

# FACILITOR

IMPROVING FM TOGETHER

2022  
magazine



# CSU

Eén platform voor 100 klanten biedt overzicht in coronatijd

Door: Monique van Deursen, KommA Communicatie, publicatie juni 2021

**CSU Cleaning Services is met 15.000 medewerkers, ruim 3.000 klanten en 10.000 werklocaties de nummer 1 in schoonmaak in Nederland. Al meer dan vijf jaar is het FMIS van Facilitor de betrouwbare basis voor het primaire KWIS-systeem, waarin alle meldingen over Klachten, Wensen, Informatie en Storingen van en naar klanten samenkomen. Dat Facilitor je niet in de kou laat staan, wist Meta den Otter, Servicedesk Coördinator National Accounts bij CSU, al lang. Dat je er ook in de hectiek van een coronapandemie van op aan kunt, bleek in 2020.**

Bij de eerste berichten over COVID-19 in Europa werden schoonmaak en hygiëne topprioriteit voor bedrijven en instellingen. De telefoon bij CSU stond roodgloeiend, want opeens wilde iedereen extra schoonmaak. Een hogere frequentie, een naloopronde, desinfectie, noem maar op. CSU reageerde meteen en adequaat: waar de klant dat wenste, werd met spoed extra schoonmaak ingezet.

#### De eerste lockdown

En toen dook corona op in Nederland, met de eerste lockdown als gevolg. Meta den Otter herinnert het zich als de dag van gisteren. “De impact was enorm. Wij werken in heel veel branches, waaronder ook zorg. Daar werd de inzet volledig opgeschaald. Maar in andere branches, zoals hotellerie en kantoren die opeens niet meer bezet waren, werd de dienstverlening flink of zelfs totaal afgeschaald. Medewerkers konden plotseling niet meer op hun eigen locatie aan het werk; de coronamaatregelen veranderden voortdurend. Hoe moesten we dat managen voor duizenden locaties door het hele land?”

#### Toch nog Excel?

In normale tijden komt frequent op- en afschalen bij landelijke klanten nauwelijks voor. Als er al eens een

uitzondering is, gebruikt de rayonmanager af en toe nog een Excellijst. Zo ook in de hectiek van de eerste coronaweken. Dan moet je snel handelen en doe je wat logisch lijkt. Excel dus, maar dat bleek al snel toch niet zo handig en overzichtelijk.

“Voor elke klant hadden we een lijst met uitzonderingen door corona. Die Excellijsten gingen een eigen leven leiden in de organisatie. Er ontstonden verschillende versies naast elkaar en wijzigingen gingen zo snel dat Excel al gauw niet meer up-to-date was. In plaats van overzicht kwam er verwarring. We zagen in dat dat niet werkte en besloten dat de corona-uitzonderingen in Facilitor moesten komen. Waarom moeilijk doen als het gemakkelijk kan in ons eigen FMIS?”, aldus Meta den Otter.

*‘Facilitor bleek tijdens corona dé oplossing om tegelijkertijd de centrale afspraken en de lokale uitzonderingen terug te zien in één systeem.’*



### Overzicht in Facilitor

“Per locatie hebben we een melding aangemaakt in Facilitor, waarin de rayonmanager de afspraken vastlegde die op centraal en lokaal niveau waren gemaakt met de klant,” legt Meta den Otter uit. “Bijvoorbeeld dat negentig kantoren waren gesloten, maar dat er twee toch open bleven en schoonmaak moesten krijgen, of dat de frequentie anders was. Per locatie hadden we een samenvatting. Facilitor was dé oplossing om tegelijkertijd de centrale afspraken en de uitzonderingen op lokaal niveau terug te zien op één centrale plek.”

### Up-to-date in minder tijd

Klanten werden geïnformeerd dat de coronauitzonderingen voor hun locaties als melding in Facilitor kwamen te staan, geeft Meta den Otter aan. “Voor onze klanten veranderde er niets. Zij werkten altijd al met meldingen en vonden het alleen maar heel positief dat we het zo oppakten met continu inzicht in de actuele status. Datzelfde gold voor ons: we hadden meer inzicht in minder tijd. Door de borging in Facilitor waren alle afspraken transparant. Was er onduidelijkheid of verwarring? Dan stond het antwoord in het FMIS. Met veel minder werk en energie hadden we betere gegevens die altijd up-to-date waren.”



*‘Met veel minder werk en energie hadden we betere gegevens die altijd up-to-date waren.’*

### Facilitor steeds belangrijker

De coronameldingen konden Meta den Otter en haar collega's zelf oppakken, zonder verdere ondersteuning van Facilitor. “Maar we werken nauw samen en kunnen altijd aankloppen bij vragen. Het FMIS wordt dan ook steeds belangrijker voor CSU. Wij zijn heel erg gericht op innovatie. Een voorbeeld daarvan is datagedreven schoonmaak met onze nieuwe dienst BE Clean, van waaruit we een koppeling naar Facilitor willen maken.”

