



NS en Yask

NS HEEFT GRIP OP FACILITAIRE ZAKEN 'VOORSPELBAARHEID IN ONVOORSPELBARE TIJD'

Door Martijn Louws; freelance journalist FACTO Magazine, publicatie november 2020

Maar liefst 220 objecten, onderverdeeld in kantoren, werkplaatsen, winkels en schoonmaakruimtes. Overal moeten de gebouwgebonden installaties optimaal werken en overal moeten de services zoals de schoonmaak, de koffie en de catering uitmuntend zijn. Ga er maar aan staan. Concern Huisvesting van NS en Yask Facility Management doen het, met succes en met behulp van het FMIS van Facilitor. "We hebben grip."

Het team van het Concern Huisvesting van de Nederlandse Spoorwegen (NS) bestaat uit zestig mensen. "Een deel is in dienst van Yask en een deel is in dienst bij de NS. Maar allemaal werken we nauw samen en bezetten we verschillende functies. Ook de mensen van Yask zijn bijvoorbeeld regiomanager", vertelt Steven Breuker, hoofd Concern Huisvesting. Els Hooft, Performance Manager bij Yask knikt instemmend. "Er is een sterke verwevenheid en dat werkt heel goed. We trekken samen op en kijken nauwkeurig waar we de performance kunnen verbeteren. Zo zien wij bij andere opdrachtgevers best practices, die we hier een vertaling geven.

Neem het FMIS van Facilitor, dat gebruiken wij ook bij andere opdrachtgevers. Van daaruit hebben we bijvoorbeeld ervaring met de module voor werkplekreserveringen. Die module hebben we na de uitbraak van COVID-19 in Nederland, en alle maatregelen die daaraan werden gekoppeld, dan ook opgenomen in het FMIS bij NS." Via de module werkplekreserveringen kunnen medewerkers van NS in gebouwen met honderd of meer werkplekken een plek reserveren. Op die manier heeft het team Huisvesting van NS perfect in beeld hoe het met de bezettingsgraad zit in de verschillende gebouwen. "Zonder reservering komt men namelijk onze gebouwen niet binnen. Het is voor ons dé manier om de NS-collega's een veilige werkplek te garanderen", aldus Breuker.

FMIS SPIN IN HET WEB

Het FMIS van Facilitor is volgens hem sowieso de spin in het web van Concern Huisvesting van NS. "Zowel strategisch als operationeel. Op strategisch niveau

wordt het ingezet voor vastgoedmanagement; zoals huurcontracten, pandgebonden informatie en hoeveel vierkante meter er wordt gehuurd. Operationeel gezien gaat het vooral om het koffiezetapparaat dat stuk is of de vloer die vies is. Dan kunnen NS-collega's hiervan zelf via het FMIS op hun desktopcomputer en smartphone een melding maken. Deze belandt dan bij de servicedesk, die het verder oppakt."

De medewerkers daar sturen op basis van vastgelegde kpi's alle partners aan, zoals onderhoudspartijen, leveranciers en schoonmaakpartijen. "In coronatijd is het aantal meldingen flink teruggelopen", vertelt Breuker. "Neem het hoofdkantoor hier in Utrecht, normaal zitten hier 2.000 mensen. In de maanden juli en augustus waren dat er max 400, nu de nieuwe Corona maatregelen zijn ingegaan zitten wij weer op het niveau van maart en volgen altijd de richtlijnen vanuit het RIVM en overheid, blijf zoveel mogelijk thuis werken. Dat leidt automatisch tot minder meldingen aangezien doorgaans 80 procent van alle meldingen binnen het FMIS door de NS-collega's wordt gedaan. We hebben zo'n 8.000 actieve gebruikers."

Maar geen melding betekent niet automatisch dat de airco-installatie in alle ruimtes goed werkt of dat het overal schoon is, weet Breuker. "Het grote voordeel is dat wij dankzij het reserveringssysteem precies weten welke ruimtes wel en welke niet bezet zijn geweest. Op basis daarvan bepalen we de inzet van onze diensten. Het FMIS geeft op die manier grip en zorgt voor voorspelbaarheid in een onvoorspelbare tijd."

