

FMIS bij Provincie Zeeland

Synergie tussen service en huisvesting

Voor Ab Lourense, hoofd Facilitaire Dienstverlening bij Provincie Zeeland, is het integraal uitvoeren van service- en huisvestingsmanagement de belangrijkste uitdaging. ‘Door structurele communicatie tussen beide disciplines hebben we synergievoordelen behaald en kunnen we onze service op hoog niveau waarborgen. Ons FMIS is belangrijk in deze communicatie. Wij moeten duidelijke oplossingen creëren, waarbij onze klant centraal staat. De overheid stimuleert deregulering en dat passen wij ook succesvol toe binnen onze facilitaire organisatie. Complexe processen eenvoudig oplossen met zo min mogelijk rompslomp.’

TEKST: WIM KOOYMAN

Ab Lourense geeft op de locatie Het Abdijcomplex leiding aan zeventig medewerkers die zich onder andere bezighouden met Huisvesting, Service en Inkoop. Daarnaast worden er facilitaire taken uitgevoerd op de locatie Het Groene Woud. Hier gebruikt men de modules Meldingen en Reserveringen. Opmerkelijk is dat de medewerkers een afspiegeling vormen van de samenleving. Mede daarom kiest men ervoor medewerkers van de Technische Dienst, Catering en Schoonmaak in eigen dienst te hebben. Alleen voor specialistisch werk en piekbelasting maakt men gebruik van externe medewerkers. Bij onverwachte situaties en calamiteiten moet de provincie 24/7 operationeel kunnen zijn en juist dan is het belangrijk een beroep te kunnen doen op eigen personeel.

De keuze voor een FMIS

Een integraal FMIS, waarbij vanuit één database zowel service- als huisvestingsprocessen worden ondersteund, was een harde eis voor Provincie Zeeland bij de selectie van

een juist systeem. Een dynamische koppeling met AutoCAD was wenselijk, zodat wijzigingen vanuit een CAD-tekening automatisch in de database worden verwerkt. Een ander beduidend criterium betrof de beheerskosten. Een goed functionerend FMIS moet actueel, gebruiksvriendelijk en volledig zijn en blijven. De keuze viel uiteindelijk, ook omdat tijd en kosten in het beheer werden meegewogen, op Prequest.

Reserveringen en meldingen

Intranet is het loket waar medewerkers terecht kunnen voor het melden van een storing of het aanvragen van een vergaderzaal. Bernadette Lere, senior medewerker van het Facilitaire Servicepunt en functioneel beheerder van Prequest, is blij met deze digitale optie: ‘95 procent van alle jaarlijks ruim 1.400 meldingen en alle vergaderverzoeken ontvangen wij via intranet. Wij kunnen deze verzoeken eenvoudig en snel afhandelen. Alle gegevens worden door de aanvrager ingevoerd en het Servicepunt stuurt de informatie door. Doordat collega’s de

status kunnen volgen via intranet, hoeft men ons niet te bellen. Werkzaamheden op het Servicepunt zijn hierdoor beter te plannen en afspraken zijn duidelijk.’

Gemiddeld vinden veertig tot vijftig vergaderingen per dag plaats. Medewerkers kunnen via intranet een verzoek indienen voor reservering van een vergaderruimte. De uiteindelijke toewijzing ligt bij het Servicepunt. Dagelijks wordt een overzicht van vergaderingen voor de volgende dag gepubliceerd op intranet en het informatiebord in de centrale hal. Regelmatig worden vergaderingen ingelast door Gedeputeerde Staten of Provinciale Staten. Een geschikte vergaderruimte is dan een vereiste. Behalve reserveringen voor vergaderingen faciliteert Provincie Zeeland diverse grootschalige evenementen, soms zelfs met koninklijk bezoek. Recepties voor meer dan 700 gasten, de Veteranendag, de Four Freedom Awards en het Zeeland Nazomerfestival zijn terugkerende evenementen bij Provincie Zeeland ‘in huis’. Bij deze gelegenheden worden bijzondere en hoge eisen gesteld aan

de facilitaire organisatie. Het betekent een piekbelasting voor de Catering, Technische Dienst en Schoonmaak en vraagt om een flexibele, proactieve inzet van medewerkers. Bij de organisatie van evenementen vormt het FMIS een cruciale schakel in de communicatie. Alle ruimtes, inclusief alle denkbare functionaliteiten, voorzieningen en catering, worden via Prequest aangevraagd. Ook het centrale plein van de Abdij is bijvoorbeeld reserveerbaar als een ruimte. Lere: 'Om overlast te voorkomen moeten we rekening houden met consequenties van bepaalde evenementen. Tijdens het jaarlijkse Jazz Festival op het Abdijplein zorgen wij ervoor dat de aangrenzende ruimtes niet worden gebruikt. Ook daarom is de handmatige toewijzing door het Servicepunt voor ons belangrijk.'

