



Echt samenwerken voor een langere contractduur

Slotconferentie Value Added/Added Value

17 november 2017
Lieke Hermsen - Schiphol Group



**Echt samenwerken voor een langere
contractduur**

<https://vimeo.com/200706802>



Departure

Een blik vooruit

Casus achtergrond

Samen Werken

De oplossing

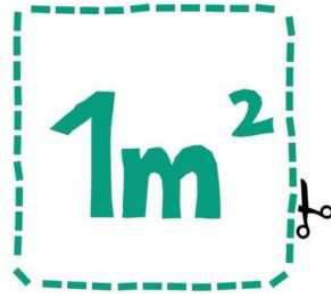
De praktijk

Toekomst

Introductie Scope



50 kunstobjecten



400.000 m²



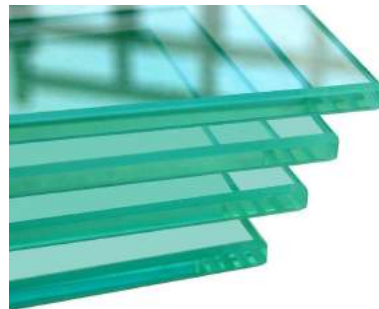
5.800 m²



21.000



1.100 toiletten
450 mio liter water



315.000m² glas



900 planten

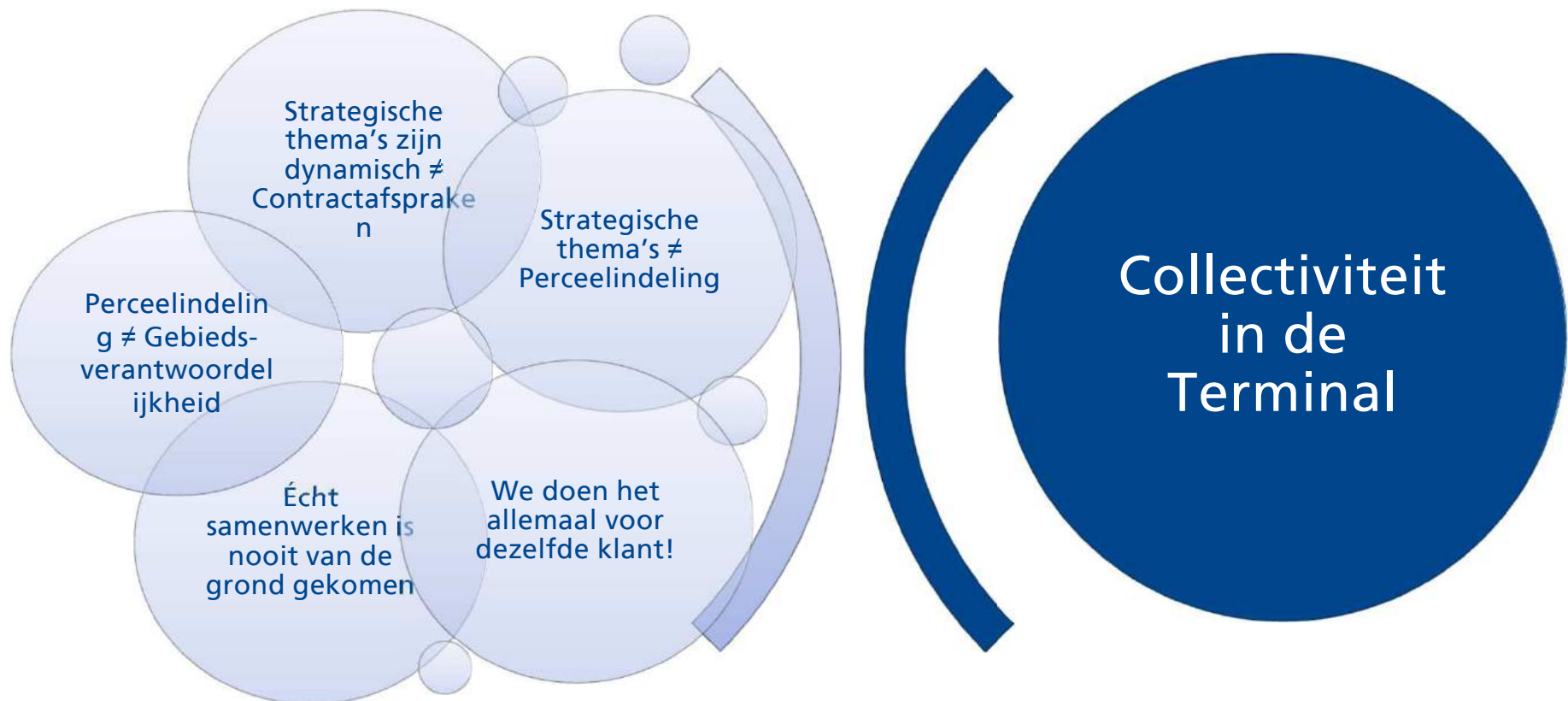


72.000 liter zeep
1,5 mio toiletrollen
319 mio
handdoekjes

Introductie Aanleiding

- **Expiratie contracten:**
