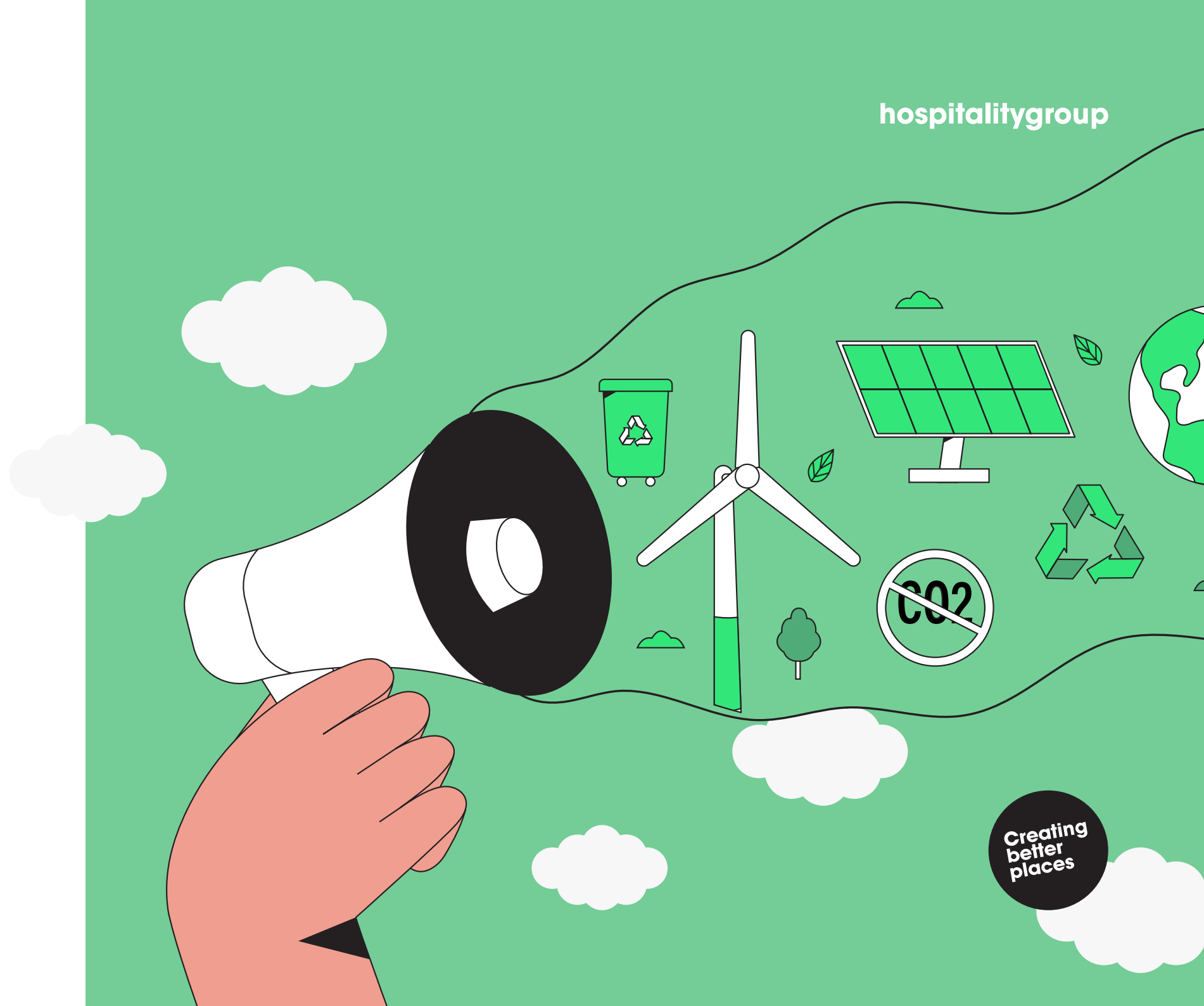


Insight

Duurzaamheid in het Provider Performance Onderzoek



Creating
better
places

Duurzaamheid is in de facilitaire bedrijfsvoering niet meer weg te denken. De wil om te verduurzamen neemt toe en strenge(re) wet- en regelgeving is in aantocht. Veruit de meeste contracten tussen opdrachtgevers en facilitaire dienstverleners bevatten het thema duurzaamheid en dat is een belangrijke ontwikkeling om organisaties op een maatschappelijk verantwoorde manier te laten ondernemen. Deze onmiskenbare trend was dan ook de reden om het thema centraal te laten staan in het Provider Performance Onderzoek.

