



RAI Amsterdam

RAI Amsterdam zet Facilitor in als verbetertool

Door: Monique van Deursen, Komm'A Communicatie, publicatie juli 2022

Een FMIS als Facilitor biedt veel voordelen in het facilitaire proces: inzicht, transparantie, voorspelbaarheid, flexibiliteit. Dat is bekend. Maar Ciara Overmars, Teammanager Real Estate Support & Technical Services bij de RAI, denkt graag ruim. Waarom de kracht van Facilitor niet inzetten voor verbetermanagement? Als je in een FMIS meldingen kunt volgen, dan kun je ook verbeterpunten volgen en ervan leren. Facilitor als verbetertool in een lerende organisatie, waarom ook niet?

De RAI Amsterdam werkt al ruim acht jaar met Facilitor. Alle facilitaire meldingen rondom diensten, verstoringen, onderhoud houdt Facilitor keurig bij voor de beurs- en evenementenorganisator. Ga er maar aan staan: 110.000m2 verhuurbare ruimte, verdeeld over 12 multifunctionele hallen en diverse zalen en lounges waar jaarlijks zo'n 1,5 miljoen bezoekers voor grote en kleine evenementen samenkomen. Dat is bij de RAI tot in de puntjes verzorgd, maar bij zo veel activiteit valt er altijd wel iets te verbeteren.

Lerende organisatie

Een van de pijlers onder de strategie van de RAI is dan ook die van de 'Lerende organisatie' met de uitdaging om 'continu slimmer te werken en te bouwen aan een optimaal werkklimaat voor de medewerkers', zoals ze het zelf omschrijven. "Dat betekent dat we volgens de verbetermethode Plan Do Check Act altijd zoeken waar we constructief kunnen verbeteren, per evenement, maar ook breder. We willen leren van fouten, maar we willen ze vooral voorkomen om zo onze kwaliteit te ontwikkelen en als organisatie te blijven innoveren."

Excel-tijdperk

Natuurlijk was er altijd al aandacht voor verbeterpunten met een evaluatie na elke beurs of evenement. Ciara Overmars herinnert zich het Excel-tijdperk nog wel. "De intentie was goed, maar we liepen toch tegen problemen aan. Documenten in Excel werden steeds achteraf ingevuld. En wie weet dan nog precies hoe alles ging? De informatie was versnipperd door de organisatie, niet gekoppeld en de volledigheid en kwaliteit ervan verschilden per persoon. Bovendien was er geen goede borging. Verbeterpunten kregen geen eigenaar of doorlooptijd en de dagelijkse rapportages werden persoonlijk gemaild en daardoor ook wel eens vergeten. We hadden meer consistentie nodig in een geautomatiseerd systeem."

“ *Facilitor is heel flexibel in het inrichten van modules voor andere processen dan alleen servicemanagement.*



Breder denken

In plaats van op zoek te gaan naar aparte software om verbeterpunten te monitoren, besloot de RAI het dicht bij huis te houden. Waarom niet Facilitor inrichten voor verbetermanagement? Ciara Overmars is een groot voorstander om zoveel mogelijk processen te integreren in de systemen die je als organisatie al kent, zoals Facilitor bij de RAI. “Integratie zorgt voor draagvlak en efficiëntie. Je moet alleen breder gaan denken. Facilitor is heel flexibel in het inrichten van modules voor andere processen dan alleen servicemanagement. Een verbeterpunt is in feite ook een melding. Vanuit dat perspectief hebben we vervolgens de hele workflow van registratie tot opvolging en verbetering ingericht.”

Meer en betere informatie in één systeem

Met Facilitor als verbetertool heeft de RAI nu één centraal systeem dat eenvoudig en altijd toegankelijk

is voor iedereen. Medewerkers kunnen direct verbeterpunten – knelpunten, zoals het bij de RAI heet – invoeren als ze nog vers in het geheugen zitten. Dat betekent meer data van hogere kwaliteit. Ook aan de borging is gedacht: elk verbeterpunt krijgt meteen een eigenaar en een doorlooptijd, zodat niets meer aan de aandacht kan ontsnappen. En de dagrapportages? Die zijn geautomatiseerd en zitten elke dag stipt om zes uur ’s ochtends in de mail.

Voortdurend leren

Vooruitgang in melden en rapporteren is één, maar belangrijker nog: wat doe je met alle informatie? Ciara Overmars ziet ook hier veel verbetering. “We registreren knelpunten op twee niveaus. Een knelpunt kan evenement-specifiek zijn, bijvoorbeeld te drukke uitgiftepunten voor de catering of opbouwproblemen doordat sommige bouwers de logistieke planning niet nakwamen. Of evenement-overschrijdend, zoals

te weinig parkeerplekken of onduidelijkheden bij het bestelproces in de exposantenwebshop. Om te evalueren en analyseren zijn er allerlei filters om in te zoomen op data en dwarsdoorsnedes te maken. Informatie is toegankelijk en snel en overzichtelijk doorzoekbaar. Nu we na corona weer volop activiteiten hebben, zetten we Facilitor grootschalig in om steeds slimmer te werken en onze dienstverlening continu te verbeteren.”

Facilitor voor verbetermanagement?

Wie bij Facilitor alleen denkt aan het managen van facilitaire processen, heeft het mis volgens Ciara Overmars. Haar boodschap is helder: “Facilitor is zo veelzijdig en flexibel dat je het veel breder kunt inzetten dan alleen voor facilitaire diensten en processen. Dus ook proactief voor verbetermanagement in een lerende organisatie. Ieder bedrijf en elke organisatie kan Facilitor op zijn

eigen manier inrichten. Of je nu zo groot bent als de RAI of veel kleiner. Niet alleen om knelpunten te melden en te overzien, maar ook om ervan te leren, ze in de toekomst te voorkomen en je daardoor te blijven ontwikkelen.”

We zetten Facilitor in om steeds slimmer te werken en onze dienstverlening continu te verbeteren.

