

# Facilitaire dienst op z'n kop

Facility manager Bert Schuthof greep de renovatie van het Provinciehuis van Overijssel in Zwolle aan om de facilitaire dienst helemaal up-to-date te brengen. Van flexibel werken tot FMIS en VoIP.

TEKST: MAAIKE HEIJLTJES

**D**e renovatie van het provinciehuis van Overijssel in Zwolle werd gezien als de ideale kans om gelijk het hele facilitaire concept op alle fronten te herzien. Een nieuw werkplekconcept, digitalisering, een nieuw cateringconcept, de invoering van een facilitaire servicedesk, een FMIS en de NEN 2748, om maar een paar ontwikkelingen van de laatste anderhalf jaar te noemen. 'Veel tegelijkertijd', geeft Bert Schuthof, die als interim facility manager werd binnengehaald, toe, 'maar je zit toch midden in een rommelperiode, dan worden veranderingen gemakkelijker geaccepteerd'.

## Werkplekconcept

Het pand van de provincie Overijssel stamt uit de jaren zestig en voldeed niet meer aan de wensen van de organisatie. Renovatie was onvermijdelijk. Daarbij werd de keuze gemaakt om niet een-op-een te renoveren, maar de gelegenheid aan te grijpen om flexibele werkplekken te introduceren. Hiervoor werd de hulp ingeroepen van Veldhoen + Company.

Wat was de reden om het 'lange-gangen-met-links-en-rechts-hokjes-concept' los te laten? 'De communicatie tussen de medewerkers bevorderen en een meer open karakter van het gebouw realiseren, waren de voornaamste redenen', vertelt Schuthof. 'Zonder muren tussen de werkplekken is de

drempel om elkaar aan te spreken lager. Een andere reden was de flexibiliteit van dit werkplekconcept, er hoeft zo een stuk minder intern te worden verhuisd. En natuurlijk willen wij ook een aantrekkelijke werkgever zijn. We merken dat de uitstraling van een gebouw daaraan bijdraagt.'

Kostenbesparing was niet echt een doorslaggevende reden om flexibel werken in te voeren, maar na de renovatie is wel 3700 vierkante meter vloeroppervlak vrijgekomen, dat zal worden verhuurd.

## Digitalisering

Het bouwtraject was een apart project dat werd 'gedaan' door een kernteam van drie mensen. Maar ook voor de andere facilitair medewerkers had de renovatie vergaande gevolgen. Schuthof ging samen met het management aan de slag om de volledige facilitaire bedrijfsvoering aan te passen aan het nieuwe concept. De nieuwe manier

van werken heeft immers ook invloed op allerlei andere facetten van het facilitaire proces.

Schuthof geeft het voorbeeld van de posttrondes. 'Vroeger werd de post op het niveau van secretaresses afgeleverd en door hen verder verdeeld. Nu komen alleen de echt bijzondere stukken nog in de postvakjes op de afdelingen. Bijna alle post wordt gescand en digitaal verspreid. Hiervoor zijn we overgestapt op een nieuw documentmanagementsysteem: Hummingbird. In de kelder is nog wel een archief met alle oude dossiers maar die hoeveelheid papier mag niet meer groeien. Als zo'n dossier nu wordt opgevraagd wordt het gedigitaliseerd.'

Voor volgend jaar staat de introductie van workflowmanagement op het programma, waarmee kan worden gevolgd wie het document heeft gemaakt, bewerkt en goedgekeurd. 'Dat is handig voor gestandaardiseerde processen als subsidieverlening.'

## KERNGEGEVENS!

<b>Naam</b>	: Provinciehuis Overijssel
<b>Plaats</b>	: Zwolle
<b>Facility manager</b>	: Bert Schuthof
<b>Aantal medewerkers</b>	: circa 1000
<b>Aantal FD-medewerkers</b>	: 135 fte, 164 personen
<b>Vloeroppervlak</b>	: 30.000 m <sup>2</sup>
<b>Website</b>	: <a href="http://www.overijssel.nl">www.overijssel.nl</a>

## Klantrelaties

Schuthof heeft de omslag ook aangeprepen om de relatie met de interne klanten beter te structureren. 'We hebben nu drie niveaus van dienstverlening in de nieuwe bedrijfsvoering. De *basisdienstverlening* omvat de zaken waar de klanten geen invloed op hebben, zoals de beveiliging en energievoorziening. Het *tweede niveau* zijn de gestandaardiseerde producten en diensten die terug te vinden zijn in de productdienstencatalogus op het intranet. Het *derde niveau* is het maatwerk, waaronder alle dienstverlening valt waarvoor overleg met de klant noodzakelijk is. Doorbelasting doen we echter minimaal. We zijn nog bezig om te kijken hoe zinvol het is om dat geld rond te pompen in de organisatie.'

