

Stapsgewijs evolueren naar integrated facility management

Mondelēz International is een Amerikaans multinational voedselconglomeraat dat 107.000 werknemers telt. Vijf jaar geleden verhuisde de Belgische administratieve zetel vanuit een verdeeldheid over twee productiesites naar één centrale locatie in Mechelen. De facilitaire diensten die voordien vanuit de productiebedrijven verzekerd werden, moesten nu zelf ingekocht worden.

Bij de verhuis van de administratieve diensten stond de keuze voor één service provider voor de Benelux voorop als ideale situatie. Er werd een tender naar Europees model uitgeschreven voor een aantal basisservices zoals cleaning, catering, security en onthaal (receptie). De bedoeling was om een 'multiservice'-contract af te

sluiten met een looptijd van vijf jaar en de verbintenis jaarlijks een vastgelegde procentuele besparing te realiseren. Waar en hoe de besparing gerealiseerd wordt kan door de weerhouden provider zelf bepaald worden.

Een moeilijkheid bij het uitschrijven van de tender was dat het gebouw waarin de services moesten geleverd worden nog niet beschikbaar was en het bijgevolg om een theoretische aanvraag handelde.

Gino Cauwel, Facility Manager Mondelēz International: *"Alle ons uit de productiesites bekende leveranciers kregen een kans om mee te dingen naar het beoogde multiservicecontract. Voorwaarde was wel dat ze twee derde van de verwachte services met eigen mensen zouden verzekeren en een identieke service bij onze Nederlandse collega's in Oosterhout zouden leveren"*.

De tender werd verbonden aan een vijftiental intern opgestelde KPI's, waarvan de gehanteerde weging in de uiteindelijke beslissing niet naar buiten werd gebracht.

Om het beschikbare budget te optimaliseren voor de inrichting van de nieuwe kantoorruimte, was het een uitdaging om extra financiële middelen vrij te maken. Beoogd werd de investering in de keukenuitrusting voor zowel België als Nederland.

Op de tender volgden 16 kandidaturen. Facilicom sleepte uiteindelijk het contract in de wacht.

Groeiproces

Facilicom investeerde in de keukenuitrusting met een afschrijvings- en terugbetalingsplan op vijf jaar. Na de aanvang van de samenwerking voor de diensten cleaning, catering, security en onthaal, werden stelselmatig meer services toegevoegd om alle aanwezige behoeften op het vlak van facility management af te dekken.

Gino Cauwel: *"Vier jaar na de start van onze samenwerking met Facilicom hebben we het aantal eigen leveranciers teruggebracht tot amper drie, waaronder de verhuurder van het gebouw"*.

Voor de toelevering van diensten zijn er nochtans ook internationaal op Europese schaal vastgelegde contractors, waaraan niet mag worden geraakt. Anderzijds is het mogelijk tal van lokale behoeften te detecteren waarvoor geen preferred partner is opgelegd. Daar speelt bijgevolg de vrije markt.

"In de loop der jaren hebben we steeds meer diensten gecentraliseerd bij Facilicom. Dat geldt voor de meest uiteenlopende zaken, waaronder bv. drukwerk en het economaat. België neemt hier het voortouw voor onze andere Europese collega's en vandaag is het zo dat we onze ervaringen en kennis uitwisselen met het oog op eenzelfde evolutie in de andere landen".

De facilitaire dienst beperkt zich tot een handvol mensen waaronder onthaalmedewerkers, een facility coördinator voor Mechelen en Nederland, een facility operator en een handyman.



Het laten uitgroeien van een partnership met voortdurende verbeteringen, wordt gedragen door Gino Cauwel, Facility Manager Mondelēz International en Claudia Struyf, Facility & Operations Manager bij Facilicom.

Het contract met Facilicom werd recent met twee jaar verlengd, een gevolg van de succesrijke samenwerking en de mogelijkheid om het huurcontract en het contract voor facilitaire dienstverlening synchroon te laten verlopen.

Levendig FM-contract

Dat het contract een initieel vooropgestelde duurtijd van vijf jaar werd aangemeten beoogde expliciet het laten uitgroeien van een partnership. In de praktijk wijzigt de samenwerking voortdurend, worden er halfjaarlijks zaken toegevoegd en ook geschrapt uit het samenwerkingscontract, waarbij het leveren van maatwerk door Facilicom cruciaal is. Zo is de catering een voortdurend aandachtspunt, waarbij zowel het voedingsaanbod als de beleving aan bod komen. Zowat twee jaar geleden al is gekozen om te focussen op gezonde voeding. Er is mogelijkheid tot ontbijt opgenomen en in augustus werd een broodjesbar toegevoegd, waar de medewerkers à la carte broodjes kunnen laten bereiden. De keukenbrigade verwerkt waar mogelijk ook maximaal producten uit het eigen Mondelēz-portfolio. Opvallend is verder de keuze voor self scan in het bedrijfsrestaurant. De uitgespaarde personeelskost komt ten goede van de medewerkers onder de vorm van een breder aanbod.

