

PUBLIEKE PROJECTEN

Project nieuwe facilitaire omgeving

Een verdere professionalisering van de facilitaire dienstverlening heeft voor veel organisaties een hoge prioriteit. Het vakgebied Facility Management is volop in beweging, waarbij scherp gekeken wordt naar kosten en kwaliteit. De klant is een grote organisatie binnen de Rijksoverheid, met kantoren verspreid over heel Nederland. Expecto werd gevraagd om de facilitaire organisaties op een aantal locaties te integreren tot één facilitair bedrijf, een heldere producten- en dienstencatalogus samen te stellen, de bijbehorende processen uit te werken en te zorgen voor hulpmiddelen en opgeleide facilitaire medewerkers.

Huub Verbruggen, in de hoedanigheid van projectmanager nauw betrokken bij dit project, vertelt hoe Expecto dit project heeft aangepakt.

“Bij dit soort projecten is van belang: wat wil je bereiken? Het antwoord op die vraag moet je al vanaf het begin duidelijk verwoorden in een projectplan. Samen met de opdrachtgever hebben we vastgesteld wat de belangrijkste redenen zijn om de facilitaire dienstverlening over alle gebouwen heen te standaardiseren en te registreren. Dat kwam vooral neer op kostenreductie, kwaliteit van de dienstverlening, benchmarking via een koppeling met NEN 2748, meer kennis bij de servicebalie en een heldere opdrachtstructuur tussen servicebalie en backoffice. Bij dit type projecten spelen twee kritische succesfactoren een rol: het betrekken van de medewerkers bij het schrijven van de nieuwe processen en het oefenen van praktijksituaties. Tijdens het uitwerken van de processen ervaren de medewerkers immers al dat het anders gaat worden. En door de praktijk te simuleren, kunnen (klantgericht) gedrag en de werking van het nieuwe informatiesysteem goed worden beoordeeld. Waar nodig kunnen noodzakelijke veranderingen dan nog worden doorgevoerd.”

“Expecto heeft in dit project de gewenste resultaten opgeleverd. Er is een nieuwe producten- en dienstencatalogus, de facilitaire processen –inclusief relaties met financiën en personeel- zijn uitgewerkt, het facilitaire informatiesysteem en de beheerorganisatie zijn nieuw ingericht en de medewerkers zijn opgeleid en geïnstrueerd!”

Meer weten over dit project? info@expecto.nl