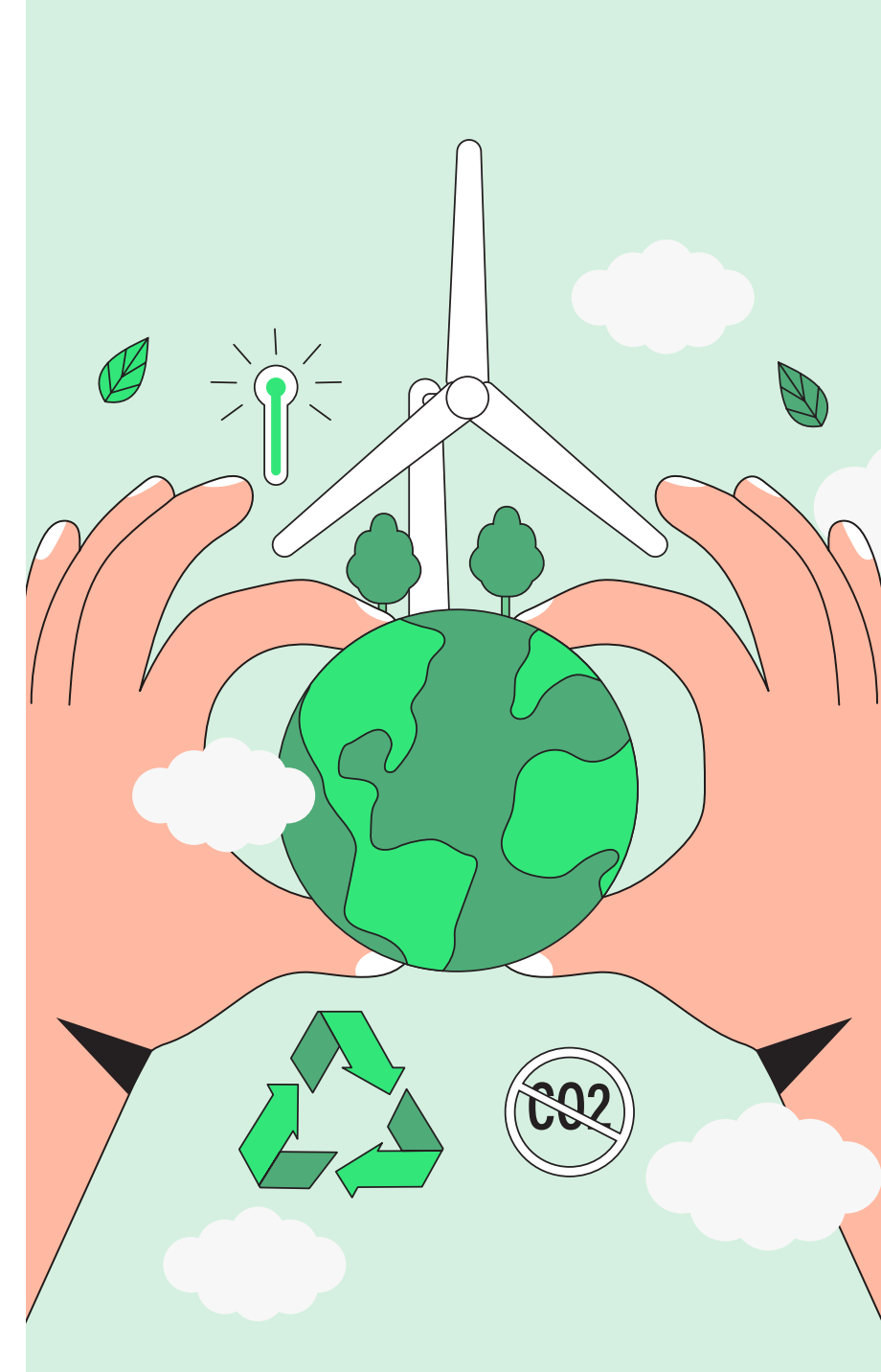
Provider Performance Onderzoek

Het Provider Performance Onderzoek wordt sinds 2016 jaarlijks door Hospitality Group uitgevoerd. Dit is een onafhankelijk onderzoek naar de prestaties van facilitaire dienstverleners (providers) waarbij sprake is van hoge knip uitbesteden. Bij hoge knip uitbesteden gaat het om uitbestedingsmodellen waarbij een deel van de regie- en coördinatietaken aan de externe dienstverleners