 - o Facilitaire contracten per 01 april 2016
- **Contracten volledig uitgenut**
- **Europees aanbestedingsplichtig**

Introductie Probleemstelling



Introductie Centrale thema's

- **Integrale gebiedsverantwoordelijkheid**
- **Collectiviteit**
- **Mobiliteit**
- **Operationele ontzorging**
- **Corporate Responsibility**

Introductie Probleemstelling

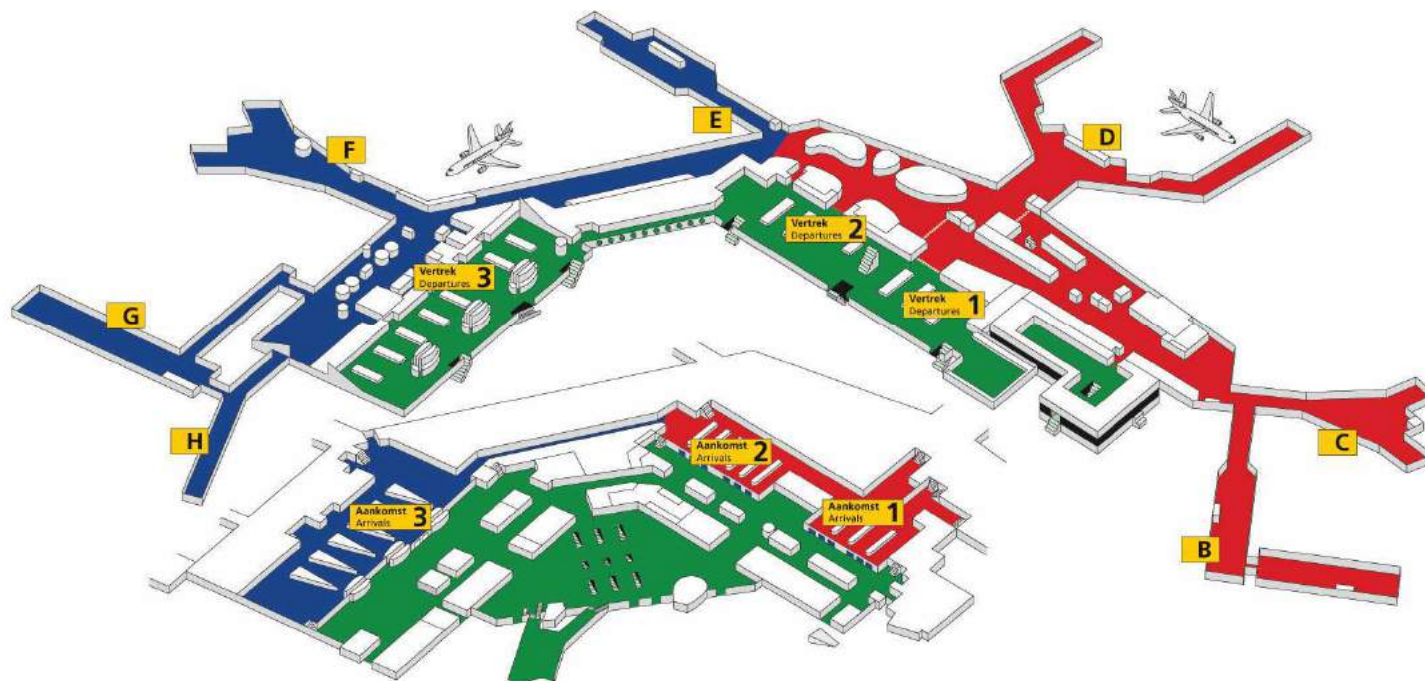
Facilitair – achter
filter
Perceel 14

Facilitair - achter
filter
Perceel 15

Facilitair – voor filter
Perceel 16

Bagage & Airside
Perceel 17

Ongediertebestrijding
Perceel 18



Samenwerken vraagstuk

Hoe kan je partijen stimuleren:

- echt samen te werken
- te leren van elkaar
- gezamenlijk een bijdrage te leveren aan de strategische thema's van Schiphol?

