

De facilitaire dienstverlening in PPS projecten

Projectpartner: ISS

Kirsten van der Vaart

Facility Management

30 juni 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

PPS staat voor Publiek Private Samenwerking. Dit is een samenwerkingsverband waarin de publieke en de private sector, gezamenlijk een project realiseren om meerwaarde te creëren. Deze PPS projecten vragen een goede samenwerking en een heldere taak- en risicoverdeling.

De publieke- en private sector willen graag samenwerken omdat zij beiden belang hebben bij de meerwaarde van de projecten. Door de overheidsuitgaven en de economische crisis, verkeert de huidige Nederlandse economie in een slechte positie (CBS, 2010). De grote commerciële partijen beschikken over relatief veel geld en willen dit investeren. Op deze manier ziet de overheid een kans maatschappelijke doelen te kunnen organiseren, waarbij de private sector ook belang heeft. De commerciële partijen, zien de overheid als een betrouwbare partner en kunnen door deze samenwerking synergievoordelen behalen. Deze voordelen zijn met name voor facilitaire aanbieders groot. Deze aanbieders kunnen een integraal dienstenpakket leveren waardoor er maar een contract benodigd is. Een ander voordeel is, dat de facilitaire partij al vanaf het begin kan meebeslissen over de bouw en de materiaalkeuze. Op deze manier wordt de uitvoering van de diensten tijdens de exploitatie vergemakkelijkt.

ISS is een internationale facilitaire aanbieder die actief is op de Nederlandse PPS markt. Binnen ISS is het bedrijf 'IFS' (Integrated Facility Services) aanwezig, die deze integrale dienstverlening binnen de projecten verzorgt.

ISS werkt in steeds meer van deze PPS projecten mee en heeft in tussen al verschillende projecten opgeleverd zoals; IBG/Belastingdienst, Montaigne lyceum, Kromhout Kazerne, Ministerie van Financiën en detentiecentrum Zestienhoven. Dit zijn zeer diverse projecten die continu innovatie en vernieuwing bieden voor ISS. (ISS, 2009).

ISS is een voorloper op het gebied van facility management in PPS projecten. Van de zeven aanbestede PPS projecten heeft ISS samen met diverse bouwbedrijven al zes projecten verkregen. Eén project is aanbesteed door het facilitaire- en bouwtechnische bedrijf Facilicom. Het nieuwste PPS project is aanbesteed door het consortium 'Poort van Schiphol' waarin ISS en BAM utiliteitsbouw samenwerken. Dit gaat om een Justitieel Complex te Schiphol. Tevens komt er een nieuw detentieproject op de markt, dat is namelijk Detentiecentrum Zaandam. Hierop zal ISS gaan bieden in het consortium Poort van Zaan.

De publieke sector komt met meer maatschappelijke projecten op de markt, dit zijn voornamelijk strafinrichtingen. ISS wil graag in deze projecten participeren, maar ze hebben geen kennis van de detentieprocessen binnen deze strafinrichtingen. Daardoor is de volgende beleidsvraag opgesteld: *“Wat zijn de risico- en succesfactoren bij de afstemming van detentie- en facilitaire processen gebruik makend van het dienstverleningsmodel ‘Integrated Facility Services (IFS)’ en op welke manier kan een bijdrage geleverd worden aan de succesvolle totstandkoming van toekomstige PPS projecten?”*

Om antwoord te kunnen geven op deze beleidsvraag is er een literatuur- en veldonderzoek uitgevoerd. In het literatuur onderzoek is naar interne- en externe informatie gezocht over; strafinrichtingen, ISS, integrale dienstverlening, en Dienst Justitiële Inrichtingen. In het veldonderzoek is er gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Hierin zijn diverse

managers bij ISS, strafinrichtingen en consortiumpartners geïnterviewd. Uit deze interviews zijn analyses voortgekomen, die hebben geleid tot een advies.

Analyse

Om een duidelijk beeld van de facilitaire dienstverlening binnen het gevangeniswezen te krijgen, zijn er drie strafinrichtingen bezocht en verschillende strafinrichtingen aan de hand van inspectierapporten geanalyseerd.

