

Klantcase:

Albron



AD IJZERMANS, MANAGER INKOOP EN LOGISTIEK VAN ALBRON:

'DOOR FFS WORDEN NIET PROFESSIONEEL GEBORG



Ad IJzermans (l) en Don Ran

KERNACTIVITEITEN 'D EN DOORONTWIKKELD'

Een gezonde lunch in een restaurant, een cappuccino in het ziekenhuis, heerlijk uit eten in Center Parcs of een koud biertje tijdens de vierdaagse van Nijmegen. Bijna iedere Nederlander eet en drinkt wel eens iets van de foodservice-organisatie Albron. Sinds vorig jaar november verzorgt Facilicom Facility Solutions (FFS) als maincontractor de complete facilitaire dienstverlening en het management van het kantoor van Albron in De Meern. Met uitzondering van de catering natuurlijk! In het stijlvolle restaurant van het Albron-kantoor vertellen Ad IJzermans, manager Inkoop/Logistiek van Albron, en Don Ran, sitemanager van FFS, hoe de samenwerking eruit ziet.

Ad IJzermans kwam in 2000 met de overname van Antoine Petit in dienst van Albron en vervulde er diverse operationele functies voordat hij in 2010 manager Inkoop/Logistiek werd voor de hele *food* en *non-food* afdeling. Eind 2009 startte hij met het project voor de outsourcing van facilitaire zaken. 'Dit kwam voort uit het besluit van Albron om zich te gaan concentreren op haar kernactiviteit,' vertelt hij. 'Eerst is de vraag gesteld: welke activiteiten behoren tot onze kernactiviteit en welke niet? Daaruit kwam naar voren dat de horeca- en cateringactiviteiten tot ons primaire proces behoren en dat we een aantal ondersteunende activiteiten het beste konden uitbesteden.

Eén partij

In 2010 was de outsourcing een feit. Uitgangspunten van Albron waren een optimale ondersteuning van de core business, professionalisering en ontwikkeling van facilitaire processen en medewerkers, realiseren van kostenbesparingen en een duurzamer Albron. Albron had de keuze uit verschillende contractvormen. 'Onze wens ging uit naar het bundelen van diensten en een contract met één partij die ons de zorg voor alle facilitaire diensten uit handen kan nemen,' zegt IJzermans. 'Op

die manier wilden we efficiency voordelen bereiken en hoge kosten voor de aansturing voorkomen. Een partij die kon voldoen aan deze vraag was Facility Services Netwerk (FSN), een samenwerkingsverband tussen Albron, Asito, Securitas en Worksphere.'

Maincontract met FFS

De samenwerking met FSN was echter van korte duur. Door fundamentele veranderingen in de facilitaire markt, verschoof de focus van de aandeelhouders van FSN en werd het samenwerkingsverband beëindigd. In 2011 startte Albron een nieuw aanbestedingstraject, dat vanaf 1 november 2011 resulteerde in een maincontract tussen Albron en Facilicom Facility Solutions (FFS). FFS neemt de schoonmaakdiensten, beveiliging, receptiediensten en het facilitair management voor haar rekening. Het contract geldt voor drie jaar en biedt twee keer de mogelijkheid om een jaar te verlengen. Over de keuze voor FFS vertelt IJzermans: 'We hadden al eerder samengewerkt met FFS bij andere opdrachtgevers en kende Facilicom dus al. FFS was bovendien al bij ons in beeld als potentiële leverancier van facilitaire diensten en kwam als beste uit ons aanbestedingstraject. Doorslaggevend was dat Facilicom de enige facilitaire



dienstverlener is die alle diensten vanuit haar eigen portefeuille kan leveren. Ook de continuïteit en de ervaring die je kunt verwachten van een toonaangevend bedrijf als Facilicom woog zwaar mee in onze beslissing. Dankzij onze ervaring met het sourcing traject van facilitaire zaken, konden we snel schakelen. Daarna verliep het hele traject in fors tempo.'