De oplossing hoe het was

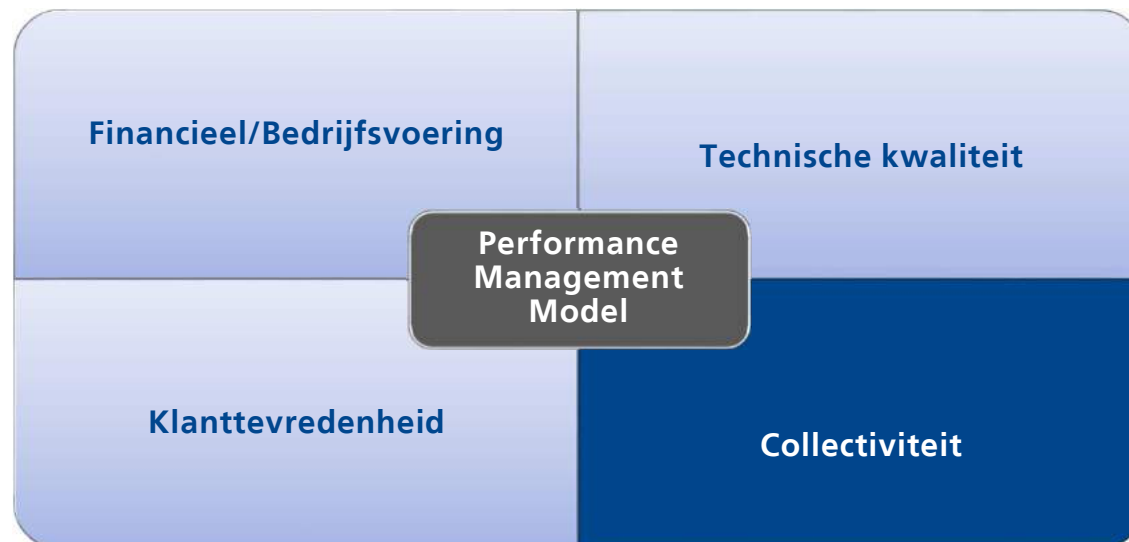
Hoe het was...

- Toepassing van **traditionele KPI's**
- **Voldoende voor individuele kwaliteitsnormeringen = individuele contractverlenging**
- **Doel:** stimulans om te komen tot excellent presteren

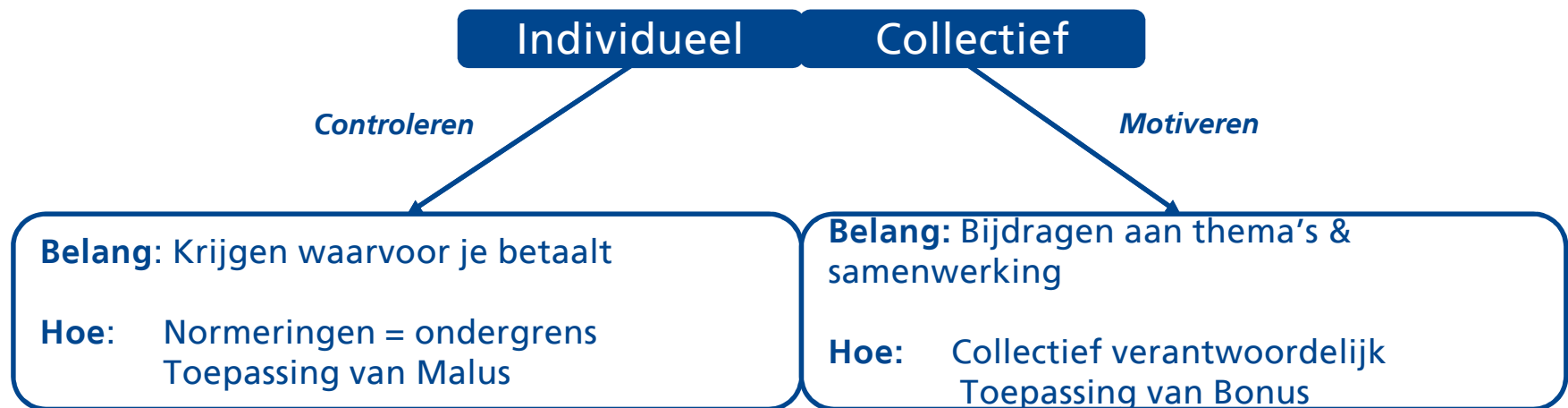
Praktijk

- Motiveert niet tot leveren van **extra prestaties**
- Sturing op **individuele, operationele prestaties** in een **strategisch, dynamische omgeving**
- Schiphol zal bij "redelijk" presteren toch wel verlengen", gezien alle contracten...

