

# ‘Op deze plek moeten mensen zich thuis voelen’

## Facilitair A t/m Z



‘Hoe krijg ik ondersteuning bij mijn onderzoek? Waar moet ik mijn bureaustoel laten repareren of kan ik gewoon een nieuwe bestellen? Waar dat bij verschillende faculteiten al kon, worden studenten en medewerkers straks ook door het FB optimaal bediend. Wat zijn de facilitaire diensten en producten, wat kost het en hoe ze te bestellen? En: komt er uiteindelijk één plek voor al uw facilitaire zaken? Lees het van A t/m Z.

### Voortaan kan het

“Wij werken hier natuurlijk niet voor onszelf, wij werken voor de studenten en medewerkers. Dus moeten ze weten welke faciliteiten ze allemaal kunnen bestellen.”

Op faculteitsniveau was het op sommige plekken al mogelijk, maar nu worden studenten en medewerkers ook door het FB optimaal bediend. Wat zijn de facilitaire diensten en producten, wat kost het en hoe kan ik het bestellen? Een opmaat tot RUG-breder wellicht, vanaf medio september.

Dat is wat de mensen bij het FB vertellen en dat is wat ze laten zien. ‘De mensen’ zijn onder andere Danny von Hebel (Unithoofd Gebouw- & Terreinbeheer), Liesbeth de Jong (Beleidsadviseur & Projectleider) en Rogier van ’t Land (Functioneel Beheer- & Procesanalyse).

### Een reis om gezamenlijk te maken

Op het beeldscherm zien we Facilitair A t/m Z, dé plek waar iedereen binnen de RUG straks terecht kan voor facilitaire zaken. Op de splinternieuwe site van de RUG. Nu nog met de diensten en producten die het Facilitair Bedrijf voor studenten en medewerkers regelt, maar met de potentie om te groeien. Danny: “Het einddoel is wat mij betreft dat op deze plek alle facilitaire diensten en producten binnen de gehele RUG worden aangeboden. Dat staat nu nog in de kinderschoenen maar heeft alle potentie in zich om te slagen. Het is een reis die we met z’n allen moeten maken.”

### Niet lastig vallen met: ‘met die vraag moet u naar...’

Dat is ook de overtuiging van Edwin van Burum (Hoofd Facilitaire Zaken Faculteit Wiskunde & Natuurwetenschappen). Binnen zijn faculteit is een soortgelijk systeem al twee jaar operationeel: “Mensen wisten niet waarvoor ze bij ons terecht konden. Als dienstverlenende afdeling is dat natuurlijk ondenkbaar!”

Tussen zijn afdeling en het FB bestaat een nauwe samenwerking, die zeer efficiënt is en de service aan medewerkers en studenten ten goede komt: “De ene aanvraag gaat naar het FB, de andere naar onze eigen

facilitaire afdeling. Want is er bijvoorbeeld een deurkruk stuk, dat kunnen we prima zelf oplossen. Hangt er echter een deur uit z’n verband, dan lost het FB dat op. Er zit dus een filter tussen. Want je moet een medewerker niet lastigvallen met ‘Nee, met die vraag moet u naar...’”

### Het individu wil iets bereiken!

“Bij de opzet van Facilitair A t/m Z zijn wij op de stoel van de gebruiker gaan zitten: wat wil het individu bereiken?” vertelt Rogier. “Op basis daarvan is de facilitaire etalage ingericht, hier moeten de mensen zich thuis voelen.”

Liesbeth: “De routing is ook gebruiksvriendelijk: je hoeft zo min mogelijk ‘door te klikken’. Een kamer reserveren in het Guesthouse? Dat kan. Want ook al valt het niet onder het FB, het is wel facilitair.”

### “Het positieve effect zal vele malen groter zijn”

Daar komt het RUG-brede weer om de hoek kijken. In meerdere opzichten een goede ontwikkeling, vinden zowel Danny als Edwin. Want zij hebben al ervaren dat het goed aanbieden van je dienstverlening ook de lacunes in de eigen processen blootlegt. Klaar om te verbeteren.

“Wanneer de rest van de RUG hierbij aanhaakt, kun je die effectiviteitslag RUG-breed maken. Ik vermoed dat het positieve effect van die slag vele malen groter zal zijn.”