zijn uitbesteed. De prestaties van de providers worden beoordeeld aan de hand van de tevredenheid van hun opdrachtgevers. Voor het onderzoek worden alle dienstverleners die in Nederland actief zijn met hoge knip uitbesteden benaderd voor deelname. In totaal hebben 122 respondenten aan het onderzoek meegedaan.

Duurzaamheid een trending topic

In deze Insight nemen we je mee in de belangrijkste resultaten van het thema duurzaamheid in het Provider Performance Onderzoek. We laten je zien hoe belangrijk opdrachtgevers dit thema vinden en voor welke uitdagingen zij staan. Ook geven we de ambitieniveaus van opdrachtgevers en providers weer en tonen we in welke mate duurzaamheid in contracten is opgenomen. Ten slotte is een drietal interessante stellingen voorgelegd.





1. Duurzaamheid in het PPO

Naast de reguliere vragenlijst gaat het Provider Performance Onderzoek ieder jaar in op een specifiek thema. In het laatste onderzoek stond het thema duurzaamheid centraal. Het onderzoek beperkt zich tot duurzaamheid in de facilitaire dienstverlening, met de volgende definitie:

+++++

Het ontwikkelen van een manier om de behoeften van de huidige én toekomstige generaties te vervullen, zonder dat mens, aarde, maatschappij of bedrijfsvoering daarmee in gevaar worden gebracht.

+++++

In het onderzoek is aandacht besteed aan:

- De motivatie voor duurzaamheid en de grootste uitdaging om duurzaamheid in de dienstverlening mee te nemen.
- Van zes duurzaamheidsaspecten (milieu, klimaat, circulair, ketenverantwoordelijkheid, diversiteit & inclusie en social return) is het belang en de ranking gevraagd.
- De ambitieniveaus op het gebied van duurzaamheid van de opdrachtgever en de provider.
- Duurzaamheid in het contract tussen de opdrachtgever en de provider.
- De tevredenheid van de opdrachtgever over de provider op de aspecten milieu, klimaat, circulair, ketenverantwoordelijkheid, diversiteit & inclusie en social return.

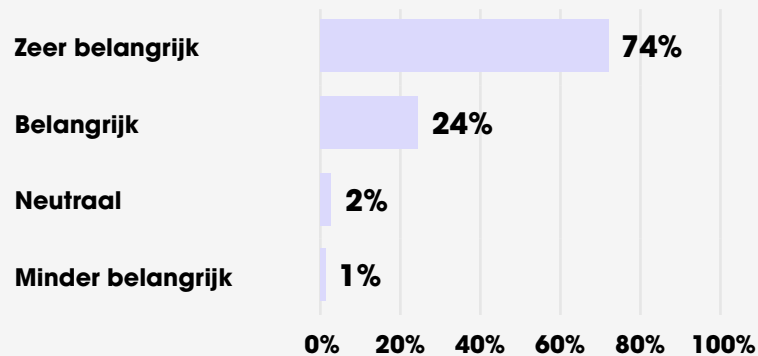
2. Duurzaamheid binnen de eigen organisatie

Het eerste onderdeel van het onderzoek richt zich op de motivatie om met duurzaamheid aan de slag te gaan en de grootste uitdagingen om duurzaamheid in de dienstverlening mee te nemen.

