

Facilitaire Coalitie

Samen werken aan een omgeving waar je wilt zijn

Hoe beter mensen met elkaar samenwerken, hoe beter de sfeer in een gebouw. En waar de sfeer goed is, is het aangenaam verblijven. Ook voor bezoekers, waar je als bedrijf continu een goede indruk op wilt maken. Een positieve beleving wordt versterkt als de samenwerking tussen facilitaire dienstverleners – van catering tot schoonmaak en van beveiliging tot afvalverwerking – optimaal is.

De Facilitaire Coalitie helpt jouw organisatie om een duurzaam samenwerkingsverband tussen verschillende facilitaire dienstverleners tot stand te brengen. Wij hanteren daarvoor een integraal samenwerkingsmodel dat wordt begeleid door de Facilitair Verbinder.

Alle facilitaire dienstverleners trekken zowel strategisch, tactisch als operationeel op als één team, met één ambitie en met gezamenlijke doelstellingen. Met de Facilitair Verbinder als onafhankelijke aanjager. Een rol die essentieel is in de ketensamenwerking en bij het creëren van die positieve (sfeer)beleving van klanten, collega's en bezoekers. Met de komst van de Facilitaire Coalitie worden facilitaire dienstverleners binnen een bedrijf niet langer gezien als ingehuurde partijen, maar vormen ze een onderdeel van de organisatie.

Iedere partner blijft zelfstandig en verantwoordelijk voor zijn eigen specialisme. De Facilitaire Coalitie zorgt voor samenhang in de processen, planningen en taken. Vanuit de gezamenlijke ambitie komt een identieke focus en gedeelde verantwoordelijkheid tot stand. Zo ontstaat ruimte voor echte waardecreatie voor de organisatie van de klant.

Om een duurzame samenwerking te realiseren, beschikken we over een uitgebreide toolkit met bijvoorbeeld: dag/weekstarts, hospitality-training, een onboarding programma, partnersessies op alle niveaus, een "kijkje in elkaars keuken", teambuilding, belevingsmeting en een resultaatdashboard. Een mooie mix van instrumenten, met als doel optimaal samen werken aan een omgeving waar je wilt zijn.

Voordelen ketensamenwerking



Ben jij verantwoordelijk voor de facilitaire diensten in jouw organisatie?

Dan sta je ieder jaar opnieuw voor uitdagingen. Op jouw agenda staan diverse doelstellingen en KPI's, zoals:

- ✓ Een hogere medewerkerstevredenheid (binnen je eigen facilitaire team en binnen de hele organisatie) realiseren.
- ✓ Alle facilitaire diensten als één team laten opereren.
- ✓ Zorgen dat het facilitair bedrijf binnen jouw organisatie een rapportcijfer van minstens een 7,5 krijgt.
- ✓ Het (samen met jouw team) zichtbaar en tastbaar tot uiting brengen van de cultuur van jouw organisatie.
- ✓ Verlagen van de facilitaire kosten.
- ✓ Reduceren van de CO²-uitstoot.
- ✓ Actief bijdragen aan het binden en boeien van medewerkers door een uitstekende sfeer en uitstraling in en van het gebouw, een goede ontvangst en een optimale service.



Wat nou als alle facilitaire partners gezamenlijk meewerken aan het bereiken van deze doelen? Als iedereen samen zorgt voor een fijne sfeer in het gebouw, meer efficiency en minder CO²-uitstoot? De Facilitaire Coalitie zorgt ervoor dat iedereen (van werkvloer tot strategische laag) invulling geeft aan de doelstellingen van jouw organisatie. Iedereen is (daadwerkelijk!) medeverantwoordelijk. Vele handen maken licht werk. Maar hoe stuur je deze mensen aan in een kort tijdsbestek en met een drukke agenda? Hoe zorg je voor een juiste onderlinge synergie en de juiste competenties, tools en handvaten? We introduceren: de Facilitair Verbinder!

Onafhankelijke aanjager

De Facilitair Verbinder is **onafhankelijk** en heeft de tijd, expertise en instrumenten om de juiste verbinding en samenwerking op te bouwen tussen de facilitaire dienstverleners. Deze rol heeft een eigen krachtig competentieprofiel. Denk aan kerncompetenties als: aanjagen, motiveren, enthousiasmeren en in staat om mensen met elkaar te verbinden. **De Facilitair Verbinder** heeft maar één doel: het realiseren van de doelstellingen van jouw organisatie en deze vertalen naar de werkvloer.

De Facilitair Verbinder:

- ✓ Stuurt en bewaakt op de te behalen resultaten.
- ✓ Beweegt richting uniformiteit in cultuur en kleding.
- ✓ Creëert verbinding tussen facilitaire partijen en de gezamenlijke ambitie.
- ✓ Stelt eisen en randvoorwaarden op met respect en professionaliteit.
- ✓ Brengt facilitaire processen duidelijk in kaart.
- ✓ Verbindt best practices van de verschillende partners aan elkaar.
- ✓ Pakt de regie op de doelstellingen en daagt facilitaire medewerkers uit op deze doelstellingen.
- ✓ Verbindt de identiteit van jouw organisatie, adopteert of versterkt het merk en/of de cultuur van jouw organisatie.



De Facilitaire Coalitie biedt meer...



