



**JOKE HAZEBROEK,**  
REGISSEUR FACILITAIR  
BEDRIJF AEGON EN  
**SERGE DE BROUWER,**  
BUSINESSUNIT  
DIRECTEUR CSU.

# 'ONE TEAM', HET NIEUWE STADIUM IN FACILITY MANAGEMENT.

Er waait een nieuwe wind door facility management. De traditionele manier van werken maakt bij steeds meer opdrachtgevers plaats voor een nieuwe: één facility management. De verschillende dienstverleners in een gebouw trekken zij aan zij met elkaar op. Aegon is een van de opdrachtgevers die er al – positieve – ervaring mee heeft. 'Je bereikt met elkaar een heel nieuw stadium. Medewerkers van de vier partijen gaan met een Aegon-pet naar het gebouw kijken.'

CSU heeft het nieuwe concept al omarmd. Als schoonmaakbedrijf is CSU ook in de positie om het pad te effenen richting 'One FM'. Schoonmakers doorkruisen immers het hele gebouw. Zij fungeren als de oren en ogen van een opdrachtgever. In combinatie met een planmatige aanpak – 'One FM' is een omslag in denken én doen – is CSU daardoor in staat om de implementatie van eerste idee tot uitvoering te begeleiden. De voordelen van 'One FM' zijn groot. De beleving

in gebouwen stijgt, de efficiency van de facilitaire organisatie gaat omhoog. Klachten worden eerder gesignaleerd en sneller opgelost. En misschien wel het belangrijkste voordeel: opdrachtgevers worden maximaal ontzorgd.

## Regieorganisatie

Dat was ook de insteek van verzekeringsmaatschappij Aegon. Nog maar tien jaar terug telde het eigen Facilitair Bedrijf van Aegon in Den Haag 130 medewerkers. Nu zijn het er nog veertig. Joke Hazebroek, 'regisseur' bij het Facilitair Bedrijf: 'De operationele kant van facilitaire dienstverlening is niet meer onze core business. Daar zijn anderen veel beter in. In de afgelopen jaren is het Facilitair Bedrijf van Aegon gegroeid van een traditionele naar een regieorganisatie. Onze eigen medewerkers kunnen zich daardoor op andere activiteiten richten.'

## Meer efficiency en beleving

Op de werkvloer hebben Sodexo (catering), Heijmans (onderhoud), Trigion (beveiliging) en CSU een groot deel van het operationele werk van het Facilitair Bedrijf overgenomen. Dat kan echter alleen als zij het algemene belang voorrang geven boven hun eigen belang. Maar het plan werd bij de presentatie

al direct omarmd door de vier grootste facilitaire partijen van Aegon, constateerde Joke. 'Het management van de vier partners heeft zelf het initiatief genomen om sessies met elkaar te plannen. "Wat wil Aegon precies? Wat vinden wij ervan? En wat zou onze bijdrage kunnen zijn?" Het commitment was er om met z'n allen één team neer te zetten. Onze vier partners kwamen zélf met het idee om het One Team te noemen. En wat ons opviel: alleen al door die gezamenlijke sessies merkten we dat er al een veel betere samenwerking ontstond.'

'DIE PROACTIEVE AANPAK WORDT INTERN HEEL ERG OP PRIJS GESTELD.'

## Nieuw stadium in facility management

Sinds vorige jaar functioneert 'One Team'. En: naar tevredenheid. Niet langer meer hoeft een schoonmaker voor een klemmende deur te bellen met facility management van Aegon – die vervolgens weer Heijmans moet inschakelen. Die contacten gaan nu rechtstreeks. 'De traditionele manier van werken hebben we helemaal losgelaten. Je bereikt met elkaar een nieuw stadium in facility management. Medewerkers van de vier partijen kijken met een Aegon-pet naar het gebouw en de dienstverlening: wat zie ik voor opvallends? Ze gaan elkaar helpen. Dat geldt zeker ook voor CSU. Zij zijn degenen die de eerste signalen oppikken en verstoringen zien. De dagman van CSU weet precies welke medewerkers de meeste signalen opvangen. Hij maakt regelmatig een praatje met die gebruikers: zijn er nog dingen, moeten we nog ergens op inspelen? Die proactieve aanpak wordt intern heel erg op prijs gesteld.'

## Betrokkenheid van CSU

CSU heeft zich vanaf het eerste moment ingezet om van deze beweging bij Aegon een succes te maken. De betrokkenheid is groot, merkt Joke. 'Businessunit directeur Serge de Brouwer en directeur hospitality Diane van Dijk zijn heel nauw betrokken bij het concept. Je ziet dat die betrokkenheid doorwerkt bij de medewerkers die het eigenlijke werk doen.'