

Surplus

Dienst CFP: Management
Periode: 2009

Citaat verantwoordelijke Surplus

Gerard Soeteman, manager Vastgoed en Facilities: *"Wij zijn hands-on. Wat telt, zijn resultaten en tevreden klanten. De mensen van CFP passen bij ons, omdat ze werken als wij en omdat ze de juiste expertise op Facility Management hebben."*

Bedrijf

Surplus is een regionale stichting voor zorg, wonen, welzijn en kinderopvang. Het heeft dochterstichtingen in West- en Midden-Brabant. Surplus focust op twee ketens: een keten wonen, welzijn en zorg, en een keten jeugd. De stafafdeling Vastgoed & Facilities beheert 110.000 m² vastgoed, deels in eigendom en deels gehuurd. Hierdoor is het mogelijk om zorg, wonen, welzijn en kinderopvang kleinschalig en dicht bij de klanten te organiseren.

Vraagstelling

Hoe kunnen we het vastgoed van de organisatie optimaal inzetten, met een gecombineerde focus op klanttevredenheid en kostenreductie?

Resultaten

In de eerste twee maanden van het project zijn al een aantal mooie resultaten geboekt. Nieuwe contracten in het elektrotechnisch en werktuigbouwkundig onderhoud zijn 15% scherper ingekocht en tevens is het correctief onderhoud gedaald door scherpe sturing op de storingsmeldingen. Daarnaast zijn de kosten van het storingsonderhoud significant teruggedrongen door het vereenvoudigen en reduceren van storingsmeldingen en het afsluiten van scherpe contracten met leveranciers.

Case

Capaciteitsproblemen in de bezetting waren voor Surplus de aanleiding om CFP in te schakelen. Daarnaast werd het noodzakelijk om beheer en onderhoud van alle 56 panden te verbeteren en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. In de oude situatie konden klanten moeilijk aansluiting krijgen met de gewenste dienstverlening. CFP inventariseerde de klantwensen. Stappen die nodig zijn om de vastgoedafdeling naar het gewenste kwaliteitsniveau te brengen worden geanalyseerd en geïmplementeerd. Daarnaast wordt beleid ontwikkeld voor beheer en onderhoud. De doelstellingen voor de langere termijn betreffen leveranciersmanagement en klantmanagement. Het onderhoud van de panden zal geoptimaliseerd worden en de kosten gereduceerd. Ook wordt aandacht besteed aan verwachtingsmanagement bij de klanten van Surplus. In de markt zal gezocht worden naar mogelijkheden om nieuwe klanten te werven.

Link naar site

www.surpluszorg.nl

www.cfp.nl >> cases >> surplus

Huisvesting

- Gebouwscaan
- Maincontracting
- Huisvestingsbeleid
- FlexOffice

Management

- Interim Management
- Projectmanagement
- Strategie & Financieel
- Implementatie

Kostenreductie

- Servicekosten scan
- Facilitaire kosten scan
- Benchmarking
- Inkoop

Duurzaamheid

- CO2 Jaarrekening
- Nationale CO2 Benchmark
- Gold Standard credits
- Energiebesparing