



De Alliantie

De Alliantie brengt het huis op orde met Facilitor

Prettig wonen doe je in een fijn huis. Daar weet de Alliantie als een van de grootste woningcorporaties van Nederland alles van. En prettig werken? Dat doe je in een fijne werkomgeving ondersteund door Facilitor als FMIS. Maar dan moet je facilitaire huis wel op orde zijn. En daar weten Priscilla Huijgen en Roos Klont, beiden facilitair coördinator bij de Alliantie, dan weer alles van.

De afdeling Facilitaire Zaken van de Alliantie werkt al jaren met Facilitor, vooral voor basismeldingen als zaalreserveringen, vervoer en bestellingen. Andere meldingen kwamen meestal via e-mail of telefoon; niet via Facilitor. Het gevolg was dat er weinig of geen onderbouwing was van wat er in detail gebeurde. "We hadden een prachtig FMIS, maar beseften dat we er veel meer mee wilden en konden doen om effectiever en efficiënter te werken," vertelt Priscilla. Tijd dus voor een frisse wind om 'het huis op orde' te krijgen.

Nieuwe interface: gebruikersvriendelijk en eenvoudig

Het eerste doel voor de Alliantie is dat alle medewerkers al hun meldingen rechtstreeks registreren in Facilitor. Een ticket aanmaken moet zo gemakkelijk mogelijk zijn, vindt Priscilla. "Daarom hebben we de interface volledig vernieuwd. Gebruiksvriendelijker gemaakt, moderner en met een veel preciezere aansluiting op onze werkwijze en processen. Doordat de melder beter wordt 'gestuurd' bij de invoer, bijvoorbeeld over dienst, soort locatie, tijd, komen meldingen nu gestructureerd en overzichtelijk in Facilitor; de categorie 'overig' is inmiddels al veel leger."

Focus op gemak voor medewerkers

Inmiddels is het aantal meldingen gestegen van 5 naar 15 tot 25 per dag en staat 95% daarvan in Facilitor, maar nog niet alle medewerkers doen dit zelf. Hoe gaat Facilitaire Zaken dit stimuleren? Met een

"We kunnen beter reflecteren, acteren en anticiperen op wat er speelt. De regie ligt bij ons."



stappenplan voor meer zichtbaarheid. Bijvoorbeeld met een directe, actieve terugmelding aan medewerkers om voortaan hun melding rechtstreeks in Facilitor te doen. Daarnaast in halfjaarsessies met aandacht voor succesverhalen, uitleg en verdieping.

"Het stappenplan is onze leidraad. Naar medewerkers benadrukken we vooral het gemak van Facilitor. De toegankelijke, eenvoudige interface. De app, waardoor je niet eens achter de computer hoeft; helemaal handig op locatie. De snellere afhandeling, de efficiëntie met bijvoorbeeld zaalreservering en catering in één handeling. Een andere manier van werken is altijd wennen, maar we zien dat het al werkt," zegt Roos.

Betere meldingen, betere rapportages

Een overzichtelijke invoer en betere meldingen dienen ook een tweede doel: betere managementrapportages. Tot grote tevredenheid van Roos. "Dat wordt de volgende stap. We hadden alleen basale rapportages over aantallen meldingen, wel of niet afgehandeld, tijdsduur en misten verdere detaillering. De nieuwe meldingenstructuur levert nu al veel meer informatie op, onderbouwd met



feiten en cijfers, waardoor we betere rapportages krijgen. Een ander voordeel? Rapportages zijn straks geautomatiseerd en gevisualiseerd in een dashboard. Daarmee kunnen we nog beter reflecteren, acteren en anticiperen op wat er speelt. De regie ligt dan helemaal bij ons.”

Nieuw elan voor de bestelomgeving

Als het gaat om efficiëntie en effectiviteit, moet ook het nieuwe bestelproces aan bod komen. Priscilla legt uit: “Het bestelproces was omslachtig met veel handmatig werk om alle bestelgegevens tot en met de facturering kloppend te krijgen. We zijn gestart om onze bestelomgeving in Facilitor via een zogenaamde PunchOut/OCI-koppeling direct te verbinden met ‘het bestelproces van onze leveranciers. De bloemist en drukwerkleverancier werken al zo. Daarmee stroomlijnen en automatiseren we het hele bestelproces: vanaf altijd actuele producten en prijzen via de juiste besteleenheden en fiattering tot en met facturering. Dat bespaart enorm veel tijd, geld en moeite, voor medewerkers, onze eigen afdeling, de organisatie én voor onze leveranciers.”

Zelfredzaam met Facilitor stand-by

Met een ambitieuze vernieuwingsslag en zo’n uitgebreid FMIS kun je best wat ondersteuning gebruiken. Hoe gaat dat bij Facilitor? Volgens Roos zit dat wel goed. “De software heeft veel mogelijkheden. Maar omdat de modules eenduidig zijn opgebouwd, vind je wel snel je weg. Ook als je geen ICT’er bent,

zoals wij. Hebben we toch hulp nodig? Dan hebben we bij Facilitor altijd snel antwoord en denken ze met ons mee. Zeker bij grote vernieuwingen, zoals het bestelproces, is hun advies en kennis goud waard. Verder hebben wij een beheerderstraining gevolgd. Kleine wijzigingen kunnen we daardoor zelf. Dat werkt snel, handig en efficiënt.”

Volop voordelen

De vernieuwing van het facilitaire proces met de mogelijkheden van Facilitor zijn nog in volle gang. Toch ziet Priscilla al voordelen. “Collega’s weten ons en Facilitor steeds beter te vinden. Van ongestructureerde meldingen en veel handwerk gaan we naar één gestroomlijnd informatiesysteem. We besparen nu al tijd en geld, hebben meer overzicht, grip en efficiëntie én kunnen bouwen op steeds betrouwbaardere managementinformatie. Zelfs onze leveranciers profiteren van tijdwinst en nauwkeurigheid door het nieuwe bestelproces. Met elke stap krijgen we ons huis beter op orde.”

“Van ongestructureerde meldingen en veel handwerk gaan we naar één gestroomlijnd informatiesysteem.”