Quote van externe partij die onlangs een event organiseerde bij Provincie Zeeland: *'De faciliteiten en voorzieningen van het Provinciehuis zijn beter dan die van een congrescentrum'*

Door structureel alle meldingen en werkzaamheden te registreren beschikt Lourense over waardevolle informatie om beleidsmatige beslissingen te onderbouwen. Bij het invoeren van het FMIS voor meldingen en werkorders waren medewerkers van de Technische Dienst en de Huishoudelijke Dienst niet direct enthousiast. Men vreesde dat men werd beoordeeld en afgerekend op basis van het systeem. Werkzaamheden werden ineens inzichtelijk. Deze koudwatervrees is voorbij en de meerwaarde van de werkwijze met Prequest is voor deze medewerkers bewezen. Nu werkt het systeem zelfs in hun voordeel. Op basis van gegevens kan het aantal medewerkers van de TD dat wordt ingezet worden verantwoord. Zeker met het oog op de organisatieverandering is dit van groot belang.

Dynamische organisatie

Provincie Zeeland heeft regelmatig te maken met herhuisvesting. Door Prequest Ruimtebeheer en de CAD-koppeling worden verhuizingen en verbouwingen goed geregistreerd. Mutaties in AutoCAD worden automatisch aangepast in de database,

en vanuit de database in de tekening. Zo is het gebruik van vierkante meters inzichtelijk en via vlekkenplannen te bekijken. Tevens worden BHV-tekeningen vanuit het FMIS gegenereerd. Ook is men in de Bui-

ons FMIS vormen voor mij een basis om gefundeerde keuzes te maken. Beschikbare ruimte kan ik vergelijken met het benodigde aantal vierkante meters, dat terugkomt in de vlekkenplannen. Zo wordt duidelijk

Een goed functionerend FMIS moet actueel, gebruiksvriendelijk en volledig zijn

tendienst bezig om van de objecten (opslagterreinen, bruggen en sluisen) in de module Onderhoud alle noodzakelijke periodieke keuringen vast te leggen.

Alle inventaris is gecodeerd door middel van een barcode. Zo weet men exact hoeveel meubilair beschikbaar en op voorraad is en waar objecten zich bevinden, en kan op ieder moment de waarde worden bepaald. Met een barcodescanner voert men regelmatig controles uit om gegevens actueel te houden. 'Bij verhuizingen is dit zeer waardevolle informatie', aldus Lourense. 'Continuïteit in beheer is belangrijk. Medio 2012 worden er veranderingen in de organisatie doorgevoerd. Deze veranderingen hebben invloed op onze huisvesting. Historische gegevens uit

of we panden kunnen afstoten of juist ruimte tekort komen. En met inventarisbeheer weet ik op basis van de leeftijd exact wat te doen met het meubilair: hergebruiken of afstoten.'

Sleutelbeheer

Het beheer over gecontroleerde toegang van personeel tot de vele locaties vormt een complexe uitdaging. Binnen Provincie Zeeland heeft men ook te maken met tijdelijke toegang en autorisaties voor bepaalde ruimtes in het historische pand. Sleutels en cilinders zijn vastgelegd in Prequest Sleutelbeheer en via een dynamische koppeling direct inzichtelijk via AutoCAD. In AutoCAD-tekeningen ziet men precies welke sleutel bij welke ruimte of deur



Ab Lourense en Bernadette Lere.

hoort. Na de inventarisatie van sleutels en een koppeling aan personen beschikt men over een overzichtelijke administratie van wie toegang heeft tot welke ruimtes. Ook op dit punt profiteert Provincie Zeeland van de integratie tussen service- en huisvestingsmanagement met het FMIS.

Contractbeheer

Honderden uiteenlopende contracten, inclusief bijbehorende informatie en bepalingen, zijn vastgelegd in contractbeheer. Door de signaal-functie kunnen contracten nu tijdig worden opgezegd. Het inventariseren van alle contracten binnen Provincie Zeeland vergde het nodige spoorwerk. De essentie en noodzaak van centrale registratie en centraal beheer was daarmee direct duidelijk. Nu deze slag is gemaakt, is men bezig om deze functionaliteit verder uit te bouwen en integraal beschikbaar te stellen.

Eén virtueel loket voor alle meldingen

Medewerkers van Provincie Zeeland kunnen nu nog terecht bij verschillende helpdesks. Het Facilitaire Servicepunt is er één van, maar ook voor ICT, documentbeheer en diverse andere systemen kan men een helpdesk raadplegen. Een duidelijke wens is om een centralisatieslag te maken. Door één digitaal portaal aan te bieden wordt de ondersteuning voor klanten nog eenvoudiger toegankelijk.

