

Samenwerking WTC Amsterdam en D&B The Facility Group

# ‘KLANTTEVREDENHEID MOET MINIMAAL EEN 8 ZIJN’

Een huurderstevredenheid van minimaal een acht. Voor minder doen World Trade Center Amsterdam en D&B The Facility Group het niet. Beide organisaties hebben sinds 2012 een intensieve facilitaire samenwerking. Een gesprek met Frank Folkers van World Trade Center Amsterdam en Edo den Hertog van D&B The Facility Group, over de manier waarop beide organisaties samenwerken en elkaar prikkelen.

DOOR GERARD DESSING

**V**ier jaar geleden ging de facilitaire samenwerking tussen World Trade Center Amsterdam en D&B The Facility Group van start.

Op 1 april 2012 werd de integraal FM-dienstverlener verantwoordelijk voor de receptiediensten, beveiliging, facility servicedesk en een deel van het facilitair management in het World Trade Center Amsterdam. In januari vorig jaar kwam daar ook nog eens de schoonmaakdienstverlening bij.

De dienstverlening van D&B in het gebouw is tweeledig. Aan de ene kant betreft het de algemene ruimtes, dus alles wat ‘voor de deur’ plaatsvindt. Deze dienstverlening wordt verricht in opdracht van beheermaatschappij WTC Amster-

dam. Daarnaast verleent D&B tal van diensten aan zo’n 140 huurders. Hier gaat het om een breed pakket aan services ‘achter de deur’, van schoonmaak tot hospitality en van huismeestersdiensten tot gemakservices zoals het leveren van kantoorbenodigdheden en het onderhouden van waterdispensers en koffiemachines.

## TRANSPARANTIE

De samenwerking heeft zich in de loop der jaren ontwikkeld tot een echt partnership. Dat heeft te maken met een aantal factoren, lichten Frank Folkers, Technisch & Facilitair Directeur van World Trade Center Amsterdam en Edo den Hertog, Business Director en Partner bij D&B The Facility Group toe. Eén zo’n factor is de transparantie tussen beide partijen, iets waar Folkers zeer content mee is: “We hebben in korte tijd





**Edo den Hertog (D&B The Facility Group, links op de foto) en Frank Folkers (World Trade Center Amsterdam) met elkaar in gesprek in de hal van het World Trade Center Amsterdam.**

een dusdanige vertrouwensrelatie opgebouwd dat D&B inzicht geeft in tal van zaken. Dat inzicht hoeft men niet te geven, maar het gebeurt wel. Soms blijkt dat op sommige onderdelen het contract is uitgevoerd met minder uren, terwijl op andere onderdelen extra uren zijn gemaakt. Als ik eerlijk ben, ken ik geen ander bedrijf die dat doet. Wat ik met die informatie doe? Eigenlijk niet zo veel, maar ik wil het wel weten, want die cijfers kan ik in de toekomst gebruiken als we opnieuw gaan inkopen. Ook de leverancier profiteert ervan, die kan immers een volgende keer het risico beter inschatten, en daar zijn wij als opdrachtgever uiteindelijk ook weer bij gebaat.”

#### **PROACTIVITEIT**

Naast de transparantie heeft ook de proactieve houding bijgedragen aan de totstandkoming van

het partnership, vertelt Edo den Hertog van D&B The Facility Group. “We vragen ons als dienstverlener continu af of we dingen slimmer kunnen doen of anders kunnen organiseren. Gaan we met sensoren werken, kunnen we meer met ‘remote’ doen als het gaat om security? Met dat soort zaken zijn we voortdurend bezig.”

---

#### **KERNGEGEVENS**

Organisatie	: World Trade Center Amsterdam
Kernactiviteit	: aanbieden van kantoorruimte aan bedrijven, incl. dienstenpakket (zowel voor als achter de deur)
VVO (bestaande bouw)	: ca 125.000 m <sup>2</sup>
VVO (nieuwbouw)	: 28.000 m <sup>2</sup> in 2020
Aantal huurders	: 350
Bezettingsgraad	: 97 procent

>>

## PILOTS

Den Hertog geeft enkele voorbeelden van innovaties waar op dit moment hard aan gewerkt wordt. Zo start binnenkort een pilot waarin het nut van een realtime verbinding met de handdoekautomaten in sanitaire ruimtes wordt getest. “Met actuele stuurinformatie kunnen we straks voorkomen dat halfvolle handdoekrollen te vroeg vervangen worden. Maar je kunt ook de werkprogramma’s van de dagschoonmaak er op afstemmen, met wellicht een urenreductie tot gevolg.” Een andere proef die van start gaat is die waarbij de marmeren vloeren in de openbare ruimtes op een nieuwe manier behandeld worden. Als deze langer goed blijven, kan het maandelijks vloeronderhoud misschien met een lagere frequentie plaatsvinden.

