

INTERVIEW

VFM Adviesgroep voorkeursleverancier Intrakoop

Facilitaire adviezen vanuit hartje Utrecht



Terwijl de studenten op het gezellige Janskerkhof genieten van hun welverdiende biertje, wordt er druk gewerkt op de bovenste verdieping van een oud herenpand, op datzelfde plein. Op deze verdieping vestigde VFM Adviesgroep zich in 1997 om de facilitaire wereld met adviezen te ondersteunen. Geen koude biertjes, maar een warme werksfeer komt je tegemoet op deze mooie zomerdag.

Oprichter en directeur Victor van Hooijdonk vertelt gepassioneerd over de ontwikkelingen binnen zijn bedrijf en de reden waarom ze het momenteel zo goed doen. "Wij gaan de afgelopen jaren tegen de stroom in. In plaats van een verslechterende markt, kun je bij ons spreken van een stormvloed aan nieuwe opdrachten. Wij zijn nog steeds groeiend en het wordt alleen maar beter. Ik denk dat wij dit vol kunnen houden door onze goede kwaliteit in dienstverlening en ons persoonlijke karakter. Wij staan erg dicht bij onze klant"

Personeel

De VFM Adviesgroep heeft acht mensen in vaste dienst en maakt verder gebruik van freelancers, die eigenlijk altijd voor

VFM aan het werk zijn. Daarnaast werkt de organisatie samen met Kraan Consulting uit Rotterdam op het gebied van technisch beheer en met Key Quality om klantbelevingsonderzoek te verrichten. Volgens Van Hooijdonk creëren ze op deze wijze verdieping binnen hun organisatie. "Het facilitaire werkveld is zeer veelomvattend en relatief weinig gespecialiseerd. Wij vinden dan ook dat wij als bureau zo breed mogelijk georiënteerd moeten zijn. Dit betekent dat wij er alles aan doen de juiste expertise beschikbaar te stellen op alle deelgebieden van facilitair management. Dit kan door onder meer met vaste freelancers en organisaties te werken." "Onze belangrijkste vraagstukken gaan over schoonmaak, catering, bewaking, ener-

gie, inrichting en afval. Dit bepaalt zo'n zestig procent van onze tijd. Ik ben er trots op dat VFM zich op een breed gebied kan oriënteren. Bij gespecialiseerde bedrijven zie je toch vaak dat ze in een soort spagaat belanden. Waar een opdracht specialistisch begint, eindigt deze toch vaak op een breder niveau. Voor een organisatie is het dan prettig zaken te doen met iemand die zich bij meerdere deelgebieden thuisvoelt."

Drie richtingen

VFM verdeelt haar werkzaamheden in drie richtingen: facilitaire inkoop, contractbeheer en project- en interimmanagement. Van Hooijdonk: "Wij geven bedrijven onze visie op inkoopbeleid en ondersteunen hen bij facilitaire inkoopvraagstukken. Het inkoopvak is niet makkelijk te doorgronden. Daarom is het van belang een helder programma van eisen te formuleren, te beschikken over een goed overzicht van de markt en een objectieve beoordeling van de betrokken partijen. Wij stellen bijvoorbeeld vragen als: hoe objectiveert u de verwachtingen de beleving van de klant en legt u dit vast in een helder en eenduidig programma van eisen. Of: welke leveranciers passen het beste bij uw

bedrijfscultuur en laat u een aanbieder doen. Dit zijn lastige, maar voor een succesvol inkooptraject cruciale vraagstukken." Bij veel organisaties waar contracten zijn afgesloten, verzorgt VFM het contractbeheer. Van Hooijdonk verklaart scherend dat contractbeheer over het algemeen een niet zo in het oog springend en swingend onderdeel is van het facilitaire proces. Maar dit maakt het niet minder belangrijk. "Het goed beheren van contracten zorgt ervoor dat je bereikt wat je in eerste instantie bij het afsluiten voor ogen had. Hiermee bedoel ik niet alleen de contracten met externe leveranciers, maar zeker ook de afspraken met de interne klant. Goed contractbeheer betekent namelijk altijd een positieve bijdrage aan het resultaat van een organisatie." Bij een aantal klanten verzorgt VFM het financieel beheer, wat onder meer bestaat uit controle van facturen, prijsverhogingen, offertes en budgetcontrole. Daarnaast wordt het kwaliteitsbeheer geregeld. Dit onderdeel behelst onder meer de opzet en uitvoering van technische metingen (VSR-KMS, HACCP), kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken op het gebied van klanttevredenheid. Een steeds belangrijker onderdeel van het beheer is de begeleiding van de klant bij het proces. Ook geeft Victor van Hooijdonk aan dat zij 'een beetje' organisatorisch beheer verzorgen. "Wij hebben niet de ambitie om continu onze tijd bij klanten door te brengen. Wij willen ons niet met maincontracting profileren, maar puur als een adviesbureau dat kennis en kwaliteit levert. Op zijn hoogst levert ons bureau bij maincontracting de benodigde facilitaire manager. Wel zijn wij bezig een instrument te ontwikkelen om maincontracten op tactisch en operationeel niveau te kunnen toetsen. Niet meer verschillende bureaus voor ieder onderwerp, maar één controlerende partij voor alle diensten". Over de laatste categorie, project- en interimmanagement, heeft Van Hooijdonk een korte visie. "Onze projecten spelen zich af rondom zeer gevarieerde facilitaire opdrachten. Dit strekt zich uit tot het tijdelijk inzetten van een facilitaire managers of inkoopers op middelhoge en hogere functies in een organisatie tot aan huisvestingsprojecten, zoals verhuiscoördinatie, uitvoering

