

ECABO in Amersfoort is het 'kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven' voor de economisch/administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen. Het doel van ECABO is om het beroepsonderwijs aan te laten sluiten op de behoeften van de arbeidsmarkt. In mei 2007 neemt de toenmalig Facilitair Manager van ECABO contact op met BLMC met de vraag of zij de organisatie ondersteuning kon bieden bij een aantal facilitaire vraagstukken. De grote uitbreiding van de laatste jaren in te beheren gebouwen en daarmee samenhangende groei en verandering van facilitaire producten en diensten rechtvaardigen deze behoefte. Facilitair Manager Rob Jonker legt uit hoe de facilitaire organisatie er nu na drie jaar uitziet.

door Atty van de Brake, BLMC

Rob Jonker, Facilitair Manager ECABO: "Met 20 procent minder personeel toch alles gedaan krijgen door efficiënter en plezieriger werken"

Aanleiding

Consultants van BLMC zijn in 2007 gestart met onderzoek door middel van interviews bij medewerkers, directie en de analyse met behulp van het 7S-model (McKinsey). Uit dit onderzoek volgden de adviezen, verwoordt in het rapport 'De Aansluiting':

- Ontwikkel assessment voor Facilitair Manager en coördinator catering, inclusief coachings- en opleidingstraject.
- Zet een jaarplan FD (inclusief prestatie-indicatoren) op en koppel dit aan de P&C-cyclus.
- Zet een klanttevredenheidsonderzoek op en stel op basis daarvan een PDC (product-dienstencatalogus) op.
- Uniformeer en centraliseer de inkoop.
- Breid Topdesk (FMIS) uit.
- Koppel te behalen resultaten aan inhoud functionerings-/beoordelingsgesprekken, werkoverleg en accountmanagement.
- Pas het besturingsmodel aan naar een Frontoffice- Backofficemodel.

Besturingsmodel

Rob Jonker, facilitair manager ECABO: "Als eerste lag er de inrichting van het nieuwe besturingsmodel als klus voor me. Om dit goed te kunnen doen, zijn eerst alle functieomschrijvingen geherdefinieerd met duidelijke verantwoordelijkheden en aangevuld met resultaten, competenties en wegenen. In het nieuwe besturingsmodel werd ook het Facilitair Servicepunt ingericht. Hier komen alle meldingen, storingen en bestellingen binnen. Bij de start van het nieuwe besturingsmodel wist iedereen 'wat is mijn functie nou precies en wat doe ik dan'. Al heb ik 20 procent minder personeel op de afdeling, toch doen we veel meer, door efficiënter werken gaat het heel goed. En het is ook veel leuker geworden, het personeel is een team en zijn enthousiast in hun werk. We hebben veel meer werk met minder mensen en toch hebben de personeelsleden het idee dat ze het rustig hebben."

Onder de facilitaire dienst bij Ecabo vallen de volgende onderdelen:

- Catering
- Logistiek
- Repro
- Facilitair Servicepunt (inkoop)
- Beveiliging
- Schoonmaak

FMIS

"Onderdeel van het nieuwe model was ook om zoveel mogelijk zaken via Topdesk te laten lopen. Om een vervolgstap te kunnen maken, was medewerking nodig van de organisatie. De zaalreserveringen beheerden we al wel in Topdesk. Daarna kwam het meldingenbeheer in Topdesk. In eerste instantie bleek bij medewerkerbijeenkomsten over het nieuwe Front-office/back office model, dat er veel weerstand was tegen verandering. Er hing een negatieve sfeer. De medewerkers zeiden: 'Veel extra werk zeker, het gaat toch prima zo. Ze bellen en het wordt toch opgelost'. Gedurende het proces heb ik de mensen enthousiaster weten te maken. De voordelen liet ik goed zien in persoonlijke gesprekken. Communicatie is veel makkelijker via Topdesk. De status is voor iedereen te volgen. Mijn aanpak was dan ook: betrek de mensen erbij, niet in grote groepen overleggen, maar in kleine groepjes. We hebben de wensen besproken en ik heb ze het concreet laten zien, hoe het werkt en wat het ze oplevert."

In april 2009 waren alle wensen geïmplementeerd in Topdesk. "Het draait nu super. Er zijn standaard meldingen, bijvoorbeeld een melding dat een koffieapparaat stuk is, die komt dan direct bij catering binnen. Zo'n melding gaat niet via het Facilitair Servicepunt, dat zou alleen maar onnodig werk met zich meebrengen. Het reprovewerk (printopdrachten) gaat bijvoorbeeld ook direct naar de logistiek. Het is allemaal duidelijk bij te houden. Er hangen geen concrete SLA's aan, maar zonder werkt het uitstekend. De Facilitaire Dienst is

minder van de SLA's, een probleem moet gewoon opgelost worden, en vaak ook snel. Als een toilet overstroomd moet je direct in actie komen. De medewerkers zeggen nu: 'We kunnen niet meer zonder!'. Dit FMIS gebruik ik ook voor managementinformatie (financieel en kwantitatief) en doorbelastingen voor bijvoorbeeld repro-opdrachten."