## TEVREDENHEID HUURDERS

Binnen het partnership speelt de klanttevredenheid een belangrijke rol. Alle suppliers worden beoordeeld aan de hand van een scorecard. Deze werkt met zowel objectieve metingen als subjectieve beoordelingen. Tot die laatste categorie behoren scores uit het klanttevredenheidsonderzoek dat periodiek bij de huurders wordt afgenomen.

## ONDERZOEK IN EIGEN BEHEER

Het onderzoek naar klanttevredenheid wordt door World Trade Center sinds enige tijd weer in



eigen beheer uitgevoerd, vertelt Folkers. Voorheen was dat werk aan een externe partij uitbesteed, maar de resultaten vielen tegen: er werd te weinig doorgevraagd en soms was er te weinig kennis van de onderwerpen die werden besproken. Het onderzoek wordt nu uitgevoerd door een medewerker van de frontoffice en een collega van de backoffice. Ieder duo heeft zo'n 40 huurders onder zijn hoede. Ze bezoeken iedere huurder minimaal eens per anderhalf jaar. Het klantgesprek wordt gevoerd aan de hand van een vragenlijst waarbij de huurders op diverse onderdelen een rapportcijfer geven.

De klantgesprekken worden ieder kwartaal met steeds een ander deel van de huurders gevoerd, zodat World Trade Center en D&B continu een actueel beeld hebben van de huurderstevredenheid. Folkers: “Voor een klanttevredenheid lager dan een acht doen we het niet. Bij iedere score onder een acht vragen we door: wat is er aan de hand en wat speelt er? Die feedback geven we direct door aan de preferred suppliers, dus ook aan D&B, zij gaan daar dan meteen mee aan de slag.”

## KRITISCHE OPDRACHTGEVER

Gevraagd naar de manier waarop World Trade Center Amsterdam het opdrachtgeverschap in-

---

## PARTNERSHIP WORLD TRADE CENTER AMSTERDAM EN D&B THE FACILITY GROUP

- > **KLANTTEVREDENHEID:** zowel bij World Trade Center Amsterdam als huurders (score: boven 8)
- > **TRANSPARANTIE:** In diverse rapportages geeft D&B openheid over o.a. geleverde uren, de performance (VCR, MTO, KTO), samenstelling teams (leeftijd, ervaring, genoten opleidingen, te volgen opleidingen, herhalingscursussen, performance), investeringen.
- > **PRO-ACTIVITEIT:** regelmatig worden verbeterplannen, best practices en innovaties besproken, proactieve huurdersbenadering.
- > **AMBITIE:** continue dialoog over hoe de dienstverlening beter kan, focus op verbeteringen, optimalisaties en innovaties (o.a. WIS-systeem, schoonmaakwagens).

vult, geeft Folkers een duidelijk antwoord. “We zijn best een kritische opdrachtgever, maar dat is goed. Huurders zijn primair bezig met hun eigen business en willen niet afgeleid worden door zaken rondom de dienstverlening, die moet gewoon goed zijn. Om daar te komen heb je een hele organisatie nodig, iets dat we volgens mij samen met de suppliers goed doen. Neem bijvoorbeeld het aantal meldingen dat hier binnenkomt, op jaarbasis zijn dat er pakweg 10.000, zo’n 90 procent daarvan is binnen 24 uur afgehandeld.’

Den Hertog waardeert de kritische houding van World Trade Center Amsterdam als opdrachtgever. “We zijn voortdurend op zoek naar manieren om de dienstverlening op een hoger niveau te brengen, maar iedere extra prikkeling vanuit de opdrachtgever over de mogelijke toepassing van nieuwe concepten en technieken is alleen maar goed.”