Vloeiende implementatie

'Iets meer dan twee maanden na de start van de request for proposal (RFP) gingen we van start op de locatie,' voegt sitemanager Don Ran toe. 'Een opvallend korte implementatieperiode, zeker als je bedenkt dat er ook nog een succesvolle personeelsovername plaatsvond van een aantal werknemers van FSN, Asito en Securitas. Dit zijn vaak 'gevoelige' trajecten, omdat een overname door medewerkers als een bedreiging kan worden ervaren, vooral als ze al geruime tijd in dienst zijn. Facilicom heeft gelukkig veel ervaring met dit soort trajecten.' IJzermans beaamt dat: 'De personeelsovername verliep vloeiend en het resultaat is een stabiel en zeer betrokken facilitair team. Met deze gang van zaken ben ik uiteraard heel content.' Ran: 'Naast de facilitaire operatie, neemt FFS het management en het beleidsvoorwaardelijk werk op zich. We denken mee en geven - gevraagd en ongevraagd - facilitaire beleidsadviezen.' IJzermans: 'De inzet van FFS gaat verder dan de verantwoordelijkheden die in het contract zijn

vastgelegd. Toen we bij Albron bijvoorbeeld plotseling zonder leverancier voor drukwerk kwamen te zitten, heeft FFS dit snel voor ons opgelost door het drukwerk van Albron onder te brengen bij een preferred supplier van Facilicom. Zo realiseerden we ook meteen een flinke kostenbesparing, want Albron profiteert nu mee van het volumevoordeel van Facilicom.'

Een van onze uitgangspunten voor de uitbesteding van de facilitaire dienstverlening was het realiseren van een optimale klanttevredenheid. Daarin is Facilicom geslaagd. De hoge tevredenheid van medewerkers en bezoekers is een gemeenschappelijk succes van Facilicom en de afdeling Marketing van Albron, waaronder de facilitaire organisatie valt.'

Duurzaam kantoorplan

'De toegevoegde waarde van maincontracting is dat ik me niet meer hoeft te verdiepen in allerlei details, maar kan vertrouwen op de adviezen van FFS. Ik kan de sitemanager om input vragen over allerlei facilitaire kwesties en dat geeft mij de ruimte om me te concentreren op de hoofdlijnen', legt IJzermans uit. Ran geeft een voorbeeld. 'Albron wil de meest duurzame foodservice organisatie van Nederland zijn en als sitemanager denk ik natuurlijk mee over Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen (MVO). Samen hebben we een duurzaam kantoorplan ontwikkeld. Dit omvatte onder meer de



aanschaf van duurzame en kostenvoordelige sanitaire apparatuur, zoals *non touch* kranen en zeepautomaten, en het reorganiseren van de afvalstromen in het kantoor. Naast een vermindering van de CO₂-uitstoot en het waterverbruik, leveren de aanpassingen een kostenbesparing op. Bovendien droeg het bij aan het predicaat ISO:26000 wat Albron als eerste Nederlandse food-service-organisatie heeft behaald.'

MVO

IJzermans ziet veel raakvlakken tussen FFS en Albron. 'We hechten bijvoorbeeld beiden veel waarde aan MVO en kunnen elkaar daarin verder helpen. In de toekomst bezint Albron zich op een duurzamer onderkomen. Facilicom heeft veel ervaring met duurzame huisvesting en zal een belangrijke sparringpartner voor ons zijn.' Ran legt uit: 'Ons eigen hoofdkantoor in Schiedam is volledig duurzaam gebouwd door eigen bedrijven binnen Facilicom. De ervaring die we hebben opgedaan in duurzame bouw en exploitatie gebruiken we voor het zo goed mogelijk invullen van onze facilitaire contracten. Niet alleen leert Albron van Facilicom, maar wij leren ook veel van Albron. Zo hanteert Albron de standaard MVO prestatieladder en heeft Facilicom geadviseerd bij het behalen hiervan. Met andere woorden: we versterken elkaar! IJzermans: 'FFS zet graag de kracht van de toegevoegde waarde voorop en kijkt verder dan de afspraken in het contract. Dat waarderen we bij Albron.'

Over Albron

Albron ontstond in 1997 uit een fusie tussen Service One Catering en BRN. De oorsprong van Service One lag in de Utrechtse Spoorweg Vereniging, BRN kwam voort uit de Rotterdamse Volksbond tegen drankmisbruik. Deze volksbond opende in 1929 de eerste kantine in Nederland waar arbeiders een goedkope, warme maaltijd konden krijgen. Op deze manier wilde de bond voorkomen dat zij hun salaris - dat destijds vaak in de kroeg werd uitbetaald - meteen aan drank zouden uitgeven.

Tussen die eerste kantine en het heden is er veel veranderd. Was het vroeger heel gewoon om een broodtrommel mee te nemen naar het werk, later werd het bedrijfsrestaurant de trend. Albron speelde daar slim op in en benaderde kantoren, ziekenhuizen en scholen met het aanbod van catering. Daarnaast gaat Albron eigen restaurants exploiteren, zoals in Center Parcs.

De afgelopen jaren is de markt volop in ontwikkeling. Albron speelt daarop in met vernieuwende, uitnodigende formules die aansluiten op de behoeften van de consument en waarde toevoegen aan de business van haar klanten.