

Facilitair dienstverleners: benadruk de meerwaarde van je bedrijf, zoek elkaar op

# Strategisch partnerschap!

Facilitaire dienstverlening is een sector van uitersten. Aan de ene kant onmisbaar, want zonder de inzet van schoonmakers, groenspecialisten, onderhoudsdiensten en andere facilitaire professionals raken bedrijven en omringende terreinen in verval. Het is tegelijkertijd een sector die bij economische tegenwind al snel de botte bijl ontmoet. De deelnemers aan het rondetafelgesprek, op verzoek van Het Ondernemersbelang in het Vlaardingse Delta Hotel bijeengekomen, geloven echter in hun eigen kracht. Met vakmanschap en een persoonlijke aanpak weten ze zich te onderscheiden. En af en toe met wat eigenwijsheid. "Twintig procent bovenop de prijs, tien voor het risico én tien voor het gezeur."

Het geluid van golfslag tegen de kade komt via de openstaande deur vergaderzaal Triton 2 binnen. Containerschepen en tankers varen voorbij. De vier discussiepartners zitten pal aan de Nieuwe Maas, omringd door glas, de nazomerzon aan de hemel. Het binnenklimaat is al even aangenaam, zowel letterlijk als figuurlijk. De facilitair dienstverleners delen in grote lijnen dezelfde visie. Hun takken van sport lopen ietwat uiteen. André Ponsen (SVP Diensten, Rotterdam) en Wilco Boender (Verheij Integrale groenzorg, Sliedrecht) vertegenwoordigen de uitvoerende zijde. Paul Ketelaar en Peter Bulte (PHB Advice & Projectmanagement, Krimpen aan de Lek) ondersteunen opdrachtgevers met facilitair management. "Omdat we rechtstreeks voor eigenaren werken, wordt onze dienstverlening zeer kritisch

bekeken", vertelt Peter Bulte. "Alles draait om TCO, total cost of ownership, waarmee een compleet overzicht van de investering in onroerend goed wordt verstrekt. We beoordelen hard facilities, bijvoorbeeld metselherstel, en soft facilities, zoals de esthetische vereisten. Tot nu toe ben ik tevreden met de koers van ons bedrijf. Als de orderportefeuille verder groeit, nemen we uiteraard nieuwe mensen aan." Kleinere en middelgrote bedrijven hebben het voordeel dat ze een persoonlijke band met de opdrachtgever kunnen onderhouden, stelt Wilco Boender. Het bedrijf waarvoor hij werkt, Verheij Integrale groenzorg, groeide in een kwart eeuw uit van eenmanszaak tot een onderneming met tachtig man in vaste dienst. Daar trekt Verheij volgens hem dan ook de grens. "Hoe omvangrijker het bedrijf, des te groter

de afstand tot de klant. Wij willen het direct contact juist behouden. Zeker, de prijzen staan onder druk en de grote organisaties zijn opeens in kleinere projecten geïnteresseerd, maar je ziet toch vaak dat ze geen feeling hebben met de individuele opdrachtgever. Elk project heeft specifieke vaklieden nodig. Onze medewerkers die bij ExxonMobil het onkruid verwijderen, hebben een andere professe dan de professionals die de planten en perken bij Novotel verzorgen. Soms vraagt een gemeente ons om ergens een karwei af te maken. Tja, de prijsvechters willen wel eens wat laten liggen."

#### Draaiende tendens

Ook André Ponsen ziet de koopjeskaravaan van hongerige grootbedrijven en ploeterende kleine zelfstandigen voorbij trekken. Zijn bedrijf startte met specialistische reiniging,



Wilco Boender



Peter Bulte



Paul Ketelaar



André Ponsen



maar toen de vraag naar reguliere schoonmaak toenam, besloot SVP Diensten ook dit werk op te pakken.

"Als specialist was het lastig grotere accounts binnen te halen. Steeds als onderaannemer aan de slag gaan, zagen we ook niet zitten. Dan word je financieel uitgeknepen. Van meet af aan hebben we het niveau voorop gesteld. Goed werk, goede mensen, goede materialen. Klanten die uitsluitend op zoek zijn naar goedkope diensten, passen niet bij ons. We willen opdrachtgevers van onze meerwaarde overtuigen, maar als dat niet lukt, moet je wellicht je conclusies trekken. Gelukkig zijn er talloze bedrijven die wel voor vakmanschap kiezen."