Datagedreven schoonmaak? Dat vraagt om uitleg. “Het betekent dat we precies weten wat we waar en wanneer bij de klant doen op basis van gegevens die onze schoonmaakmedewerkers doorgeven of die we via sensoren verzamelen. Centraal daarin staat BE Clean. BE Clean geeft inzicht in het schoonmaakproces en in het gebruik van het gebouw, de ruimtes en afdelingen. Door middel van opgebouwde historische data weten we hoe het gebouw functioneert, waar en wanneer er pieken zijn en hoe de trends zich ontwikkelen. Kortom: BE Clean geeft inzicht.

De schoonmaakmedewerker heeft BE Clean via een app op een tablet en ziet precies wat hij of zij moet schoonmaken die dag. De medewerker beoordeelt per ruimte hoe schoon of vies die was en of er verdere bijzonderheden zijn. Dat levert heel veel data op, waarop we kunnen sturen. Bijvoorbeeld dat we een andere route of frequentie moeten aanhouden voor de schoonmaak.”

### Datagedreven schoonmaak en Facilitor

Een volgende stap is om BE Clean en Facilitor met elkaar te koppelen voor meldingen tussen CSU en de klant. Meta den Otter vertelt hoe dat eruit komt te zien. “De schoonmaakmedewerker geeft in BE Clean aan dat er een lamp stuk is in ruimte X. Die melding komt vervolgens vanuit de app in Facilitor en wordt doorgezet als storingsmelding naar het eigen FMIS van de klant, zodat zij de lamp kunnen vervangen.”

“Het werkt ook andersom: de klant meldt in Facilitor dat er een vlek op de vloer zit in ruimte Y. Die melding gaat rechtstreeks naar BE Clean, zodat de schoonmaakmedewerker weet dat de vloer extra aandacht nodig heeft. We kunnen de klant dan heel actief informeren en adviseren en onze schoonmaak steeds beter afstemmen op het gebruik van de locatie. Als innovatief schoonmaakbedrijf blijven wij ons voortdurend ontwikkelen en Facilitor sluit daar perfect op aan”, besluit Meta den Otter.





# BLOS kinderopvang

Van Office naar FMIS: beheer, overzicht en rust in de kinderopvang

Door: Monique van Deursen, Komm'A Communicatie, publicatie mei 2021

**“Facilitor biedt onze organisatie de structuur en een systeem waarmee we het volledige beheer rondom onze locaties kunnen sturen en verantwoorden; dat is precies wat je wilt, zeker binnen de kinderopvang waar je omwille van de veiligheid van kinderen alles goed op orde wilt hebben.”** Richard Petersen, Manager Facilitair Beheer & Onderhoud bij BLOS kinderopvang, vertelt hoe hij en zijn team met het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) van Facilitor overzicht en controle houden.

BLOS kinderopvang is een van de snelst groeiende kinderopvangorganisaties in Nederland met meer dan 200 locaties in een brede strook tussen Haarlem/Rotterdam en Apeldoorn/Arnhem. Met deze groei in omvang, groeit ook de informatiestroom en daarmee de dringende behoefte aan een professioneel systeem voor facilitair beheer en management van alle locaties. Met die opdracht ging Richard Petersen aan de slag: het opzetten van een betrouwbaar en gebruiksvriendelijk systeem dat de schaalgrootte en groei van BLOS kan faciliteren.

#### Excel en Word

“Toen ik begon, was de wijze van administratie passend bij een kleinere omvang aan locaties”, vertelt Petersen. “Informatie was meer versnipperd in Word- en Exceldocumenten over de locaties. De eerste stap was daarom een overzichtelijke gebouwmapstructuur waar alle disciplines overzichtelijk bij elkaar kwamen. Gebouwen, wagenpark, plattegronden, tekeningen, vergunningen: een structuur om alles rondom onze gebouwen, inrichting en veiligheid beter te kunnen managen.”

#### De keuze voor een FMIS-systeem

De volgende stap was de keuze voor een facilitair management informatie systeem. Dat was voor Richard Petersen een uitgemaakte zaak. “Ik werk graag met oplossingen die zichzelf al hebben bewezen en Facilitor was een voor de hand liggende keuze. Ik had namelijk vanuit een eerdere functie in de kinderopvang al goede ervaringen opgedaan met het FMIS van Facilitor en het zelfs al ingericht in deze sector.

Voor BLOS kinderopvang daarom een logische stap; ook omdat we op die manier de implementatietijd en kosten beperkt konden houden.”