- ✓ **kwaliteit**
- ✓ **betrokkenheid**
- ✓ **integraliteit**
- ✓ **tijd**

Onze vier beloften in de praktijk

1 **Kwaliteit**

Het aantal facilitaire meldingen neemt af en de tevredenheid van gebouwgebruikers (medewerkers en bezoekers) neemt toe. De verschillende facilitaire dienstverleners denken niet langer vanuit de eigen organisatie, maar vanuit de gezamenlijke ambitie van jouw organisatie. Zo helpt een schoonmaakmedewerker de catering met het buffet afruimen. Verzorgt de beveiliging een preventieve ronde langs de vergaderzalen en de koffieautomaten. En de receptioniste zorgt dat de entree niet vol bladeren ligt en dat de ontvangstbalie schoon blijft.

3 **Integraliteit**

Vanuit integraliteit kunnen we diverse thema's oppakken en innoveren. De Facilitair Verbinder combineert de best practices en mooie (vernieuwende) oplossingen van de verschillende partners tot één gezamenlijke aanpak. Bijvoorbeeld vermindering van CO²-uitstoot door circulaire kleding en materialen, het bundelen van data, het verminderen van transportbewegingen en het reduceren van afvalstromen. De Facilitaire Coalitie zorgt voor bewustwording. Meer mensen doen mee en zo ontstaat impact.

2 **Betrokkenheid**

De betrokkenheid van facilitaire medewerkers bij jouw bedrijf wordt groter als ze tevreden zijn. Als ze vertrouwen hebben in elkaar. Vertrouwen ontstaat als mensen elkaar beter leren kennen. We creëren een groepsgevoel. Iedere facilitaire medewerker wordt betrokken, gezien en gehoord. Eén team, één ambitie en gezamenlijke doelstellingen. We bereiken dit door o.a. taakrotatie, meeloopmomenten, een gezamenlijk onboardingsprogramma, nieuwsbrieven en trainingen.

4 **Tijd**

De Facilitaire Coalitie creëert tijdswinst. Geen verschillende silo's meer, maar een alliantie van facilitaire dienstverleners. Dit zorgt ervoor dat er minder tijd nodig is voor (operationeel) overleg. Waar je soms meerdere keren per week aan tafel zat met de leveranciers apart, zit je nu regelmatig met alle betrokkenen aan tafel tijdens een inspirerend partneroverleg. Daarbij creëren we efficiency door facilitaire processen op elkaar af te stemmen, dubbelingen tegen te gaan en verspilling te verbannen.

Dashboard

Wij maken alle resultaten helder en inzichtelijk door middel van een op maat gemaakt (custom made) dashboard. In één oogopslag zie je jouw doelstellingen, ambities en de resultaten die hierin al zijn behaald met bijbehorende activiteiten. Met het dashboard maken we de KPI's smart. Concrete bewijslast voor jouw organisatie waar jij -maar ook de Facilitaire Coalitie- actief op kan bijsturen en optimaliseren.



Hoe gaan we van start? Een stappenplan!

We zetten een aantal belangrijke stappen naar een mooie ketensamenwerking; op de weg naar één groot facilitair team dat samenwerkt aan jouw doelstellingen. Gelukkig is de Facilitair Verbinder er om dit proces te begeleiden.

Vorbereidingsfase

Ter voorbereiding op een goede operationele start doorlopen we allereerst de voorbereidingsfase. Deze duurt ongeveer vier maanden. De Facilitair Verbinder begeleidt je organisatie en de facilitaire partners in het formuleren van kernwaarden, ambitie en doelstellingen op de dienstverlening. Ketensamenwerking in de vorm van een Facilitaire Coalitie is een aanvulling op het bestaande contract tussen opdrachtgever en leveranciers. De aanvulling is gericht op de sociale en relationele kant. Stappen die we doorlopen tijdens de voorbereidingsfase zijn onder andere:

- ✓ Kennismaking.
- ✓ Diverse partnerbijeenkomsten op strategisch niveau.
- ✓ Inzicht verkrijgen in de behoeften van gebruikers en organisatie.
- ✓ Gezamenlijke ambitie, kernwaarden en doelen bepalen.
- ✓ Opstellen samenwerkingsconvenant.

Beheerfase

Tijdens de beheerfase werkt de Facilitair Verbinder aan de bovenstaande kerntaken. Aanvullend richten we ons op:

- ✓ Kick-off sessies operationele medewerkers.
- ✓ Organiseren dag/weekstarts.
- ✓ Tactische en operationele overleggen.
- ✓ Onboarding medewerkers.
- ✓ Opstellen jaarplan.
- ✓ Customer Journey in kaart brengen.
- ✓ Nulmeting medewerkers- en gasttevredenheid.
- ✓ Verbeteracties initiëren n.av. de nulmeting.
- ✓ Training Facilitair Zintuig.
- ✓ Inzet van communicatiemiddelen zoals Whatsapp groepen en nieuwsbrieven.
- ✓ Blijvend verstevigen en borgen van de samenwerking.



Wil je eens praten over wat de Facilitaire Coalitie voor jouw organisatie kan betekenen?

Neem dan contact met ons op via facilitairecoalitie@csu.nl
of met onze collega **Bianca van Veldhuizen** (manager transities)
mail: bianca.van.veldhuizen@csu.nl
telefoon: 06 – 55 36 19 18