

# Het onvermijdelijke klussen

Elke facility manager wordt dagelijks geconfronteerd met allerhande voorvalletjes die het optimaal functioneren van een gebouw in de weg komen te staan en soms grote ergernis wekken bij de gebruikers. Vaak volstaan relatief kleine ingrepen, maar er moet wel een efficiënte oplossing komen en liefst nog snel ook.

■ Eduard CODDÉ



Na het beëindigen van de interventie tekent de klant af voor akkoord en volgt automatische facturatie.

**D**e situatie wordt nog complexer wanneer de facility manager niet één gebouw moet beheren, maar een aantal gebouwen. Dat is in het bijzonder het geval binnen de bankwereld, de retail sector (winkelketens), de uitzendsector en ook de gebouwenbeheerders (syndicus). Het gaat dan veelal om een groot aantal gebouwen met relatief kleine oppervlakte. De ooit zo vanzelfsprekende eigen klusjesman is dat vandaag niet langer. Dat heeft te maken met de daarmee gepaard gaande kosten, arbeidsrechtelijke statuten, maar nog meer met de veelzijdigheid aan taken en de toenemende technische complexiteit van de ingrepen.

Guy Mertens, Operations Director bij BuildingMaintenance, onderdeel van One België, was zelf meer dan 20 jaar actief als facility manager, ook al moest die titel destijds nog echt ingang vinden. “Ik heb zowat drie jaar geleden alle ervaring met de dagelijkse besommeringen en noodgevalletjes uit mijn tijd als facility manager gebundeld en als basis gebruikt voor de oprichting van BuildingMaintenance” licht hij het ontstaan toe. “Wij verzekeren zowel curatieve als preventieve interventies en dit voor eenvoudige en/of complexe technische calamiteiten. Deze service bieden wij voor het ganse Benelux grondgebied met focus op de filialenmarkt en indien nodig binnen de 2 à 4 uren”.

### Doe-het-zelf is passé

Niet het overal luid klinkende credo ‘focussen op de core business van het

bedrijf’ maar wel de arbeidswetgeving maken een eind aan de vaak goed bedoelde doe-het-zelf interventies. Het op zich eenvoudige vervangen van een lamp kan dramatische gevolgen hebben wanneer daaruit een ongeval ontstaat. De goed menende werknemer die snel even op zijn kantoorstoel klimt om de lamp te vervangen en ongelukkig ten val komt, is niet alleen een tijd werkonbekwaam met daaruit voortvloeiend verlies voor het bedrijf. Het ongeval wordt niet erkend als werkongeval, omdat de werknemer een klus uitvoerde die niet tot zijn normale taakomschrijving behoort. Dat kan verstrekkende gevolgen hebben voor zowel werknemer als werkgever.

“Er zijn tal van banale klusjes – bv. het ophangen van een kader – die door verkeerd gebruik van gereedschap of ongepast gereedschap verkeerd aflopen” weet Guy Mertens. “Vooral bij kleinere gebouwen / filialen met een gering aantal werknemers duikt het doe-het-zelf fenomeen op. Maar ook de traditionele klusjesman is los van de zuiver economische overwegingen nog moeilijk te kaderen binnen de arbeidswetgeving”.

### Vliegende brigade van reddende engelen

Guy Mertens: “Vandaag zijn er in elke regio voldoende mensen operationeel, rekening houdend met de noden en aanwezigheid van bedrijven. Ze werken met een zeer grote zelfstandigheid en komen zelden nog naar de hoofdzetel in Aartse-laar”.

Building Maintenance heeft meer dan 8500 locaties in portefeuille, waarvoor

# professioneel omkaderen

60 eigen mensen onderweg zijn en nog eens een 40-tal in stand-by, waarop beroep kan gedaan worden in noodsituaties. Jaarlijks voeren ze 35 à 40.000 interventies uit. Alle techniekers hebben een BA4-erkenning om lampen onder spanning te mogen vervangen. Dat is slechts één voorbeeld van het professioneel kaderen van technische services. De minimale scholing is A2 (TSO).

## De juiste man op de juiste plaats

De medewerkers zijn opgedeeld in 'generalisten' en 'specialisten' voor bepaalde technieken. De eerste categorie vertegenwoordigt eigenlijk de moderne klusjesman en moet in zowat elke situatie een oplossing kunnen bieden, desnoods tijdelijk. "Bij de aanwerving hebben we aandacht voor een echte doe-het-zelf mentaliteit" commentarieert Guy Mertens. "Mensen die zelf hun huis gebouwd hebben zijn bv. erg geschikt voor deze job".

De 'specialisten' hebben een opleidingsniveau A1 (hoger onderwijs) of A2 (TSO) met bijscholing of specialisatie als bv. HVAC, toegangscontrole, enz.