#### Eerste resultaten

Al vrij snel volgen de eerste resultaten. “De begroting kwam in het FMIS met een directe koppeling naar financiën op locatiennaam, kostenplaats en projectnummer. Dat betekent efficiënter factureren en minder kosten. De buitendienstmedewerkers kregen via tablets toegang tot het FMIS, waardoor ze meldingen met alle bijbehorende informatie direct zelf kunnen oppakken of eventueel doorzetten naar een leverancier. De locatiemanager kan zelf zien wat de status is, net als de backoffice. Het hele proces van melding tot en met factureren is voor alle betrokkenen stukken efficiënter, sneller en inzichtelijker geworden en daardoor ook beter te sturen”, aldus Petersen.

*“Facilitor biedt onze kinderopvangorganisatie de structuur en een systeem waarmee we het volledige beheer rondom onze locaties kunnen sturen en verantwoorden.”*



### Opstarten in coronatijd

En toen kwam corona en ging de hele kinderopvang in lockdown. “Doordat bijna alles stil viel op kantoor, kregen wij de tijd om redelijk ongestoord met Facilitator ons fundament te bouwen. Toch hebben we ook tijdens corona nieuwe locaties toegevoegd aan Facilitator. Daarvoor hebben we instructiefilmpjes en handleidingen gemaakt waarmee locatiemanagers zich het systeem zelf en op afstand eigen kunnen maken. Dat blijven we ook in de toekomst doen, omdat het veel efficiënter en sneller werkt dan de persoonlijke instructies van vroeger.”

### Picobello

De feedback die Petersen krijgt vanuit BLOS op het FMIS en de nieuwe structuur en zijn eigen ervaringen zijn louter positief. “Dat is natuurlijk ook een grote verdienste van Facilitator zelf, zowel van de software als van de mensen. Was het systeem picobello, maar de organisatie niet, dan was mijn keuze niet op Facilitator gevallen. Maar beide staan gewoon als een huis. De samenwerking met Jos Migo van Facilitator verloopt heel prettig en transparant. Van ontwikkeling, integratie tot implementatie: we zitten op dezelfde golflengte.”

*‘Was het systeem picobello, maar de organisatie niet, dan was mijn keuze niet op Facilitator gevallen, maar beide staan gewoon als een huis.’*



### Overzicht en structuur

Hoewel BLOS nog maar een jaar bezig is met een FMIS, ziet Richard Petersen nu al heel veel resultaat. “Facilitator heeft ons geholpen bij een snelle opbouw van de juiste structuur, de invulling van onze processen en overzicht van het werk. Voor de meer dan 200 locaties die we vandaag de dag bedienen werkt dit naar alle tevredenheid. Bovendien biedt Facilitator ons de basis om verdere groei goed te faciliteren. We hebben binnen een jaar iets bereikt wat zich elke dag opnieuw bewijst.”





# Nouryon

Centrale opleidingsregistratie in FMIS; minder werk, meer grip

Door: Monique van Deursen, Komm'A Communicatie, publicatie juli 2021

Het FMIS van Facilitor is al meer dan 20 jaar het 'huissysteem' van chemieconcern Nouryon, locatie Deventer om apparatuur, instrumenten en bedrijfsprocessen veilig, verantwoord en uniform te beheren. Nu is daar ook de registratie van trainingen, opleidingen en (her) certificeringen aan toegevoegd. Theo Vonk, Senior Project Engineer, en Gerdi Timmerman, Technical Administrator, vertellen hoe ze dat doen en wat het hun oplevert.

Nouryon is wereldwijd marktleider op het gebied van essentiële chemie, zeg maar de bouwstenen voor alledaagse producten zoals papier, kunststof, bouwmaterialen, farmaceutica en persoonlijke verzorgingsproducten. Grote kans dat je dagelijks in je tandpasta of shampoo een product van Nouryon tegenkomt. De naam Nouryon is ontstaan na afsplitsing van de Specialty Chemicals-tak van AkzoNobel in 2018, maar het bedrijf is al meer dan 150 jaar actief in Nederland op acht verschillende locaties. Een daarvan is de locatie Deventer, met laboratoria, logistieke distributie, kantoren en een kleine productie verdeeld over 95 gebouwen en 350 medewerkers.



*“Facilitor registreert, bewaakt en notificeert, waardoor we efficiënter zijn gaan werken met volledig inzicht en minder mailverkeer.”*

## Verspreide systemen

“Bij Nouryon zijn alle corporate trainingen en opleidingen centraal geregeld vanuit HR,” vertelt Theo Vonk. “Maar alle specifieke trainingen voor onze eigen locatie vallen daarbuiten. Ieder afdelingshoofd had daarvoor een eigen registratiesysteem, variërend van Excel en Word tot fysieke ordners en hangmappen. Dat was verre van eenduidig, kostte veel tijd en betekende ook dat gegevens op den duur niet meer klopten, bijvoorbeeld als medewerkers naar een andere afdeling verhuisden of uit dienst gingen.”