Verder is het contact met de klant gestandaardiseerd. Schuthof: 'We hebben een facilitair servicepunt ingericht dat het aanspreekpunt is voor de hele facilitaire dienst, van bedrijfsauto tot kapotte lamp. De klanten kunnen op drie manieren contact met ons zoeken: fysiek aan de balie van het servicepunt op de begane grond, per telefoon of per e-mail. Mailcontact heeft onze voorkeur, omdat dat makkelijk is in de afwikkeling en we de werkdruk kunnen spreiden.'

## Valkuilen

Wat zijn volgens Schuthof de belangrijkste valkuilen in zo'n veelomvattend project als hij de afgelopen jaren heeft gedaan? 'Het zijn misschien dooddoeners maar ik ben toch geneigd drie zaken te noemen: communicatie, teamwork en een projectmatige aanpak. Je moet mensen constant informeren over wat er verandert, wat dat voor hen betekent en waar ze wel of geen invloed op hebben. Er kwamen hier geen functies te vervallen maar mensen moesten wel andere dingen gaan doen of op andere tijden gaan werken. De nieuwe sandwichcorner is bijvoorbeeld de hele dag geopend waardoor cateringmedewerkers flexibeler worden ingezet. Samen met de teamleiders heb ik met de meeste mensen voor wie er wat veranderde individuele gesprekken gevoerd.' Ook aan de communicatie met de andere medewerkers van de provincie werd veel aandacht besteed. Per eenheid was er bijvoorbeeld een TOOL



*Bert Schuthof, facility manager Provinciehuis Overijssel: 'Doorbelasting doen we minimaal. We zijn nog bezig om te kijken hoe zinvol het is om dat geld in de organisatie rond te pompen.'*

(The Other Office Life)-coach benoemd, die het nieuwe concept begeleidde en aanspreekpunt was voor problemen. Uiteindelijk kwamen er tot Schuthofs verbazing weinig reacties van de gebruikers na de verhuizing. 'Het ging eigenlijk heel geruisloos, iedereen ging gewoon aan het werk. Dat het zo geruisloos is verlopen, is te danken aan de enorme inspanning die door de verhuiscoördinator en alle FD'ers is geleverd. Ik heb enorm veel waardering voor het werk dat zij hebben verzet. Ook is veel aandacht besteed aan een goede introductiedag.'

## Benchmarken

Een artikel is eigenlijk te kort om alle veranderingen bij de provincie Overijssel te behandelen. Zo werden 'terloops' ook VoIP, de NEN 2748, een FMIS en een nieuw beveiligingsconcept geïntroduceerd.

Na een roerige anderhalf jaar is Schut-

hof nu vooral uit op consolidatie van de bestaande situatie. 'We hebben een heel onrustige periode gehad met veel veranderingen en voor iedereen veel extra werk. Nu is het zaak om een stabiele periode te creëren, waarin de mensen zich weer inhoudelijk kunnen verdiepen in hun vak en zich kunnen richten op kwaliteit.'

Wat de ambities van Schuthof op termijn zijn? 'We willen de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen meten met de markt. Voor elke dienst hebben we een norm gedefinieerd die het mogelijk maakt om ons met de marktpartijen te vergelijken. Ook zijn we de tevredenheid van onze klanten gestructureerd gaan meten. Voor de renovatie hebben we een nulmeting gedaan, in de loop van het jaar gaan we een vervolgmeting doen. Ik ben heel benieuwd wat daaruit komt. We streven in ieder geval naar een acht op ons rapport!' «

## TIPS!

1. Maak gedurende het hele traject iemand vrij die als **verbindende schakel** optreedt tussen de facilitaire organisatie en de klanten.
2. Werk vanuit een **heldere visie op de dienstverlening** na de invoering van het nieuwe werkplekconcept, zodat je alle praktische vragen die boven komen drijven tijdens het project daaraan kunt toetsen.