



KNGF

Ook honden hebben een eigen plek dankzij Facilitator

© Dutchphoto

Door: Rob van de Laar, freelance journalist FACTO magazine, publicatie december 2023

KNGF Geleidehonden bezorgt jaarlijks meer dan honderd mensen een hulphond die het mogelijk maakt om obstakels te overwinnen en hun grenzen te verleggen. De facilitaire processen worden sinds een klein jaar beheerd via het FMIS van Facilitator. En dat scheelt heel veel tijd en brengt gemak bij de gebruikers, vertelt manager bedrijfsvoering Miranda van Mook. “We hebben een enorme efficiëncyslag gemaakt.”

KNGF Geleidehonden traint al sinds 1935 honden om mensen te helpen zelfstandig en mobiel te blijven. En dan gaat het niet alleen om blindengeleidehonden, maar ook andere soorten hulphonden. “De inzet van onze honden vergroot de zelfstandigheid van mensen waardoor zij actief kunnen deelnemen aan de samenleving en meer uit het leven kunnen halen”, zegt Van Mook. Zo leidt KNGF Geleidehonden ook assistentiehonden op die mensen met een lichamelijke beperking bijstaan: ze halen bijvoorbeeld de post, openen deuren, pakken boodschappen uit de onderste schappen en helpen met uitkleden. Daarnaast worden buddyhonden getraind om oud-geüniformeerden met de stress-stoornis PTSS rust en regelmaat te bieden. Tot slot worden buddyhonden ingezet om kinderen met een beperking vertrouwen en sociale steun te geven.

Alles via de app

Een breed werkveld dus, voor de 120 medewerkers tellende organisatie uit Amstelveen. Toch werden de facilitaire zaken tot een jaar geleden nog vooral via e-mail geregeld. “We hadden heel veel verschillende mailboxen waar we alles in bijhielden”, legt Van Mook uit. “Dat was voor onze collega’s niet handig omdat ongeveer de helft van onze medewerkers ambulante is. Ze werken in de kennel, trainen honden of zijn

bij cliënten of pleeggezinnen. Daarom was onze belangrijkste wens dat we een systeem kregen dat via een app gebruikt kan worden.”

Dat komt van pas als een instructeur bij een cliënt is en bijvoorbeeld ziet dat de hond toch een iets langere of kortere beugel moet hebben. “Zoiets moest eerder via de mail geregeld worden, maar nu kan de collega met zijn telefoon direct een andere beugel bestellen. De melding komt binnen bij de afdeling Facilitair en de volgende dag ligt de beugel klaar of kan dezelfde dag nog naar de cliënt worden opgestuurd. De doorlooptijd is hierdoor veel korter en voor Facilitair zelf is het veel overzichtelijker geworden.”

Aan de voorkant is het FMIS-systeem heel toegankelijk voor de gebruiker, zegt Van Mook. “Er is een duidelijke menustructuur in de vorm van tegels met symbolen voor de verschillende categorieën. Hier kan de gebruiker eenvoudig kiezen voor het melden van schades en storingen of het aanvragen van bijvoorbeeld een hondentuig. Je kunt aangeven wanneer je iets nodig hebt en al onze artikelen zijn via een drop-downmenu te selecteren. Soms worden er extra velden zichtbaar die je bij een aanvraag moet invullen. Deze aanvullende informatie is dan nodig voor de bestelling. De gebruiker heeft alleen maar een mobiel nodig.”



Ik vind het juist een groot voordeel dat we géén maatwerk hebben, maar een standaard waar we naar onze wens aanpassingen in kunnen maken.

Voorheen moesten aanvragen voor hondenmaterialen, bedrijfskleding, catering en/of andere facilitaire verzoeken allemaal in een aparte mailbox worden gedaan. “Die moest Facilitair dan steeds controleren en je moest hopen dat de aanvrager voldoende duidelijk was geweest, met veel heen-en-weer-mails tot gevolg. Nu wordt alles veel meer gestuurd: je kunt de lengte van een beugel precies selecteren. Velden worden soms alleen zichtbaar wanneer ze van toepassing zijn. Sommige zijn ook verplicht om in te vullen. Het scheelt veel onduidelijkheid en tijd.”