#### **KWALITEIT PERSONEEL**

Een belangrijke succesfactor om te komen tot optimale dienstverlening is het opleidingsniveau van de facilitair medewerkers. Daar zijn zowel World Trade Center Amsterdam en D&B van overtuigd. Niet vreemd dus dat daar flink in

#### **‘YOU SPOT IT, YOU OWN IT, YOU FIX IT, YOU FOLLOW IT’**

Bij de integrale samenwerking in het World Trade Center Amsterdam, handelen de ongeveer 75 facility medewerkers (cleaning hosts, security hosts, servicedesk en facility professionals) in de dagelijkse operatie volgens de filosofie: ‘you spot it, you own it, you fix it, you follow it’. Oftewel: degene die een verstoring of kans signaleert, is verantwoordelijk voor de opvolging. Ook wanneer dat strikt genomen niet tot zijn directe taken en verantwoordelijkheden behoort. Om dit te kunnen realiseren is een open (feedback) cultuur van belang binnen het hele team. Ook is het zaak de verantwoordelijkheden en het mandaat laag in de organisatie te beleggen. Medewerkers kunnen dan ownership nemen over de onderwerpen die op hen afkomen.

wordt geïnvesteerd, zegt Folkers. “Het gaat hier allemaal net anders. Denk alleen maar aan de internationale populatie die over de vloer komt. Kennis van het Engels is bijvoorbeeld erg belangrijk. Dus wil je mensen die Engels spreken, dan kost dat wat meer. Dat hebben we ervoor over omdat je het terugziet in de klantwaardering.”

#### **GROEI**

World Trade Center Amsterdam gaat de komende tijd flink groeien. Op dit moment wordt een vrijgekomen single-tenantkantoor (15.000 m<sup>2</sup>) omgebouwd tot een multi-tenantkantoor en in 2018 start de bouw van een nieuwe toren (ca. 28.000 m<sup>2</sup> vvo). Deze activiteiten leiden weer tot andere vernieuwingen, zoals een upgrade van een van de lobby’s en de realisatie van een extra WTC Service Point.

#### **CONTINUÏTEIT**

Hoewel Folkers de toekomst positief tegemoet ziet, heeft hij wel een punt van aandacht, namelijk: continuïteit. Hij doelt op de beschikbaarheid van goed opgeleid personeel, met name op gebied van hard services. Folkers: “De vraag is: kunnen we op werktuigbouwkundig en elektrotechnisch gebied voldoende jonge medewerkers aan ons binden? In de bouw wordt al vaak gewerkt met buitenlandse werknemers. Dat heeft niet alleen met prijs te maken, maar ook met kennis en kunde. Ja, adviseurs zijn er genoeg in de bouw, maar het gaat om de mensen op de werkvloer, die zijn steeds lastiger te vinden.”

>>



## BINDEN EN BOEIEN VAN PERSONEEL

Den Hertog herkent de zorg van Folkers als het gaat om het vinden en binden van goed personeel. “Als de veiligheid op Schiphol wordt opgeschaald, merken we dat meteen in de werving: het potentieel aan beschikbare security hosts is dan direct minder.” En om personeel voor langere tijd te kunnen binden loopt D&B ook tegen de beperkingen van de cao aan, vervolgt Den Hertog. “Als we medewerkers meer willen betalen dan het cao-loon, is vastgelegd dat we, als we op enig moment onze dienstverlening beëindigen, die extra beloning twee jaar lang moeten doorbetalen. Dat belemmert ons soms om bepaalde verbeterlagen te maken. We moeten dus slimmere oplossingen verzinnen om medewerkers aan ons en aan het World Trade Center te binden.”

‘Binnen het partnership speelt klanttevredenheid een belangrijke rol’

## LAT LIGT WEER WAT HOGER

Tevredenheid over de samenwerking, dat is het gevoel dat overheerst als het gesprek ten einde loopt. Folkers: “We hebben behoefte aan stabiliteit. Het pand hier is dusdanig groot dat je gewoon tijd nodig hebt om te weten hoe alles werkt. Een te snelle doorstroom van personeel is iets dat we willen voorkomen.”

Ook Edo den Hertog is positief: “We hebben de kans gekregen een nieuw concept neer te zetten. In de tweede contractperiode ligt de lat weer een stukje hoger, dat maakt het werk uitdagender. We zeggen weleens: je hebt kritische opdrachtgevers nodig, zodat je steeds weer wordt uitgedaagd om beter te worden. Dat is hier bij World Trade Center Amsterdam zeker het geval.”


<<




Breng kunst in uw sanitaire ruimte

Geef een extra dimensie aan uw sanitaire ruimte met de nieuwe Tork Image Design™-dispenserijs. De combinatie van vorm en functionaliteit zorgen dat uw gasten u alleen van uw allerbeste kant zien.

Bezoek de Tork Image Design™-showroom:  
[www.torkimagedesign.com](http://www.torkimagedesign.com)

 Van zacht geborsteld roestvrij staal met coating tegen zichtbare vingerafdrukken

 80% van alle Tork-vullingen in Europa is voorzien van één of meerdere ecolabels

 [www.tork.be/www.tork.nl](http://www.tork.be/www.tork.nl) 