



Wender

Van chaos naar grip met Facilitor FMIS

Erik Vegter is facilitair manager bij Wender, een grote zorg- en welzijnsorganisatie in Noord-Nederland, ontstaan uit eerdere fusies en verdere groei. Bij zijn aanstelling merkte Erik dat de professionalisering van de facilitaire organisatie niet dezelfde ontwikkeling had doorgemaakt. “Ik zag een wildgroei aan meldingen op geeltjes, whiteboards, via mail, telefoon, in Excel... Vanuit mijn eigen, lange ervaring met facilitair managementsystemen bij vorige organisaties wist ik genoeg: Wender heeft grip nodig, met een centraal facilitair meldpunt en een FMIS.”

Het ‘facilitaire kader’ voor Wender is indrukwekkend: zo’n 700 medewerkers voor 1250 cliënten, verdeeld over ongeveer 200 eenpersoonslocaties en bijna 30 grotere locaties voor meer cliënten met in totaal zo’n 20 gebouweigenaren. In zo’n gedecentraliseerde organisatie ontstaat al gauw versnipperde informatie en miscommunicatie. Documenten die niet aankomen, verschillende mensen die met hetzelfde probleem aan de slag gaan, onnodige kosten. Kortom geen overzicht en geen grip. In een verbeteringsnotitie stelde Erik drie uitgangspunten centraal:

1. Werken met een centraal facilitair meldpunt voor alle meldingen.
2. Elke melding registreren in een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS).
3. Klein beginnen met een modulair FMIS en vervolgens uitbreiden.

Bedrijfsbezoeken gaven doorslag

Als eerste kwam Martina Zeilstra aan boord als Senior medewerker voor het centrale meldpunt en startten zij en Erik kort daarna een grondige selectie voor een passend FMIS met dito leverancier. Ze nodigden negen partijen uit voor presentaties, waaruit drie offertes met minimaal twee bedrijfsbezoeken per leverancier volgden. “We wilden echte gebruikers spreken en de software zien werken zoals wij het nodig hebben. Veel leveranciers demonstreren alleen een testomgeving,

maar dat zegt niets. Bij de Facilitator-klienten zagen we alle functies die wij belangrijk vinden live; bovendien waren ze supertevreden. Dat gaf de doorslag.”

Implementatie

Het FMIS van Facilitator is een dynamische cloudoplossing, geïmplementeerd met een agile projectmethodiek en zonder maatwerk. Dat maakt het mogelijk om snel en in één keer breed live te gaan, maar Erik koos voor een gefaseerde aanpak. “De chaos op facilitair gebied was enorm. Om grip te krijgen moesten we wel klein en gefaseerd beginnen. We wilden eerst de basisinrichting voor meldingen bij de afdelingen Facilitair en ICT opzetten, testen en aanpassen, gevolgd door reserveringen. Daarna wilden we het FMIS stap voor stap uitrollen naar andere afdelingen en locaties en uitbreiden met meer modules, zoals meerjarenonderhoud, contracten en inkoop. Een complete verandering dus.”

Veel leveranciers demonstreren alleen een testomgeving, maar dat zegt niets. Bij de Facilitator-klienten zagen we alle functies die wij belangrijk vinden ‘live’.



“Systeem verkoopt zichzelf”

Elke verandering brengt weerstand met zich mee, weet Martina. “Hoe vaak hoorden we niet van collega’s: ‘Ik kan toch gewoon mailen’ of ‘Mijn eigen takenlijst werkt veel beter’. Maar wat dacht je? Binnen zes weken na livegang hadden we al ruim 650 meldingen digitaal binnenkregen. Dat komt echt door het gebruiksgemak van Facilitor waarmee je in vier simpele stappen een melding doet, statusupdates krijgt en ziet dat je melding snel wordt afgehandeld. Zelfs de meest kritische collega’s zijn binnen twee maanden enthousiaste, actieve gebruikers. Het systeem verkoopt zichzelf.”

Grip op de chaos

Met Facilitor krijgt Wender grip, overzicht en efficiëntie, zowel qua organisatie als praktische uitvoering. Erik weet exact wat er speelt. En hij ziet meer voordelen. “Facilitor koppelt automatisch de uitvoering van opdrachten. Dat is efficiënt, scheelt tijd en voorkomt dat er letterlijk zes mensen met hetzelfde probleem bezig zijn. Of neem de overdracht van taken, zoals bij plotselinge ziekte of afwezigheid. Vroeger een nachtmerrie, nu met een paar muisklikken geregeld, waardoor de planning overeind blijft. Daarnaast hebben we met Facilitor één waarheid voor de verantwoording van kosten. Discussie gesloten.”

Essentiële managementinformatie

Allebei zijn ze enthousiast over de managementinformatie die ze uit Facilitor halen. “Hoe meer data we krijgen, hoe beter we onze facilitaire organisatie kunnen analyseren en managen.

Welke locatie heeft meer aandacht nodig? Waar komen de meeste meldingen vandaan? Wat voor soort meldingen zijn dat? We kunnen op allerlei manieren informatie zichtbaar maken en dat bijvoorbeeld eenvoudig gebruiken in de planning en begroting van het meerjarenonderhoud.”

Facilitor past bij Wender

Martina vindt het prettig werken met het FMIS van Facilitor. “Als systeembeheerder kan ik veel aanpassingen zelf doen. Dat is uniek. Bovendien is Facilitor altijd in beweging. Wijzigingen of tips specifiek voor ons of een andere klant lossen ze op, maar is het interessant voor de markt? Dan passen ze het in de volgende release voor iedereen aan.” En Facilitor als bedrijf? Daarin heeft Erik een leverancier gevonden die bij Wender past. Toegankelijk, open en flexibel. “Het voelt alsof je met collega’s werkt aan de beste oplossing voor je organisatie. Wij hebben veel profijt van Facilitor, de vele ideeën en van de brede klantenkring, waar we allemaal op meeliften.”

Het voelt alsof je met collega’s werkt aan de beste oplossing voor je organisatie.