Intrinsieke motivatie en voorbeeldfunctie de belangrijkste motivaties voor duurzaamheid

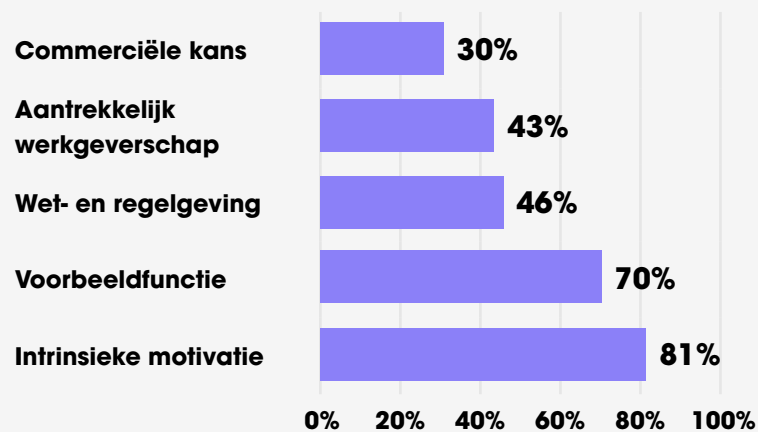
Maar liefst 97% van de opdrachtgevers geeft aan dat duurzaamheid belangrijk of zeer belangrijk is binnen hun organisatie. 81% geeft aan te handelen vanuit intrinsieke motivatie. Ook de voorbeeldfunctie van de organisatie om bij te dragen aan een betere wereld is een belangrijke motivatie.

Belang van duurzaamheid



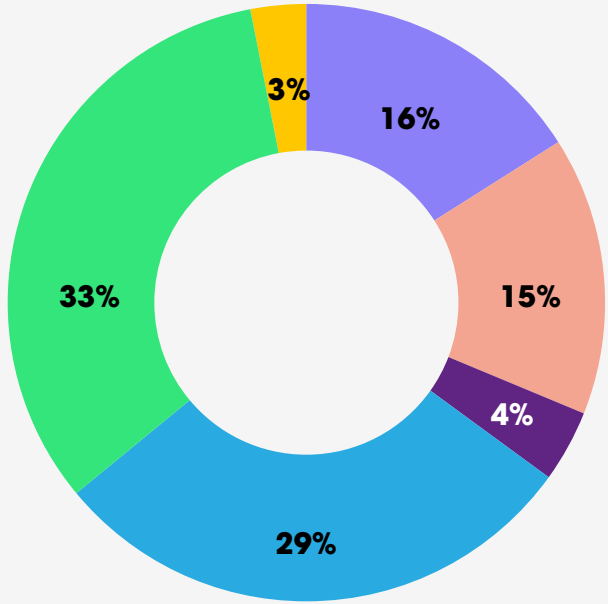
+++++

Grootste motivatie voor duurzaamheid





Grootste uitdaging voor het nemen van duurzame maatregelen



- Beschikbaarheid van de oplossing
- Capaciteit
- Draagvlak binnen de organisatie
- Gedrag van mensen
- Investering
- Kwaliteit/tevredenheid over de dienstverlening

Investering en gedrag de grootste uitdagingen

Ondanks dat duurzaamheid voor opdrachtgevers een belangrijk thema is, lukt het niet altijd om duurzame maatregelen op korte termijn door te voeren. De grootste uitdaging ziet de opdrachtgever in de investering die hiervoor nodig is. Maar hoewel de kosten voor de duurzame maatregelen de grootste uitdagingen vormen, geeft 75% aan (zie hoofdstuk 6) dat er binnen hun organisatie ruimte is om op kosten concessies te doen. Hierdoor kan alsnog een duurzame facilitaire dienstverlening gerealiseerd worden.

+++++

“Ik ben het meest trots op dat we al onze bestaande dienstverleners de kans hebben geboden om mee te gaan in onze verduurzaming. Bijna alle dienstverleners zijn daarin geslaagd. Nu komen facilitaire mensen van andere bedrijven naar ons toe om te vragen hoe we dit hebben aangepakt. Hiermee kunnen we verduurzaming met z’n allen versnellen. Dat vind ik wel heel erg mooi.”