Manden reserveren

Een van de specifieke wensen betrof de reserveringsmodule. Werkplekken kunnen via een

plattegrond in de app worden gereserveerd. Dat is mogelijk via Graphics, een toepassing die data omzet in grafische informatie. Op die plattegrond staan speciaal voor KNGF Geleidehonden ook hondenmanden die geboekt kunnen worden. Van Mook: “We hebben collega’s die hun hond meenemen naar het werk. Omdat we flexibele werkplekken hebben, was het niet altijd eenvoudig om ook voor de hond een plek te regelen. Door de bestaande functionaliteit in Facilitator te hergebruiken en ook op hondenmanden toe te passen, kun je nu samen met je werkplek ook een mand reserveren.”

Flexibel systeem

Het klinkt allemaal als mooi maatwerk. Maar dat was niet de inzet van Van Mook. “Ik ben niet zo’n voorstander van maatwerk. Het systeem is niet specifiek voor ons gemaakt, maar we hebben samen met de consultant van Facilitator de mogelijkheden van het systeem benut. Het FMIS biedt bijvoorbeeld flexibiliteit in of je wel of niet een drop-downmenu wilt of een invoerveld. Ik vind het juist een groot voordeel dat we géén maatwerk hebben, maar een standaard waar we naar onze wens aanpassingen in kunnen maken.”

Over de gekozen modules is vooraf uitgebreid met de consultant nagedacht. “Wij gebruiken de modules voor meldingen en reserveringen dagelijks. Onder meldingen scharen we ook het bestellen van hondenmaterialen en ICT-middelen en onder

reserveringen valt bijvoorbeeld ook catering: dat is voor ons belangrijk omdat er evenementen op ons terrein worden gehouden en we ook veel bezoek ontvangen van gastgezinnen en cliënten.”

Efficiëncyslag

KNGF werkt nu een jaar met Facilitator en één van de grootste pluspunten voor Van Mook is dat er inzicht en overzicht is gekomen voor de facilitaire afdeling. “We hebben veel beter grip op onze workload en collega’s hebben zicht op de voortgang zonder dat Facilitair hier extra handelingen voor moeten doen, een grote efficiëncyslag dus. Binnenkort houden we een enquête om bij de medewerkers te peilen wat zij van Facilitator vinden. Maar ik heb in het afgelopen jaar al veel positieve reacties gekregen.”

Wat Van Mook betreft wordt de rapportagefunctie van Facilitator verder uitgebreid. “Het systeem heeft ons in een jaar al heel veel gebracht, maar komend jaar gaan we kijken wat we er nog meer uit kunnen halen. We kunnen nog wel wat stappen zetten in het rapporteren over hoe vaak een bepaalde melding voorkomt, of alles op tijd wordt afgehandeld: de KPI-rapportages. Daarvoor biedt Facilitator meer dan voldoende ruimte.”

Snel schakelen

Van Mook zegt tot slot dat de ondersteuning vanuit Facilitator goed was. “Er werd goed geanticipeerd op vragen, de reacties waren heel snel. Naar mijn mening

is het ook belangrijk dat je zelf als afnemer tijdens de implementatie van een FMIS een projectleider aanstelt die als aanspreekpunt fungeert. Je moet daar zelf ook een investering in maken. Daardoor verloopt de samenwerking soepel. In totaal heeft het traject nog geen zes maanden geduurd van eerste afstemming tot de ingebruikname. Natuurlijk kom je daarna altijd nog dingen tegen die je van tevoren niet had bedacht, maar ook daarbij konden we snel schakelen. Nu we ermee werken, weten we ook dat de helpdesk van Facilitator heel bekwaam en behulpzaam is.”

Het systeem heeft ons in een jaar al heel veel gebracht, maar komend jaar gaan we kijken wat we er nog meer uit kunnen halen.