Maar ook de 'generalisten' hebben zo hun voorkeuren en 'specialiteit'. Dat staat precies genoteerd op de personeelsfiches, zodat de mensen door de dispatching maximaal worden ingezet in functie tot hun bekwaamheden. Elke techniker beschikt ook over een goed uitgeruste bestelwagen. Verder beschikken alle mensen over een budget om wanneer nodig materiaal aan te kopen. "Dat kan aldus snel en efficiënt om de hoek van het gebouw waar de interventie plaatsheeft, zonder tijdverlies voor verplaatsingen naar een groothandel waar we een lopende rekening hebben" verduidelijkt Guy Mertens.

'Neen' voor de klant is principieel uitgesloten. BuildingMaintenance gaat altijd voor een oplossing, al kan dat betekenen dat de eigen medewerker de opdracht moet overdragen aan een gespecialiseerd onderaannemer als bv. een ontstoppingsbedrijf. "De opvolging tot aan de oplossing blijft altijd door ons verzekerd" benadrukt Guy Mertens.

## Service Desk

Als draaischijf voor de dienstverlening is er de service desk met zelf ontwikkelde 'Close Cliënt System' software. Dit is een web based software applicatie waar alle aanvragen voor interventies gecentrali-

seerd worden. De interventie krijgt hier een uniek ticketnummer zodat opvolging gegarandeerd is.

In principe doet een klant zijn oproep via de computer met een persoonlijke login, al zijn ook telefonische oproepen via een gratis groen nummer mogelijk. Via meerkeuzeselectie op het scherm geeft de klant aan welk type interventie gewenst wordt - vb. Loodgieterij, schrijnwerkerij, elektriciteit, acces problemen ... . Daarna geeft de klant aan binnen welke tijd er een oplossing wordt verwacht. Standaard is een oplossing binnen de 5 werkdagen voorzien, maar optioneel is ook een tussenkomst binnen de 24 of binnen de 4 u mogelijk. In een open veld beschrijft de klant het probleem.

De service desk wijst de oproep toe aan een techniker waarvan de bekwaamheid best aansluit bij het op te lossen probleem en houdt rekening met de beschikbaarheid en nabijheid. Via een track and trace module in de wagen weet de service desk welke techniker in de buurt van de aangevraagde interventie is. Eenmaal bepaald wie zal tussenkomen, wordt de opdracht via het UMTS netwerk doorgestuurd naar een soort smartphone, die tevens een barcodelezer, foto-toestel en GPS integreert. Op het scherm kan de techniker alle opdrachten bekijken, maar kan ze enkel in de vanuit de service desk opgelegde volgorde afhandelen.

De klant kan op elk ogenblik de status van zijn oproep volgen. De techniker start de interventie op zijn smartphone zodra hij is toegekomen. Hij kan foto's nemen en doorsturen die worden opgeslagen in het dossier van de interventie en in real time via het 'Close Cliënt System' door de klant kunnen worden geraadpleegd.

Ook bewijsstukken als kastickets voor aankopen worden gefotografeerd en in het dossier opgeslagen. Nadat het probleem is opgelost, sluit de techniker het dossier vanuit zijn smartphone en volgt de automatische facturatie.

De facility manager krijgt een duidelijk -on line- overzicht van de kosten per interventie, maar kan evenzeer de kosten per filiaal of voor een specifieke techniek (elektriciteit, HVAC) raadplegen. Individueel per klant wordt het werkingsgebied afgebakend - vb. interventies vanaf een bepaalde waarde vereisen het akkoord van de FM - en SLA's vastgelegd.

## FM-ondersteuning

"Wij kunnen optreden als de ogen van de facility manager" merkt Guy Mertens op. Preventief optreden gaat veel verder dan het gebruikelijke HVAC-verhaal. Een greep uit de mogelijkheden: access services (deuren, poorten,...), elektriciteit, brandbeveiliging en alarminstallaties, opvolging van technische keuringen, enz. Het kan evenzeer gaan om het controleren van dakgoten en afvoerbuizen. Samen met de opdrachtgever wordt een checklist opgesteld en bepaald wat er moet gebeuren. De tussenkomst kan zich beperken tot louter verslaggeving (inclusief foto's van de vastgestelde situatie) of meteen vervolg krijgen met een passende ingreep.

Het strooien van zout, sneeuw ruimen tot zelfs het plaatsen van kerstbomen zijn mogelijkheden die ons weten te verbazen. "BuildingMaintenance wil de facility manager ontzorgen, maar zeker niet zijn plaats innemen" besluit Guy Mertens. "De facility manager moet ruimte krijgen om op zijn eigen core business te focussen". ■

