door de NFC-gecertificeerd zijn?
- Fier.fm u ook kan helpen met deelname aan de NFC-index?
- De deelnemers aan het onderzoek een handboek met instructies krijgen?
- Fier.fm een audit per deelnemer doet om de betrouwbaarheid van data na te gaan?
- Van een pand gemiddeld 66% kantoorruimte is?
- Gemiddeld 55% van de werkplekken benut wordt?
- Verzekeren gemiddeld € 1,56 per M<sup>2</sup>BVO kost?
- Energiekosten blijven stijgen: dit jaar gemiddeld € 17,60 euro per M<sup>2</sup>BVO?
- Slechts 17% van de organisaties medewerkers aanspreekt op het energieverbruik?
- Een gebruiker in de kantine gemiddeld € 2,70 besteedt?
- Gemiddeld 43 fte gebruik maakt van een koffieautomaat?
- De kwaliteitsscore op processen van de activiteit schoonmaak 88% bedraagt?
- 76% van de deelnemers een meerjaren facilitair beleidsplan heeft?
- Deelnemers in 2012 'online' hun facilitaire activiteiten kunnen benchmarken?
- In 2011 ongeveer 5 miljoen M<sup>2</sup>BVO en 800 gebouwen aan de database van Fier.fm worden toegevoegd?

Meer weten:

[info@fier.fm](mailto:info@fier.fm) of 020 67 13 120  
Pieter Buis, projectleider MKFA