## Automatische bewaking en notificaties

Vanuit die situatie groeide de behoefte aan één centraal en uniform systeem voor alle lokale trainingen en opleidingen. Zowel voor eigen medewerkers als voor de ‘supervised contractors’: medewerkers van externe bedrijven die vrijwel dagelijks bij Nouryon aan het werk zijn. Een overzichtelijk systeem dat automatisch en op tijd signaleert dat de geldigheid van een certificaat of training verloopt en maandelijks notificaties stuurt aan zowel de trainingsbeheerder of het afdelingshoofd als aan de trainee, zodat er een nieuwe training en (her) certificering gepland kan worden.

### Een training als object

Voor Theo Vonk stond het als een paal boven water dat het registratiesysteem in Facilitor zou komen. “We zijn een van de eerste gebruikers van het FMIS en werken ook al jaren met de module Objectenbeheer. Een onmisbare tool waarin we alle apparatuur en instrumenten waarvoor een controle, inspectie of kalibratie vereist is als object hebben ingevoerd. Elk object krijgt een terugkerende taak met een proactieve melding wanneer een nieuwe certificering nodig is. Precies dat principe wilden we toepassen voor onze trainingen en opleidingen. Natuurlijk opnieuw gedefinieerd, maar als je met een net iets andere bril kijkt, is een training ‘gewoon’ een object en zaten onze eisen en wensen hiervoor al in de module.”

### Binnen een week operationeel

“Facilitor heeft de module Objectenbeheer zo voor ons ingericht dat deze een-op-een past op onze trainingen en opleidingen,” gaat Gerdi Timmerman verder. “En dat ging heel snel: binnen een week waren we operationeel met de eerste training. Iedereen zag

meteen dat dit prima ging werken, zodat we direct verder zijn gegaan met alle andere trainingen en nog wat kleine aanpassingen. Omdat we de module zo goed kennen, weten we precies hoe het werkt en wat we doen.”

### E-learning toegankelijker

Tegelijkertijd met de inrichting van het registratiesysteem heeft Nouryon e-learning als lesmateriaal toegevoegd. Elke maand ontvangen medewerkers die op training moeten automatisch een e-mail met een link naar de betreffende training. Is dat een e-learningcursus? Dan kunnen ze deze cursus meteen aanklikken en volgen. “De verspreiding van e-learning is hiermee veel gemakkelijker geworden; dat was in coronatijd een onvoorzien voordeel,” vertelt Theo Vonk.

### Korte lijnen, snel resultaat

Gerdi Timmerman is als applicatiebeheerder heel blij met het FMIS en de samenwerking met Facilitor. “De lijnen zijn kort en er is snel resultaat. Het FMIS

is dan wel standaard, maar Facilitor denkt altijd wel mee als je iets net anders wilt, zoals wij met de module Objectenbeheer. Het FMIS zelf is heel gebruiksvriendelijk; bij ons werkt iedereen ermee, ook met notificaties, dus niemand hoefde te wennen.”

*“Overheidsinspecteurs zijn onder de indruk van onze opleidingsregistratie.”*



### Minder werk, meer grip

Voor Theo Vonk is de uniforme en centrale registratie van lokale trainingen en opleidingen een succes. “Facilitor registreert, bewaakt en notificeert maandelijks zowel de trainee als de beheerder van de training. Het systeem geeft inzicht en overzicht in allerlei dwarsdoorsnedes: op niveau van de medewerker, de afdeling, in de tijd, per training enzovoorts. We zijn efficiënter gaan werken met volledig inzicht en minder mailverkeer, onder andere

door de automatische maandelijkse notificaties en de toevoeging van e-learning. Kortom, we hebben minder werk en meer grip.”

### Wettelijke inspecties

Het succes vertaalt zich ook naar de regelmatige in- en externe audits en inspecties bij het bedrijf. “Nouryon is een van de ruim 400 Brzo-bedrijven in Nederland (Besluit risico's zware ongevallen). Dat betekent dat we aan uiteenlopende veiligheidsrichtlijnen van verschillende overheidsdiensten moeten voldoen, die zij regelmatig komen inspecteren, gepland en ongepland. Met één druk op de knop kunnen we nu aantonen we alles op orde hebben en dat medewerkers de juiste training, opleiding en certificering hebben. Ook inspecteurs en auditors zijn onder de indruk. We horen regelmatig dat ze geen bedrijf kennen waar de registratie van opleidingen en trainingen zo goed geregeld is. Een mooie opsteker voor ons én voor het FMIS. En misschien een eyeopener voor andere bedrijven?”



**Aareon Nederland B.V.**  
**Unit Facilitor**

Gronausestraat 710  
7534 AM ENSCHEDE

tel.: +31 (0)53 480 0710  
[www.facilitor.nl](http://www.facilitor.nl)