+++++

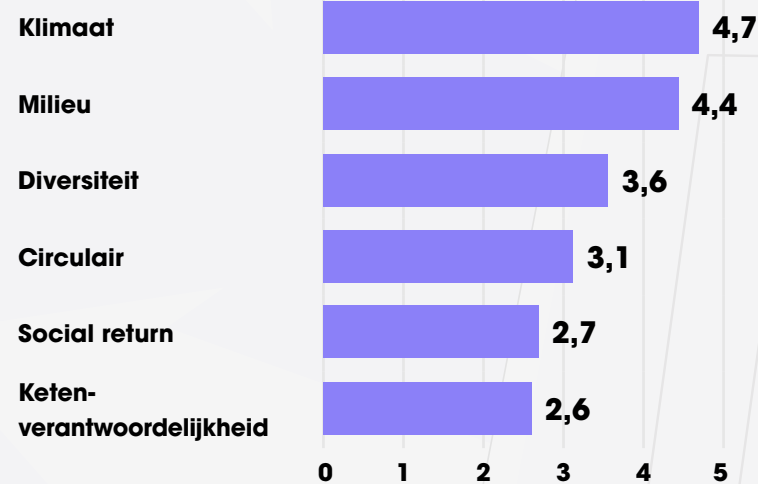
3. Duurzaamheidsaspecten

Binnen dit onderdeel van het onderzoek is gevraagd om aan te geven hoe belangrijk de aspecten milieu, klimaat, circulair, ketenverantwoordelijkheid, diversiteit & inclusie en social return zijn en ze te rangschikken van meest belangrijk (score van 6 punten) naar minst belangrijk (score van 1 punt).

Klimaat en milieu zijn de belangrijkste aspecten

Opdrachtgevers geven aan zich vooral te focussen op de thema's klimaat en milieu. Hoewel de opdrachtgevers de sociale aspecten zeker ook van belang vinden, zijn dit niet direct de eerste thema's waarop zij zich richten.

Klassering van duurzaamheidsaspecten



+++++

“De grootste uitdaging was het ontbreken van duurzaamheidsambities. Ons kennisniveau zat namelijk vooral op de kwaliteit van dienstverlening, maar niet op hoe je duurzaamheid beoordeelt. We hebben een ambitie opgesteld en een voorzet van servicespecificaties gemaakt. Deze hebben we aan de leveranciers overhandigd en samen hebben we vervolgens gekeken hoe we hier het beste invulling aan kunnen geven.”

+++++

4. Ambities

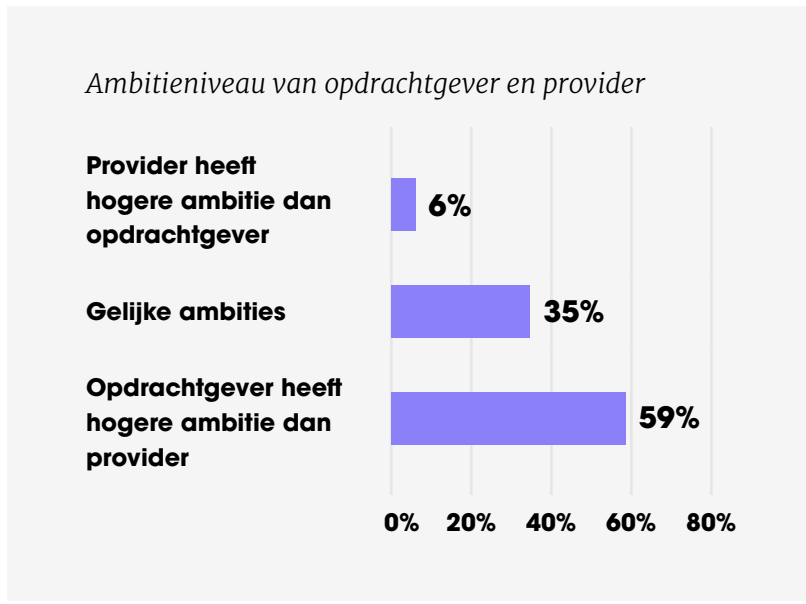
Een ambitie verwijst naar een sterke wens of verlangen om een bepaald(e) doel, prestatie of niveau van succes te bereiken. Binnen dit onderdeel is opdrachtgevers gevraagd naar het ambitieniveau voor duurzaamheid van zowel de eigen organisatie als die van de provider. De niveaus zijn:

- **Niveau 0: Geen.** Er zijn geen ambities op het gebied van duurzaamheid.
- **Niveau 1: Basis.** Niet-duurzame initiatieven en diensten worden zo veel mogelijk vermeden.
- **Niveau 2: Significant.** Duurzame initiatieven en diensten worden aangemoedigd, zodat er grote stappen gezet kunnen worden op het gebied van duurzaamheid.
- **Niveau 3: Ambitieuw.** Negatieve impact wordt zo veel mogelijk beperkt en er wordt gestreefd naar een positieve impact.