Imago en marketing

Gelukkig weet de klant het Facilitaire Servicepunt goed te vinden. Lere: ‘Onze klanten kloppen bij ons aan als ze een speciaal verzoek of idee hebben. Zo kunnen wij onze dienstverlening aanpassen aan de behoefte. Ook voor spoedeisende meldingen en last-minute reserve-

De provincie Zeeland telt dertien gemeenten en ruim 350.000 inwoners. In het oude centrum van Middelburg staat het indrukwekkende Provinciehuis, deels gebouwd in de zeventiende eeuw. Er zijn ruim duizend medewerkers in dienst van Provincie Zeeland, van wie er 400 zijn gehuisvest in het historische Abdijcomplex en 250 op de locatie Het Groene Woud. De overige medewerkers zijn elders gehuisvest.

Ook interessant

Iedereen binnen de facilitaire wereld kent het fenomeen Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). Je verwacht dat het FMIS ook overal volop geïmplementeerd is en dat dit begrip in iedere branche volledig is ingeburgerd. Toch? Zo ver is het echter nog (lang) niet. Ga naar www.fmm.nl/magazine08-2011

FMM.NL

ringen hebben we vaak direct contact met de klant.’

Draagvlak creëren bij veranderingen is belangrijk. Vanuit de facilitaire organisatie wordt er op ludieke wijze aandacht gevraagd voor de introductie van nieuwe zaken, bijvoorbeeld bij nieuwe diensten via intranet. Naast een informatieve flyer zorgt men altijd voor een leuke gadget. Dat staat garant voor de nodige attentiewaarde. Een actie waarbij men winkelwagenmuntjes uitdeelde, onder het motto ‘Shopperen bij Facilitaire Dienstverlening’, werd een groot succes.

Quote Ab Lourense:

‘Wij denken zoveel mogelijk vanuit de klant en kiezen er bewust voor om de verschillende functionaliteiten van het FMIS gefaseerd te implementeren. Door geleidelijke invoering ontstaat er meer draagvlak bij onze klanten.’

Ontwikkelingen

Op de vraag of Het Nieuwe Werken (HNW) op de agenda van Provincie Zeeland staat antwoordt Lourense: ‘Er is onderzoek naar gedaan en we staan open voor diverse aspecten die HNW met zich meebrengt. We beschikken over een kantoortuin en concentratiewerkplekken voor een aantal medewerkers. Onze drijfveer om de ontwikkelingen te volgen ligt in het feit dat wij een aantrekkelijke werkgever willen zijn, ook voor jonge mensen.’ Welke vorm HNW binnen Provincie Zeeland zal aannemen staat nog niet vast. Bij de organisatorische veranderingen volgend jaar worden mogelijkheden en wensen verder bekeken. Ongetwijfeld zal dit gevolgen hebben voor Huisvesting en Services en de inzet van het FMIS hierbij.

Aanpak en winst

Het invoeren van het FMIS heeft voor Provincie Zeeland geleid tot betere synergie tussen huisvesting- en serviceprocessen. Goed door-

dachte processen en gefaseerde invoering kosten tijd, maar leveren op termijn veel profijt op. Doe niet te veel te snel, dat kost op termijn tijd en geld.

Een FMIS moet meegroeien met de organisatie. Zo heeft Provincie Zeeland baat gehad bij het feit dat medewerkers al bekend waren met het doen van meldingen en vergaderverzoeken via het intranet. Bij de introductie van FMIS-processen via intranet nam het aantal meldingen en reserveringsverzoeken per telefoon en e-mail snel af. En voorafgaand aan de invoering van huisvestingsprocessen in Prequest waren alle locaties al in AutoCAD ondergebracht. De beschikbaarheid van actuele tekeningen vormde een goede basis voor snelle invoering van huisvestinggerelateerde processen in Prequest.

Quote Ab Lourense:

‘Processen en middelen zijn nodig, mensen zijn doorslaggevend voor kwaliteit’

Hoe verder?

Uiteraard zijn er wensen en heeft men een strategische kijk op de toekomstige ontwikkelingen. Om de drempel voor aanvragen van zalen nog verder te verlagen kijkt men naar de mogelijkheden van een koppeling tussen MS Outlook en Prequest. Daarnaast ziet men ook meerwaarde in een gedifferentieerd aanbod per gebruikersgroep. De inzet van een geavanceerde producten- en diensten-catalogus kan de dienstverlening nog beter afstemmen op de verschillende klanten.

Lourense: ‘De veranderingen in 2012 zullen het nodige vragen van de facilitaire organisatie. Technische mogelijkheden die aansluiten op onze wensen zijn gelukkig beschikbaar. Goede timing en organisatie bij introductie van nieuwe middelen blijft belangrijk. De juiste, gemotiveerde mensen zijn daarbij onmisbaar.’

REAGEREN?
fmm@weka.nl