en begeleiding van werkplekonderzoeken. Interim management is bij ons niet zo zeer tijdsgerelateerd. De interimmanager zit in een organisatie geïntegreerd, om een specifiek probleem uit de wereld van de organisatie te helpen."

Intrakoop

Victor van Hooijdonk begon zijn bedrijf ooit als schoonmaakspecialist. Ondanks de verbreding binnen zijn organisatie 'achtervolgd' zijn verleden hem nog steeds. Recentelijk werd VFM geselecteerd als voorkeursleverancier voor advisering over schoonmaakonderhoud door Intrakoop. Dit betekent dat iedere instelling in de gezondheidszorg, die lid is van Intrakoop, in eerste instantie wordt doorverwezen naar VFM als het over schoonmaakvraagstukken gaat.

Van Hooijdonk is trots op deze selectie en overtuigd hoe zijn bedrijf hieraan is gekomen. "Ik weet zeker dat wij deze selectie te danken hebben aan onze betrouwbaarheid en onafhankelijkheid. Wij werken namelijk niet voor de leveranciers in de schoonmaakmarkt. Dat maakt onze positie volstrekt duidelijk en transparant. Wij zijn zeer blij met deze goede positie binnen Intrakoop. Met name in de instellingenwereld en ook het onderwijs is onze omzet de afgelopen jaren flink gegroeid. Binnen deze sectoren gebeurt op dit moment heel veel. Fusies, saneringen en deconcentraties zijn aan de orde van de dag."

Eigenkennis

VFM kent klanten in verschillende doelgroepen. Zij werken landelijk, en hebben klanten van Maastricht tot Groningen en zelfs in België. In hun bestand komen commerciële klanten zoals IKEA en Rabobank voor, maar ook organisaties op het gebied van de gezondheidszorg, het onderwijs en eigenlijk voor iedereen die een facilitair dilemma op zijn pad tegenkomt. Door middel van een eigen klanttevredenheidsonderzoek houden zij in de gaten wat hun klanten willen. Van Hooijdonk: "Uit onderzoek blijkt dat onze klanten met name ons brede pakket van diensten aanspreekt. Daarbij zijn wij een middelgroot, maar heel persoonlijk bureau. We hebben de ambitie tot twintig mensen door te groeien en niet groter te worden. Dit is onze amb-

Overzicht diensten

VFM Adviesgroep geeft ondersteuning bij de inkoop van de volgende facilitaire onderwerpen:

- afvalverwerking;
- beveiliging/bewaking;
- bedrijfshulpverlening;
- documentbeheer;
- catering;
- energie;
- inrichting van keukens;
- meubilair en inrichting;
- schoonmaakonderhoud;
- technisch onderhoud;
- telecommunicatie;
- verhuizingen;
- wasserijdiensten.



tie voor de komende jaren. Voor de toekomst verwacht VFM een uitbreiding op het gebied van beheer. Ze zijn bezig een gereedschap te ontwikkelen voor het monitoren van maincontracting. Dit bestaat uit een module voor technisch onderhoud én voor alle facilitaire diensten. Aan de hand van deze modules beoordelen inspecteurs op operationeel en tactisch niveau het maincontract. Van Hooijdonk geeft aan dat aankomende zomer het nieuwe systeem in gebruik kan worden genomen. Ook de perspectieven voor interimmanagement zijn volgens de directeur van VFM voor de komende periode zeer goed. In afwachting van de toekomst zal dit enthousiaste adviesbureau haar eigen ding blijven doen en zich richten op de kwaliteiten die haar kenmerken: breed georiënteerd, flexibel, integer en resultaatgericht. En terwijl de studenten buiten verder genieten van de schaarse Hollandse zon, bereidt VFM zich voor op een mooie toekomst. •

Door Susanne Bouwman