1 op de 3 heeft gelijk ambitieniveau

De voornaamste conclusie van deze vraag is dat slechts 35% van de samenwerkingen een gelijk ambitieniveau heeft om op het gebied van duurzaamheid een optimale samenwerking te creëren. In 59% van de samenwerkingen is het ambitieniveau van de opdrachtgever hoger dan die van de provider. In slechts 6% van de gevallen is de ambitie van de provider hoger dan die van de opdrachtgever.

Voor providers ligt hier een grote kans. Door meer initiatief te tonen en een proactieve houding aan te nemen waarin ze laten zien te willen verduurzamen, kunnen ze meer aansluiten op het ambitieniveau van de opdrachtgever.

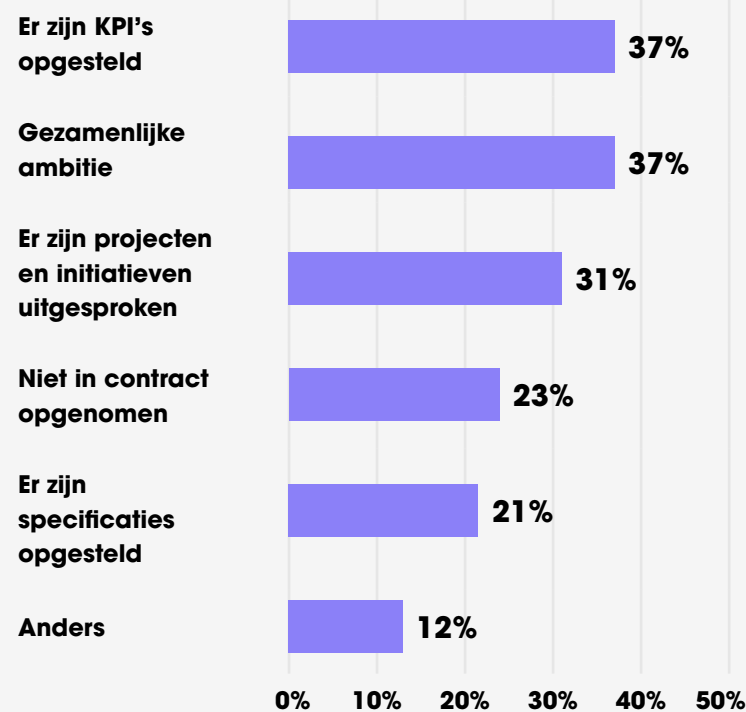


5. Duurzaamheid in het contract

Om de bedrijfsvoering te verduurzamen, worden duurzame prestaties in bijna elk contract tussen de opdrachtgever en de facilitaire dienstverlener opgenomen. Duurzaamheid in het contract kan bijvoorbeeld ingaan op de hoeveelheid voedselverspilling of het percentage plantaardige producten binnen de catering. Dit kan met specificaties of KPI's. Servicespecificaties geven richting aan de invulling van een dienst, zoals 'de dienstverlener zorgt voor een goede balans tussen dierlijke en plantaardige eiwitten in het restaurant'. Met KPI's, zoals 'minimaal 80% plantaardige producten in het assortiment' kunnen opdrachtgevers vervolgens de prestaties meten en beheren.

In het Provider Performance Onderzoek is gevraagd in hoeverre en op welke manier de duurzaamheidsambities zijn doorvertaald naar het contract met de provider.

Wijze waarom duurzaamheid in het contract is vastgelegd



Kwart van contracten bevat geen duurzame afspraken

In 77% van de contracten is 'iets' over duurzaamheid vastgelegd. Dit kunnen een gezamenlijk ambitie, specificaties, projecten en initiatieven of KPI's zijn. 37% van de contracten bevat meetbare KPI's en een gezamenlijke ambitie is eveneens in 37% van de contracten opgenomen. Bijna een kwart (23%) van de contracten bevat geen duurzame afspraken.