Weer een ander initiatief is de inrichting van een fitnesszaal en brainstormruimte. Gino Cauwel: *“Fit to win maakt deel uit van onze bedrijfsfilosofie. De ter beschikkingstelling van fitnessfaciliteiten kadert daarin. Facilicom heeft ons een volledig voorstel voorgelegd voor de inrichting van deze ruimten en heeft na ons akkoord werkelijk voor alles gezorgd: verbouwing, aankleding, het installeren van douches, de aankoop van de fitnessstoel, de installatie, kortom een gebruiksklare oplevering”*. De fitnessruimte staat zowel voor als na de werkuren ter beschikking, evenals onder de middagpauze. Nog een toevoeging aan het contract is het onderhoud van de 2 poolwagens via One FleetService.

Integrated facility management zonder dwang.

Wat al als een multiservice contract voor facilitaire services startte, is vandaag uitgegroeid tot een bijna volledig integrated facility management. Zo is er één gecentraliseerd maandelijks rapport. Claudia Struyf, Facility & Operations Manager bij Facilicom voert op regelmatige basis overleg bij Mondelēz International in Mechelen. Zij informeert de klant over nieuwe ontwikkelingen en onderzoekt voortdurend wat voor de klant nuttig kan zijn om toe te voegen of te veranderen aan de samenwerkingsovereenkomst. Gino Cauwel: *“Wij vinden het belangrijk om stapsgewijs te groeien, niet alle denkbare services ineens op te nemen. Dat zou niet alleen een risico met zich meebrengen, wij hechten er ook groot belang aan dat het vertrouwen telkens opnieuw wordt verdiend”*. De samenwerking met Facilicom als partner streeft constant naar beter doen voor zowel medewerkers als bezoekers. *“Wij werken vanuit de behoeften en werken dat strategisch uit”* geeft Gino Cauwel aan. Claudia Struyf: *“Dat stoppen we in een raamcontract waarachter maximaal flexibi-liteit schuil gaat, zodat we snel kunnen reageren op veranderingen”*.

Synergie zoeken

In de bekend nooit eindigende zoektocht naar besparingen door facility management, wordt ook gezocht naar synergiën met naburige bedrijven. Een aanrader zo blijkt. *“Het gaat telkens om een gentlemen agreement, geen contractuele verbintenis”* commentarieert Gino Cauwel. *“Zo hebben we met onze buur OVAM afspraken om elkaar te helpen met onze vergadercapaciteit: we bieden elkaar een ‘overloop’ zodat niet extern moet worden uitgeweken. Ik geloof zeker dat er nog meer kan en ervaar dat we naar elkaar toegroeien. Ook hier is het Facilicom die alle services overkoepelt en in goede banen leidt”*. Synergie schuilt ook in het flexibel inzetten van mensen. Zo zorgt de schoonmaakploeg eveneens voor een check-up van de vergaderzalen, zetten ze alles klaar en ruimen nadien ook weer op. *“Mondelēz International wil zijn medewerkers wereldwijd ‘a nice place to work’ aanbieden”* besluit Gino Cauwel. *“Onze samenwerking met Facilicom als service provider is gericht op een maximale ondersteuning van deze doelstelling”*.

Eduard Coddé



Mondelēz International Inc.

Mondelēz International Inc. is een wereldwijd snacking bedrijf, met een pro forma omzet van meer dan \$30 miljard. Het bedrijf is actief in 165 landen en voorziet consument van de meest lekker momenten als wereldleider in koekjes, chocolade, kauwgum, snoep en poederdrinkjes, met miljardenmerken als Oreo, LU en Nabisco koekjes, Cadbury en Milka chocolade, Tang poederdrinkjes en Trident kauwgum. Het bedrijf is een trots lid van de Standard and Poor's 500, NASDAQ 100 en Dow Jones Sustainability Index. Mondelēz International heeft sterke roots in België en is er al sinds 1870 actief. België is de bakermat van iconische merken van Mondelēz zoals TUC, LU Prince, Pims, LEO en Côte d'Or. Mondelēz International is er uniek gepositioneerd daar de voedingsproducent nr. 1 is in alle categorieën waar het aanwezig is (chocolade, koekjes, kauwgum en cream cheese). De onderneming stelt in de Benelux ruim 2500 mensen te werk en is gebaseerd in Mechelen. In België heeft de onderneming 4 productiefaciliteiten: een koekjes- en chocoladesite in Herentals (LU & Milka), 1 chocoladefabriek in Halle (Côte d'Or) en 1 fabriek in Namen voor smeltkaas. De koekjesfabriek in Herentals is de grootste koekjesfabriek in Europa met een jaarlijkse productie van 72.000 ton koekjes.