Weer steeds vaker, weet Peter Bulte. "De tendens van sec naar de prijs kijken, is aan het draaien. Er hebben wat drama's plaats gevonden door de inzet van prijsstuntende bedrijven, dat willen opdrachtgevers niet meer. We hebben het zelf meegemaakt, goedkope krachten vragen om continue toezicht. Anders wordt het werk niet naar behoren verricht." Wat krijg ik nu precies voor mijn geld? Deze vraag stellen opdrachtgevers zich gelukkig steeds vaker, zegt Wilco Boender. "Het biedt je de kans om duidelijk te maken wie je bent en waar je voor staat."

#### Front vormen

Regionale samenwerking kan volgens de tafelgasten een sterk wapen zijn. Wie niet over een bepaald specialisme beschikt, roept versterking in van een vertrouwd partnerbedrijf. Zo vervult Verheij Integrale groenzorg een complementaire rol bij de verfraaiing van het

Stationsplein in Zwijndrecht. Wilco Boender: "Een kwekerij heeft ons ingeschakeld. Wanneer we het onderscheid bij een project kunnen maken, doen we het. Andersom verwijzen we voor interieurbeplanting vaak naar één van de bedrijven waarmee we samenwerken." André Ponsen spreekt over het vormen van een front. "Samen kun je de kwaliteit bieden die opdrachtgevers wensen. Je ziet nu ook dat grote spelers eerder aangetrokken onderdelen weer afstoten. Een mondiaal facilitair bedrijf heeft groenvoorziening onlangs aan de kant gezet. Bleek toch dat ze de kwaliteit niet konden waarborgen."

MKB financiert MKB, zegt Peter Bulte. "Banken laten het wat afweten, dus bedrijven maken steeds vaker onderling afspraken over betalingen. Partnerschappen in het midden- en kleinbedrijf hebben absoluut de toekomst."

#### Continuïteit

Adviseren, meedenken en klanten in de breedte ondersteunen, ook met deze functies willen de facilitair professionals het verschil maken. Zo kunnen ze naar eigen zeggen een opdrachtgever voor de lange termijn een zorg uit handen nemen. En geld besparen, want een gedegen partner garandeert continuïteit. Dit strategisch partnerschap is volgens Paul Ketelaar bij uitstek de kracht van PHB Advice & Projectmanagement. "Het verstrekken van maatadviezen en -begrotingen vormt onze corebusiness. We staan naast opdrachtgevers, en begeven ons niet 'onder' een organisatie, dat is een sterke positie."

De vorm waarin de complete dienstverlening, het ontzorgen, moet belanden, geeft aanlei-

ding tot discussie. Peter Bulte ziet wel wat in geïntegreerde service, waarbij één partij alle facilitaire diensten voor zijn rekening neemt. Hij wijst op het belang voor de opdrachtgever. Ponsen en Boender verwachten meer van een bundeling van specialistische bedrijven, met de klant als regievoerder. Zij vinden dat 'integrated' soms inefficiënt werkt.

"Bij een tender voor een grote keten lag onze prijs twintig procent hoger", vertelt Wilco Boender. "Tien voor het risico en tien voor het gezeur. Het bedrijf hield namelijk integrated in gedachten. Hekwerk, installatie en groenvoorziening zouden bij één partij worden ondergebracht. Wat gebeurt er dan? Na communicatie over meerdere schijven worden we ingeschakeld. En wie signaleert of er iets aan het groen moet gebeuren? Een installateur? Het bedrijf maakte uiteindelijk een scherpe keuze: afzonderlijke specialisten inzetten!" Boender en Ponsen benadrukken dat hun bedrijven over een duidelijke regionale functie beschikken. Geïntegreerde dienstverlening zou dit uitgangspunt kunnen doorkruisen. André Ponsen: "Wij maken een dertigtal vestigingen van C&A schoon, maar wel allemaal in ons werkgebied. Een opdracht voor C&A in Utrecht hebben we teruggegeven. De cultuur van deze locatie strookte niet met die van ons, daar moet je eerlijk over durven zijn. Was deze opdracht integrated, dan waren we nu ons contact voor alle vestigingen kwijt. Gelukkig niet. We doen het prima. Tegen de huidige trend in, zijn we met twintig procent gegroeid."