+++++

“Ketensamenwerking begint nu echt vorm te krijgen. Aanvankelijk vroegen we onze dienstverleners om met initiatieven te komen en we zien nu dat ze actief betrokken zijn. Neem bijvoorbeeld de cateraar: die heeft nu iemand aangewezen die initiatieven gaat ontplooiën, zodat de keten wordt verduurzaamd.”

+++++



Wat verder opvalt, is dat duurzaamheid het meest in contracten is opgenomen die in 2017 en 2018 zijn afgesloten. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat duurzaamheid in deze jaren een toevlucht nam. In deze jaren kon duurzaamheid bijdragen aan het onderscheidende vermogen van providers om hierin voorop te lopen.

+++++

“In 2030 willen we klimaatneutraal en circulair zijn, dus daar zijn onze doelen op gebaseerd. In het geval van de cateraar hebben we een KPI opgesteld, namelijk een 70% plantaardig assortiment. Uiteindelijk willen we toegroeien naar 90%. Hierbij ligt veel ruimte voor de leverancier om hier zelf invulling aan te geven.”

+++++

6. Stellingen

In het laatste onderdeel van het thema duurzaamheid is een drietal stellingen voorgelegd.

Om een duurzamere facilitaire dienstverlening te kunnen realiseren, krijg ik de ruimte vanuit de organisatie om concessies te doen op de kosten.

De kosten die nodig zijn voor de investering blijkt de grootste uitdaging voor het nemen van duurzame maatregelen. Maar hoopgevend is dat 75% vervolgens wel concessies op de kosten kan doen om een duurzamere facilitaire dienstverlening te kunnen realiseren.

In de toekomst wordt duurzaamheid het belangrijkste criterium in de keuze van een provider.

De opdrachtgevers vinden duurzaamheid erg belangrijk en dit komt vooral vanuit intrinsieke motivatie en de voorbeeldfunctie. Maar toch denkt maar 35% dat duurzaamheid in de toekomst het belangrijkste criterium van het contract wordt. In plaats daarvan wordt duurzaamheid meer gezien als een hygiënefactor, waarbij providers bij voorbaat al worden uitgesloten als ze onvoldoende op duurzaamheid presteren.

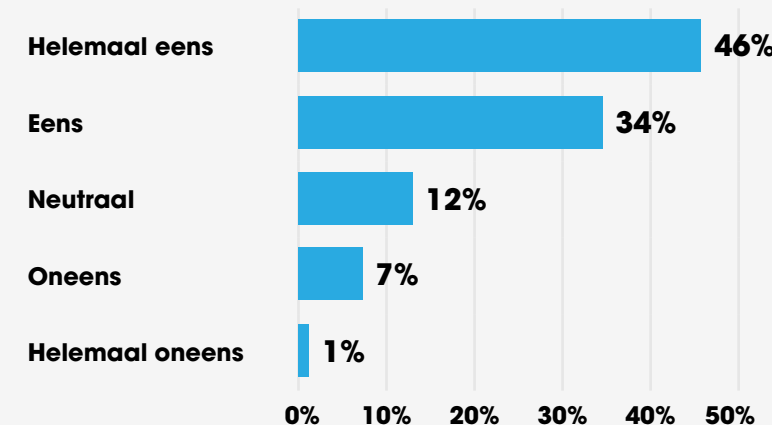
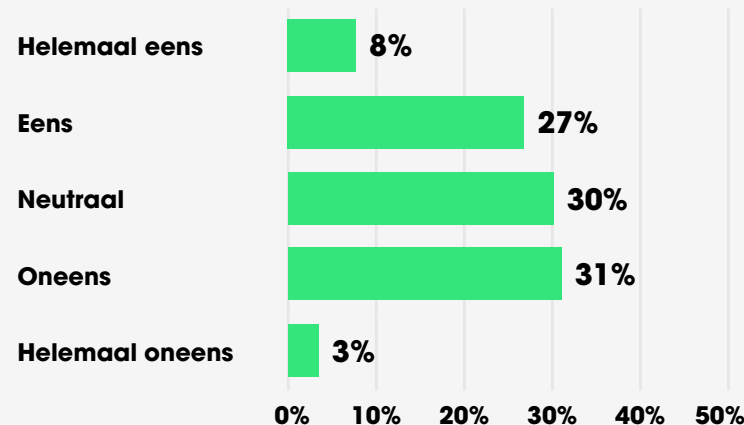
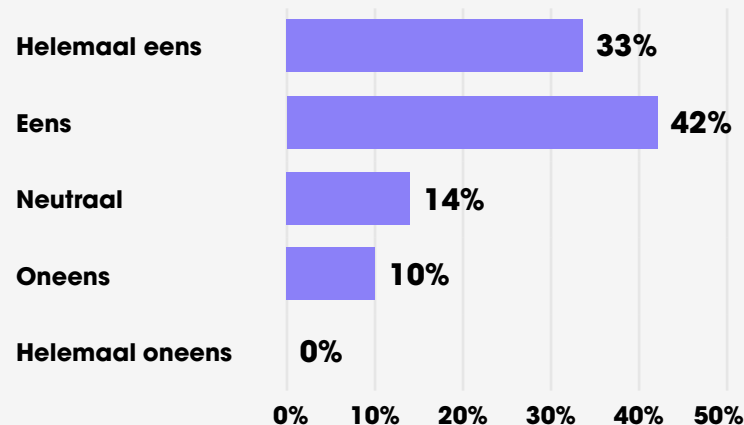
+++++

