

Bijlage N - Journey samenwerking en meerwaarde MSP

Het is begin december, een koude winterdag. Thuiswerken is inmiddels een stuk minder geworden én het hoofdkantoor in Rijswijk, tevens een examenlocatie is weer druk bezet. De zenuwachtige theorie-examenkandidaten stromen langzaam binnen en de eerste lesauto's voor een rijles of -rij-examen zijn al vertrokken. Het is bijna acht uur 'in de ochtend en tijd voor een eerste kop koffie, want het belooft vandaag een lange uitdagende dag te worden.

Om negen uur is de weekstart van Facilitair. Deze week vinden er diverse interne verhuizingen plaats, omdat er één locatie wordt afgestoten. Jill is verantwoordelijk voor de overall regie over de operationele dienstverlening. Om ervoor te zorgen dat alle facilitaire medewerkers weten wat van hen verwacht wordt deze week, is de weekstart in het leven geroepen. Deze weekstart is met alle facilitaire medewerkers werkzaam voor het CBR; een enthousiaste groep van medewerkers.

Na de weekstart weten de facilitaire medewerkers exact wat er van hen verwacht wordt en gaan ze met veel frisse zin aan het werk. Het belangrijkste voor deze facilitaire medewerkers is om ervoor te zorgen dat het primaire proces van het CBR ongestoord verloopt. Wanneer dit niet het geval is, kan het verstoren van het primaire proces zorgen voor hoge emoties bij een zenuwachtige theorie kandidaat, waardoor hij/zij niet slaagt. Een positieve klantwaardering van onze gebruikers staat als een vanzelfsprekendheid centraal. De klanten van het CBR zijn heel divers en zorgen voor een mooie uitdagende opgave voor de facilitair medewerkers op locatie.

De eerste interne verhuizing gaat samen plaatsvinden en voordat alle nieuwe spullen en het kantoormeubilair worden geplaatst, wordt er eerst een laatste 'grote schoonmaak' gedaan. Tijdens het schoonmaken ziet de medewerker van de schoonmaakdienst een medewerker van het CBR zoekend ronddwalen in de gang. De medewerker van de schoonmaak loopt er direct op af en vraagt met een glimlach of hij kan helpen. De medewerker van het CBR geeft aan dat hij de koffiemachine niet kan vinden. De medewerker van de schoonmaakdienst zegt "dat klopt, deze is verplaatst in verband met de verhuizing. De dichtstbijzijnde koffiemachine is één verdieping lager op precies deze plek". Tja, zo zie je maar; de communicatie op intranet over de interne verhuizing is nog niet voldoende voor het verwachttingsmanagement bij de gebruikers. Gelukkig hebben de medewerkers van de schoonmaak een brede blik, zit gastvriendelijkheid in hun DNA en zijn ze zéér proactief en daadkrachtig. Direct vraagt de medewerker van de schoonmaakdienst aan zijn facilitaire collega achter de receptie om een (tijdelijk) A4'tje op te hangen op de plek waar voorheen de koffiemachine stond met een verwijzing naar de nieuwe locatie van de koffiemachine.

Om de klantwaardering binnen het CBR continu te optimaliseren zijn alle partners, op zowel operationeel-, tactisch-, als strategisch niveau, altijd met elkaar in gesprek: Wat gaat er goed? Wat kunnen we verbeteren? Om twee uur staat het periodieke prestatieoverleg op tactisch niveau op de agenda. Jill heeft voorafgaand alle benodigde managementinformatie gestuurd en staat te popelen om haar nieuwe verbetervoorstel te promoten. De afgelopen tijd heeft Jill goed kennis kunnen maken met het CBR en denkt ze met dit verbetervoorstel de klantwaardering te verhogen. Het prestatiegesprek is afgelopen en accountmanager Jill en de contractmanager van het CBR lopen de vergaderzaal met hernieuwde energie de deur uit. Ja, nieuwe energie, omdat Jill een passend verbetervoorstel heeft geïntroduceerd met daarbij gelijk een concreet tijdspad om dit te gaan realiseren. Ja, deze proactieve meedenkende en ambitieuze houding wordt zeer gewaardeerd.

Ondanks dat er continu aandacht is voor het thema klantwaardering in de dagelijkse praktijk en de gesprekken, zijn er op dit gebied toch nog redelijk wat klachten gemeld via de Facilitaire Servicedesk op een aantal zogenaamde B-locaties. Dit zijn de locaties waar met name examenkandidaten van Theorie en Praktijk-examen komen. De accountmanager signaleert dit gelijk, gevoed door haar ogen en oren op deze locaties. De facilitair regisseur van het CBR is erg blij met deze korte lijnen en proactieve houding. Zo kunnen ze gelijk schakelen voor op de korte termijn. Gelukkig heeft de accountmanager de oorzaken van de klachten achterhaald en geanalyseerd en zij komt met een verbetervoorstel voor de lange termijn. Zo kan de facilitair regisseur direct met een concreet voorstel onder de arm in gesprek gaan met de betreffende examenmanagers. Ook weet de accountmanager

welke verwachtingen beter gemanaged moeten worden door haar eigen organisatie zodat er geen nieuwe klachten meer ontstaan.

Het is inmiddels bijna vijf december en de directie van het CBR wil een presentje geven aan haar medewerkers. Vanuit Rijswijk dient het sinterklaaspresentje gedistribueerd te worden naar alle zestig locaties. Gelukkig is daar de multi service provider; zij denken mee en helpen de facilitair regisseurs om dit presentje overal op hetzelfde moment te krijgen. Uiteraard is dit presentje niet alleen voor medewerkers in dienst van het CBR, maar voor alle medewerkers die frequent werken voor het CBR en zich dagelijks inzetten voor een optimale dienstverlening.