De oplossing hoe het is



De oplossing



Controleren waar het moet : Stimuleren waar het kan

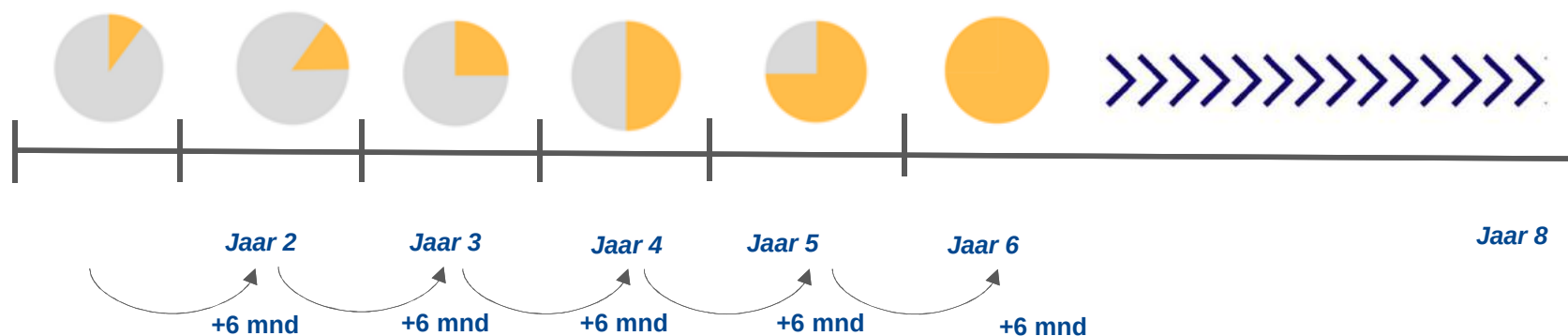
De oplossing jaarlijks terugkerende loop



De oplossing uitgangspunten

Uitgangspunten

- Basis contractduur: 5 jaar
- Totaal aan te verdienen bonusmaanden: 36 maanden = 3 jaar
- Maximale contractduur: 8 jaar



Uitzonderingsregels

Opdrachtgever moet altijd 18 maanden vooruit kunnen kijken

De praktijk eerste resultaten



Veiligheid

- Eénduidige veiligheidskaarten
- Toolboxmeetings synchroniseren



Personeel

- TOP
- Blueprint -staat en opleidingsbehoefte en



Duurzaamheid

- Recyclen oude kleding
- Uitwerken duurzaamheidsvoorstellen



Kwaliteit

- Uniforme uitstraling/ synchroniseren toolboxmeetings
- Formuleren visie op gastvrijheid

De praktijk eerste ervaringen



G.RAGGERS & ZN bv
Schoonmaakonderneming

Vooruitblik kansen

Bredere toepassing van model mogelijk?

Succesfactoren

- **Gelijklopende** contracttermijnen
- **Gemeenschappelijke belangen**; vraagstukken die een oplossing vragen door samenwerking
- Opdrachtgever die zich **kwetsbaar** durft op te stellen – **Collectiviteit** werkt twee kanten op...



Binnen Schiphol

Next level:

- Aanbesteding **maincontracts*** (binnen ASM) en operationele contracten (buiten ASM)
- **Afdelingsoverschrijdend** collectieve afspraken maken om de **samenwerking** vergaand te stimuleren.

Vooruitblik kansen

Bredere toepassing van model mogelijk?



Perspectief voor FM

- **Filosofie** is toepasbaar en relevant
- **Ontwikkelingen** binnen FM:
 - > Regievoering
 - > Dynamiek in omgeving
 - > Kritische klant
 - > Maatschappelijke vraagstukken
- **Intrinsieke samenwerking** is ideaalplaatje
- **Activeren van samenwerking** o.b.v. **gedeelde belangen** als startpunt voor intrinsieke samenwerking.



Vragen en/of opmerkingen?