STAP VOOR STAP UITBREIDEN

De module werkplekreserveringen is een recente toevoeging aan het FMIS, al eerder heeft NS de graphics-module toegevoegd. Via de graphics-module worden de plattegronden van een locatie ingevoerd, waardoor Concern Huisvesting in een oogopslag ziet hoe een locatie eruitziet en welke faciliteiten er in de ruimte aanwezig zijn. De klant kan hierdoor eenvoudig een storing per ruimte melden en, omdat alle gedetailleerde info tot beschikking is kan de storing snel worden opgelost.

Ook wordt deze module gebruikt om inzicht te hebben in hoeveel vierkante meter kantoorvloer er landelijk in beheer is. “Wij zijn een dynamisch bedrijf, er zijn geregeld verhuizingen. Recent nog”, wijst Breuker naar de eerste verdieping in het hoofdkantoor. “Daar stonden bankjes en wat tafels en stoelen. Die hebben we nu naar beneden verplaatst, bij de receptie. Ook met het oog op de veiligheid in de coronatijd, mensen hoeven nu voor een korte afspraak niet het hele gebouw door. Ze kunnen gewoon hier even afspreken bij de ingang.” Het is zaak dat al die verhuizingen snel en adequaat in de

graphics-module worden doorgevoerd door Concern Huisvesting om zo een accuraat beeld te houden welke werkplekken er op de locatie staan, waar de brandblussers en koffiemachines staan en welke vloertype er in welke ruimte ligt.

Concern Huisvesting heeft een enorm grote vastgoedportefeuille. Deze module biedt alle mogelijkheden om het beheer van al deze gebouwen goed te managen, maar dan moeten de gegevens wel kloppen”. Overigens is er een processchema binnen Facilitor aangemaakt, die ervoor zorgt dat de meeste verhuizingen ook perfect en tijdig worden doorgevoerd. Hooft: “Zo lopen we het hele proces door en het ene proces kan pas starten als het andere proces is aangevinkt en dus is afgerond.”

KORTE LIJNEN

De lijnen met Facilitor zijn kort, vertelt Hooft verder. “NS loopt als het om huisvesting en facilitaire zaken gaat graag voorop en daarom kijken we samen met Facilitor steeds naar nieuwe mogelijkheden. Waar kan het nog beter?”, aldus Hooft. “De user interface

mag wel iets sexier, vinden wij. Maar daar wordt dan ook al aan gewerkt”, vult Breuker meteen aan. Hij doelt op het feit dat de meldingenstructuur wordt geoptimaliseerd en het geheel krijgt ook een modernere uitstraling die aansluit op de NS-huisstijl. Hooft: “Het voordeel is dat wij niet voor alles een consultant hoeven in te huren, veel aanpassingen kunnen wij namelijk zelf binnen Facilitor doorvoeren via onze eigen functioneel beheerder. Dat zorgt ervoor dat we snel aanvragen kunnen doorvoeren. Zo blijven wij de gebruiksvriendelijkheid van Facilitor verbeteren en bedienen wij uiteindelijk de 10.000 NS-eindgebruikers nog beter.”

‘De Graphic-module biedt alle mogelijkheden om het beheer van al deze gebouwen goed te managen.’



YASK

Yask helpt organisaties met het managen én verbeteren van de totale facilitaire organisatie. Ze leveren oplossingen op het gebied van Facilitair Advies, Integrated Facility Management, Projectmanagement en Facility Services. Dit doen ze met ruim 600 medewerkers voor uiteenlopende organisaties. Yask is sinds 2015 partner van NS en maakt gebruik van het FMIS Facilitor.

NS

NS is een Nederlands spoorwegbedrijf, een semi-overheidsbedrijf met een nv-status, waarvan de aandelen in handen zijn van de Staat der Nederlanden. NS maakt gebruik van het Nederlandse spoorwegwet, dat door ProRail wordt beheerd.

Steven Breuker van NS en Els Hooft van Yask: “We trekken samen op en kijken nauwkeurig waar we de performance kunnen verbeteren.”