De repro heeft ook een behoorlijke metamorfose ondergaan. "We hebben een enorme printstraat en doen heel veel 'inhouse' printing (trainingen, brochures, flyers, boekjes en verslagen (sociaal/ jaar). De productie van de repro is enorm gestegen. Ricoh kwam vorige week een certificaat brengen: In iets meer dan een jaar zijn we 1 miljoen afdrukken gepasseerd, dit aantal haalden we voorheen in ruim drie jaar. Voordeel is ook dat je bijvoorbeeld 'printing on demand' kan doen en kleine oplages tegelijk kan printen. Dit scheelt voorraad, maar ook dat je niet met een enorme hoeveelheid 'oude' brochures blijft zitten."

Managementstijl

Vragend naar zijn managementstijl blijkt Rob Jonker een 'manager by walking around'. "We hebben drie panden vlak bij elkaar en ik loop regelmatig rond. Door open te staan voor vragen, aanspreekbaar en zichtbaar te zijn, houd ik goed contact met de interne klant en de medewerkers van de Facilitaire Dienst. Ik merk dat er nu een goede sfeer is. De medewerkers voelen zich gewaardeerd. Intern gingen mensen solliciteren toen er een vacature ontstaan was wegens natuurlijk verloop. Het is nu een afdeling waar mensen graag willen werken. Het opstellen van een jaarplan vind ik vanzelfsprekend en het maken van een adequaat jaarverslag ook. Binnenkort komt er weer een (intern) medewerkers tevredenheidsonderzoek, ik verwacht dat we veel beter scoren dan medio 2008."

Contractenbeheer

"Een stagiaire is in 2009 in de contracten gedoken. Veel contracten waren niet terug

te vinden of er waren mondelinge afspraken. Contractenbeheer is vanaf dat moment een speerpunt en nog steeds. Als Facilitaire Dienst heb je met ontzettend veel verschillende leveranciers te maken, van papier tot en met de schoonmaak. We hadden bijvoorbeeld vier verschillende leveranciers voor kopieerapparatuur met allerlei verschillende contracten. In 2010 zijn we over gegaan naar één leverancier. De offerteronde van de schoonmaak hebben we net achter de rug en per 1 mei gaan we over naar een nieuwe schoonmaakdienst. Ook de cateringleverancier is gewijzigd, we krijgen per 1 maart een nieuwe. Al 15 jaar liepen hier dezelfde leveranciers rond, het liep gewoon maar door. Ik ga bij concurrenten prijzen of offertes opvragen en kijken of wat ik betaal nog marktconform is. Indien nodig ga ik het gesprek aan met de huidige leverancier om de kwaliteit en prijs te bespreken. We zijn ook bezig met een kalender op te zetten om eens in de drie jaar de contracten te bekijken. Je kunt ook niet alles tegelijk aanpakken, er zit aardig wat tijd in een offerteronde."

Nog een ander voorbeeld van Rob Jonker: "De apparatuur in de toiletten zijn eigendom (o.a. handdoeken- en zeepautomaat), dus we nemen alleen de vullingen af. Het blijkt echter dat we nu duurder uit zijn dan als we een all-in contract afsluiten met apparatuur, vullingen en onderhoud. Dus daar gaan we zeer binnenkort ook in switchen. De inkoop is een uitdaging, niet alleen voor mij, maar ook voor mijn mensen. Kwaliteit staat wel voorop. Soms kies ik voor minder goedkoop, omdat de service gewoon beter is. Ik wil niet wakker liggen van leveringen die niet kloppen. Omdat ik nu zo in contractenbeheer zit, weet ik heel goed wat er niet in zou moeten staan. Soms zijn er nog contracten die niet van deze tijd zijn. De kleine lettertjes dus. Daarom is een kalender belangrijk, zodat er overzicht is wanneer welk contract afloopt. Je leert elke dag nog en ik weet dat ik bepaalde contracten, waar ik nog aan vast zit, zelf in de toekomst nooit zou aangaan."

Ontwikkelingen

"Het nieuwe werken of nieuwe dienstverleningsconcepten speelt hier niet. ECABO zelf is wel enthousiast bezig met social media vanwege een van de doelgroepen (mbo-studenten), er loopt een zelfs een Hyves campagne 'Heb je de S-factor?'. Ik zit zelf op Facebook en LinkedIn, maar ik doe niet mee aan discussies, ben eerder passief gebruiker. Tijd voor congressen heb ik eigenlijk niet, interne zaken gaan voor. Ik zie nog genoeg uitdagingen bij ECABO, het is een goede werkgever, en ik ben er trots op wat we samen met de medewerkers tot nu toe al bereikt hebben." <<

BLMC heeft in de periode mei 2007 tot eind 2008 ECABO begeleid bij veranderprocessen bij de facilitaire afdeling. Interim-manager Rob Jonker is door ECABO aangenomen in vaste dienst. Er werken 17 mensen op de Facilitaire Dienst bij ECABO (13 fte). Rob Jonker is 38 jaar en enthousiast marathonloper. De marathon van New York heeft hij net achter de rug. Voordat hij bij ECABO startte, werkte Rob bij Snowworld, de Vermaatgroep en had hij zijn eigen adviesbureau.

BLMC onderzoekt en implementeert op dit moment facilitaire optimalisatie bij Rijn IJssel (Arnhem) en het Koninklijk Conservatorium (Den Haag).

www.blmc.nl