“Ik weet niet of duurzaamheid het belangrijkste criterium in het aanbestedingstraject gaat worden. Ik denk wel dat het cruciaal wordt in de keuze van een dienstverlener. Leveranciers die hier nu niets mee doen, zullen in de toekomst de boot gaan missen.”

+++++

Gewoon beginnen met duurzaamheid is belangrijker dan het eerst volledig meetbaar maken van impact.

Gewoon doen, dat is een duidelijke conclusie die we kunnen trekken. Maar liefst 80% van de opdrachtgevers gaat liever meteen aan de slag in plaats van de duurzame prestaties eerst volledig meetbaar te maken.





**Wat wij
doen**

Creating better places is onze missie om duurzame, aantrekkelijke en goed georganiseerde omgevingen voor werken, leren, vrije tijd en zorg te realiseren. Dit doen we met zorg voor mens, milieu en materialen. We willen oprecht een bijdrage leveren aan een betere wereld.

Maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering

Samen werken we aan een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering en ontwikkelen we innovatieve en duurzame oplossingen voor hospitality, facility management, inkoop en huisvesting. Voor kantoren, ziekenhuizen, onderwijs en bijvoorbeeld sportaccommodaties. Van visie tot en met praktische implementatie. Of het nu gaat om een visie op duurzame huisvesting, circulair inkopen, een circulaire werkplekinrichting, een vegan assortiment in het restaurant of het ontwikkelen van een duurzame mindset bij fm-medewerkers.

Provider Performance Onderzoek

Ieder jaar voert Hospitality Group een onafhankelijk onderzoek uit naar de prestaties van facilitaire dienstverleners waarbij sprake is van hoge knip

uitbesteden. Dit jaar voerden we het voor de zesde keer uit. Ben je benieuwd naar de resultaten? Bekijk dan de website van het [Provider Performance Onderzoek](#). De website bevat ook de [Provider Performance Predictor](#). Dit is een tool die de opdrachtgever helpt te bepalen welke providers het beste aansluiten bij de wensen en behoeften van de organisatie.

Sustainable sourcing & organization

Hospitality Group heeft jarenlange ervaring in het ondersteunen van grote nationale en internationale organisaties bij facilitaire sourcings- en organisatievraagstukken. Van facilitaire strategie en een future proof organisatiemodel tot het begeleiden van aanbestedingen en inkooptrajecten, en het begeleiden en managen van de samenwerking. Duurzaamheid is hierin een onmisbaar onderdeel. Hospitality Group beschikt over de juiste kennis en ervaring om duurzaamheid volledig te integreren in deze vraagstukken, zodat een echt duurzame organisatie gerealiseerd kan worden.