

# GEEN PANIEK, HET IS MAAR CHAOS

De expertise van het Facilitair Bedrijf is recentelijk ingezet bij het uitbreiden van het Facilitair Management Informatiesysteem (FMIS) van de Faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen (FWN).

In de situatie van voor 2010 lopen de lijnen kriskras door de organisatie heen (afbeelding 1). Anke Bult, hoofd Gebouwenbeheer van FWN en haar medewerkster Mariëlle Jager zijn enthousiast over de overzichtelijke Producten en Diensten Catalogus die sinds enige tijd op de website van FWN staat. Alle werkprocessen, vanaf de A van Arbo en Afval tot de V van Vergaderingen, worden hierin beschreven.

## Kennis delen

Al eerder hadden Stephan Oorburg en Rogier van 't Land, medewerkers Facilitaire Informati-

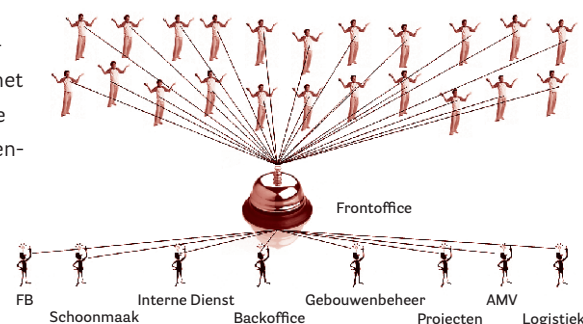
Vanaf januari tot juli 2010 heeft een consultant van Total Facility Management fulltime met het Facilitair Bedrijf en Facilitaire Zaken om de tafel gezeten om alle processen in kaart te brengen en in een standaardprofiel te zetten. Een hele klus, want het is niet simpelweg roepen 'doe mij ook maar zo'n catalogus'. Van 't Land wijst erop dat een hele organisatie moet worden aangesloten op een andere manier van werken. 'We hebben laten zien hoe wij dingen aangepakt hebben en dit is vervolgens naar de situatie bij FWN vertaald: twee processen zijn samengevoegd tot één.'

## Op de werkvloer

Daarmee was het nog niet klaar. 'Dan moet je natuurlijk nog investeren in het begeleiden van de medewerkers die met nieuwe systemen moeten werken', zegt Anke Bult. 'Hun werkproces is veranderd en het vraagt om andere vaardigheden.' Voor Kees Oomkes, intern medewerker Facilitaire Zaken op Nijenborgh 4, was het wel even wennen. Hij ziet de meldingen nu in Planon, kan aangeven dat het in behandeling is en wat er nog moet gebeuren. Dat betekent wel dat hij meer tijd achter de computer moet doorbrengen. Toch is hij positief over de verandering. 'Zijn' gebouw is erg groot en voorheen kon nog wel eens iets vergeten worden als het druk was; nu is het een stuk overzichtelijker.

## Voordelen

De overzichtelijkheid van het systeem is het winstpunt dat alle betrokkenen als eerste noemen. Zo ook Edwin van Burum, hoofd Facilitaire Zaken van FWN. Hij wilde de stroom van vraag en aanbod helder in beeld te krijgen: een overzicht van wat de diensten en producten inhouden, waar je meer informatie kunt vinden (leveringscondities en kosten), en wat de



Afbeelding 2

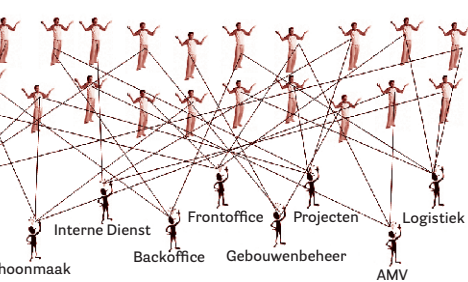
bestelwijze is. Daarnaast noemt Mariëlle Jager (medewerker backoffice Facilitaire Zaken) als pluspunt het feit dat de melder op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van zijn melding. Dat vinden mensen prettig.

## Zichtbaar resultaat

De Frontoffice is nu de spin in het web; bij FWN is dat de receptioniste die de meldingen in FacilityNet zet. Voor hen is het dus wel drukker geworden. Vanuit FacilityNet worden de meldingen en opdrachten dan automatisch doorgeleid naar de juiste mensen van de interne dienst of naar het Facilitair Bedrijf. Dat scheelt een aantal schijven en maakt de communicatie directer en transparanter.

Volgens Anke Bult zijn de werkprocessen nu helder en inzichtelijk voor iedereen. Ook het management heeft nu een duidelijk overzicht van wat er door wie gebeurt en waar de knelpunten zitten. De inzet van personeel kan daarop worden aangepast en dit verhoogt de efficiëntie. Ze wijst op de afbeelding van de nu gerealiseerde situatie (afbeelding 2): in plaats van een wirwar aan communicatielijnen is er duidelijkheid – voor alle partijen.

De titel van dit artikel is ontleend aan de poster van Loesje die bij Anke en Mariëlle op het prikbord hangt.



Afbeelding 1

sering, ruime ervaring opgedaan met de inzet en uitbreiding van het FMIS Planon. De al bestaande FacilityNet-website kon als basis worden gebruikt met ruimte voor specifieke producten en diensten van de faculteit: flexibiliteit bij een standaardinrichting. De wens was duidelijk om beide catalogi op elkaar aan te laten sluiten daar waar de processen in elkaars verlengde liggen. Verwijzingen en links moesten kloppen, zodat de gebruikers meteen bij het goede eindadres terecht zouden komen. Het resultaat is dat FWN en FB naast elkaar hun eigen werk kunnen doen met de meerwaarde van een gekoppelde workflow.