

"BAR-services"

BAR

Op 1 januari 2014 zijn de ambtelijke organisaties van drie zelfstandige gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk samengevoegd tot de BAR-organisatie. Eén moderne uitvoeringsorganisatie betekende de samenvoeging van de facilitaire helpdesk van elke locatie, naar één centrale Facilitydesk. Adrie van Dorp, afdelingsmanager Facilitaire Zaken, heeft in 2016 Ifmec gevraagd het bezettingsprobleem bij de Facilitydesk op te lossen. Met vier Young Professionals van Ifmec is de Facilitydesk van de BAR-organisatie in vier stappen in drie jaar tijd gegroeid naar een professioneel team "Facility-services".



BEREIKBAARHEID, OVERZICHT EN CONTINUITEIT

(Marjolein Biert, 1e Young Professional)

In de eerste fase stond het bezettingsprobleem centraal waarbij bereikbaarheid het belangrijkste stuurmiddel was. Al snel werd duidelijk dat er meer winst te halen viel; processen binnen de Facilitydesk werden niet eenduidig behandeld. Het was belangrijk om de onderliggende processen naar voren te halen, waar de Facilitydesk het eindpunt van was. De bestaande processen werden in kaart gebracht en op een eenduidige methode vastgelegd op intranet (BAR Plaza) en in het huidige FMIS-systeem. Op het intranet is Weten & Regelen (PDC) ingericht door een gezamenlijke projectgroep van ondersteunende afdelingen met deelname van een intern klantenpanel. *Weten* gaat over kennis verkrijgen. Daarnaast kan een klant zelf veel regelen. En dit gaat niet alleen over Facilitaire Zaken. Uiteindelijk wordt alle informatie van de ondersteunende afdelingen nu op een eenduidige wijze aangeboden.



KENNIS

Grote sprong vooruit was de inrichting van een kennisbank in het FMIS-systeem. Door het werken met kennisitems binnen de Facilitydesk kunnen alle medewerkers terugvallen op de werkprocedures van alle facilitaire onderwerpen. Ook leveranciersafspraken en contactgegevens zijn hier terug te vinden. Daarnaast is er een handboek gemaakt waar de basis van het werken op de Facilitydesk is vastgelegd. Hierdoor werd een betere besturing en beheersing van de Facilitydesk mogelijk. Ook zijn gemeente specifieke diensten vastgelegd (maatwerk). Kennisoverdracht naar bestaande en nieuwe collega's is hiermee geborgd. Door het inrichten van een "self service portaal" (Weten en Regelen) op BAR Plaza, de kennisbank in het FMIS-systeem en het handboek, werd de klant zelfstandiger, werden er minder vragen gesteld en ontstond er binnen de Facilitydesk ruimte voor andere zaken.

PROCESOPTIMALISATIE

(Esther Mannak, 2e Young Professional)

Bij de beschrijving van de processen zijn verbeteropties naar voren gekomen. Dit was de start van de tweede fase waarin de Facilitydesk zich bevond: procesoptimalisatie. In deze fase was de doorlooptijd het belangrijkste stuurmiddel. De centrale vraag hierbij was of processen zoals deze nu zijn ingericht, handiger en slimmer kunnen. Hoe kan Topdesk beter worden ingezet? Dit alles voor de klant, maar ook voor de facilitaire afdeling zelf. Vragen die naar voren kwamen waren: hoe wordt het FMIS-systeem gebruikt? Wordt het maximale eruit gehaald? Zijn er manieren waarop we met elkaar nog slimmer kunnen werken? Dit is door een facilitair adviseur samen met de Facilitydesk onderzocht. De Facilitydesk heeft een transformatie doorgemaakt naar slimmer werken. Daarnaast werd kennis over de klant steeds meer opgenomen in de kennisitems. Duidelijk werd dat de vraag van de een, niet per definitie dezelfde vraag is van de ander. Per gemeente zijn er maatwerk wensen en speelt de rol van de vragensteller mee. Er kwam een steeds grotere focus te liggen op het optimaal bedienen van de klant, op een persoonlijke en klantgerichte manier. Dit was de start van fase drie: een optimale klantgerichtheid. "Gastvrijheid" werd onderdeel van ons werken!



KLANTGERICHTHEID

(Daisy Straathof, 3e Young Professional)

Er was inmiddels veel kennis van de klant en de processen binnen de Facilitydesk beschikbaar. Klanten konden sneller en beter worden bediend. Het zelfsturend vermogen van de Facilitydesk nam toe. Dit heeft geleid tot meer werkplezier doordat er meer ruimte kwam voor andere zaken, zoals inhoudelijke ondersteuning van de FM-adviseurs. De technologie groeide mee door het slimmer inzetten van het FMIS-systeem en de Facilitydesk werd een nuttige kennisbron.



VAN FACILITYDESK NAAR FACILITY-SERVICES

(Daniëlle de Vries, 4e Young Professional)

De Facilitydesk is in staat de klantvraag te begrijpen en daarop door te vragen. Ook is zij in staat om te kijken naar mogelijkheden en alternatieven en een groot gedeelte van de aanvragen zelf af te handelen. Dit resulteert in een ontlasting van de backoffice: de FM-adviseurs en een toename van de professionaliteit en de waarde van de Facilitydesk. Door de transitie van de afgelopen jaren kan er efficiënter gewerkt worden. Er is minder bezetting nodig is en het beschikbare talent beter kan worden benut. De Facilitydesk is veel meer een virtuele omgeving geworden. Er is geen Facilitydesk meer maar een service concept waarin de medewerkers van de Facilitaire afdeling samenwerken. Samen zorgen zij voor de continuïteit van de werkzaamheden.



BLIK OP DE TOEKOMST

“Facility-services” - is onderdeel van een professionele service afdeling “BAR-services” waar sinds september 2019 fysiek wordt samengewerkt met de helpdesk van ICT. Klantcontacten komen centraal te staan en operationele diensten worden op elkaar afgestemd. Ook HRM en Post en archief (I-services) houden spreekuur bij BAR-services zodat de interne klanten minder hoeven te shoppen.

SAMENWERKING BAR-ORGANISATIE EN IFMEC: EEN WIN-WIN!

“Door het continu inzetten van Young Professionals van Ifmec, de professionaliteit van de medewerkers en het oppakken van de innovatievraagstukken is het voor de BAR-organisatie waardevol geweest om te werken met het Young Professionals traject van Ifmec. Voor de Young Professionals van Ifmec was het een waardevolle trainingsplek om de wereld van facilitair management goed te leren kennen en te groeien als persoon. Een win-win! Door het traject op deze manier te doorlopen is gebleken dat de Facilitydesk een waardevolle partij is voor een verdere verbreding van het serviceconcept.

Mei 2020