

Hogeschool Leiden

Door Marieke Stokkelaar; Open Up Communicatie, publicatie oktober 2020

Op Hogeschool Leiden, waaraan 11.000 studenten en 1.200 medewerkers zijn verbonden, biedt Facilitor een essentieel systeem om schoonmaak en catering in goede banen te leiden. Met 50 tot 100 catering-reserveringen per dag en schoonmaakwerkzaamheden die continu doorgaan, biedt het overzicht en borging van deze activiteiten.

Saskia Kruizinga is coördinator Schoonmaak en Catering bij Hogeschool Leiden. Ze merkt dagelijks de meerwaarde die Facilitor biedt. “Onderdeel van mijn werk is dat ik bij onze interne en externe bedrijven check of de leverancierscontracten voor glasbewassing, sanitaire voorzieningen, catering, groenvoorziening, ongediertebestrijding en schoonmaak wel nageleefd worden. Als dat niet zo is, anticipeer ik daarop. Het is voor mij noodzakelijk om overzicht te houden en snel te kunnen schakelen. Facilitor geeft mij dit inzicht en biedt me de mogelijkheid rapportages en overzichten te maken. Als ik onverhoopt uitval, kunnen collega's mijn taken relatief eenvoudig van me overnemen, omdat in Facilitor alle informatie op één plek staat. Dat werkt erg prettig.”

OOGJE IN HET ZEIL

Hogeschool Leiden werkt voor schoonmaak en catering samen met zowel interne bedrijven als externe leveranciers. Zo is de catering in zijn geheel uitbesteed aan een externe partij. Het mooie is dat de cateraar zijn gegevens verwerkt binnen Facilitor en ook het reserveringssysteem voor catering is aan het systeem gekoppeld. Bij klachten of vragen over de catering en schoonmaak is het voor Kruizinga dan ook eenvoudig om snel inzicht te krijgen. Kruizinga: “Eerstelijns vragen komen bij de Servicedesk terecht. Dit kan gaan over toiletten die niet goed schoon zijn, iemand die graag een plant op zijn kamer wil of een vraag over cateringmogelijkheden. Klachten of meeromvattende vragen pak ik op. Ik ga dan in gesprek met het bedrijf of stuur iemand langs om het probleem op te lossen. Met Facilitor houd ik continu een oogje in het zeil en kan ik snel reageren.”

Het grote voordeel van Facilitor is dat alles gerapporteerd wordt en dat het systeem makkelijk werkt, vindt Kruizinga. “Ik hoef niet eerst allerlei mappen te openen en documenten te koppelen om overzichten te draaien. Met één druk op de knop kan ik zien welke meldingen veel voorkwamen in een

bepaalde periode of welke vorm van catering vaak is aangevraagd. Alles is geborgd in één systeem. Als mijn collega's bij de servicedesk bijvoorbeeld in Facilitor zien dat een vraag of klacht blijft liggen, dan kunnen ze dit snel en adequaat aan mij terugkoppelen.”

EVENEMENTEN AANVRAGEN

Een andere fraaie functionaliteit is het reserveringssysteem voor evenementen in Facilitor. De afdeling evenementen maakt reserveringen aan in Facilitor. Deze reserveringen kunnen ze koppelen aan het door de klant ingevulde evenementenaanvraagformulier die ook als een melding binnen is gekomen via Facilitor. Deze mogelijkheid wordt onder andere gebruikt bij open dagen, lectorale redes of symposia op de Hogeschool.

De aanvrager moet eerst een aanvraagformulier invullen, waarbij alle wensen en informatie over het te organiseren evenement kenbaar gemaakt worden. De deelreserveringen komen vervolgens automatisch bij de verschillende afdelingen terecht. Kruizinga: “Dit gaat dan bijvoorbeeld over catering, gebruik van audiovisuele apparatuur, benodigde zalen en ruimten, receptie, inzet van conciërge en schoonmaak. Dit geeft veel duidelijkheid en overzicht. Het mooie is dat van een evenement ook nog eens eenvoudig een draaiboek kan worden gemaakt. Op deze manier werken de verschillende afdelingen heel goed samen, mede dankzij het overzicht dat Facilitor biedt.”

“Alles is geborgd in één systeem”



Catering verzorgd tijdens de FUN-dag bij Hogeschool Leiden in 2019



CONTINU INZICHT EN OVERZICHT IN SCHOONMAAK EN CATERING