De bezochte strafinrichtingen zijn: de PI in Lelystad, de PI in Zoetermeer en het DC in Alphen aan den Rijn. Tijdens deze bezoeken zijn er interviews gehouden met facility managers en een manager van de winkelbestellingen. Hieruit is een analyse en een classificatie van de facilitaire processen ontstaan. In deze classificatie scoort het DC Alphen aan den Rijn het hoogst op de wijze van monitoren en de interne communicatie. De PI Lelystad scoort hoog op de dienstverlening binnen het Detentie Concept Lelystad (DCL). Dit is een meerpersooncel concept binnen de inrichting. In dit concept wordt gebruik gemaakt van digitale bestellingen en minder vaak leveren van producten. Daardoor vinden er minder facilitaire/logistieke processen plaats.

Uit de analyses van de inspectierapporten vanuit de Inspectie Sanctie toepassing (ISt), zijn de resultaten op gebied van facilitaire dienstverlening redelijk goed. In elke strafinrichtingen zijn nog wel veel aanbevelingen aangegeven, dat is voornamelijk op de aspecten: interne communicatie, het voedingsproces, de informatievoorziening en de monitoring.

Advies

Om deels antwoord te geven op de beleidsvraag zijn er kritische risico- en succesfactoren opgesteld. Deze kritische risico- en succesfactoren zijn opgesteld vanuit de analyses uit de inspectierapporten, interviews en conclusies. De factoren zijn opgedeeld in; algemene risico's voor PPS in strafinrichtingen en in de operationele factoren binnen strafinrichtingen.

Algemene factoren

Score	Risico- en succes factor
1	<i>Samenwerken</i>
2	<i>Communicatie</i>
3	<i>Vertrouwen</i>
4	<i>Afstemming</i>
5	<i>Integratie</i>
6	<i>Kennis van alle private processen</i>
7	<i>Kennis van alle publieke processen</i>
8	<i>Ervaren team</i>
9	<i>Juiste risico dragen</i>
10	<i>Betalingsmechanisme</i>

Tabel 1: Algemene factoren

Operationele factoren

Score	Risico- en succes factor
1	<i>Detentie proces gaat voor facilitaire proces</i>
2	<i>Communicatie</i>
3	<i>Snel leveren</i>
4	<i>Samenwerken</i>
5	<i>Monitoring/sturing</i>
6	<i>Inzet gedetineerden</i>
7	<i>Automatiseren</i>
8	<i>Korte logistieke routing</i>
9	<i>Geen foutieve bestellingen</i>
10	<i>Trainingen facilitair personeel</i>

Tabel 2: Operationele factoren

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek zijn er aanbevelingen geformuleerd die antwoord geven op een deel van beleidsvraag. In deze aanbevelingen worden belangrijke interne adviezen gegeven aan ISS, waardoor deze niet gepresenteerd kunnen worden.

Literatuurlijst

Artikelen

ISt (2006), Inspectierapport PI Flevoland, locatie Lelystad
ISt (2010), Inspectierapport PI Utrecht, locatie Nieuwegein
ISt (2009), Inspectierapport PI Breda
ISt (2007), Inspectierapport PI Haaglanden, locatie Zoetermeer
ISt (2008), Inspectierapport DC Rotterdam, locatie Merwehaven
ISt (2008), Inspectierapport DC Zaandam
ISt (2009), PI Noord, locatie De Grittenborgh
ISt (2009), PI Amsterdam, locaties Demersluis, De Weg en Het Schouw
ISt (2009), PI Flevoland, locatie Almere
ISt (2009), PI Midden Holland, locatie Haarlem
ISt (2010), Detentiecentrum Noord-Holland, locatie Zaandam

ISS Facility Services (2008), 'Jaarverslag duurzaamheid & sociaal beleid 2008.'

Online artikelen

ISS (2009). Publiek Private Samenwerking / Integrated Facility Services – ISS. Verkregen op 12 februari 2010.

Bron:

http://www.nl.issworld.com/onze_services/integrated_facility_services/pages/publiek_private_samenwerking.aspx

CBS, 2010. Sociaal-Economische trends. Verkregen op 24 mei 2010. Bron: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/publicaties/periodieken/sociaal-economische-trends/archief/2010/default.htm>