

Innovatieplatform Essent geeft energie

Dat samenwerken mooie resultaten tot gevolg kan hebben, is algemeen bekend. Dat goed samenwerken én innoveren tot nog betere prestaties kan leiden, merken ze bij Essent. Dat heeft een platform opgericht waarbij managing agents, leveranciers en partners van Essent worden uitgenodigd om samen te bekijken hoe ze het facilitaire ketenwerk nog efficiënter en met nog hogere kwaliteit kunnen vormgeven: het Innovatieplatform. ‘Wij gaan met onze leveranciers en partners om tafel om samen onze facilitaire vraagstukken op te lossen. Buiten de gebaande paden, los van het focussen op de contracten’, zegt Marcel Broumels van Essent, initiator van het platform.

Tekst: Peter Nefkens

Broumels, binnen Essent verantwoordelijk voor de strategische kaderstelling van het facilitaire bedrijf, zit met onder anderen Sarah Blonk van AAFM, Jaap Wijnja van de Hanzehogeschool Groningen en Harry van der Stouwe van !pet uit Hoogeveen om tafel in het platform. Ook zij zijn

ken. De vraag is ook of je dat op dat niveau moet willen, alleen verlang je dan ook bepaalde kwaliteiten van je leveranciers.’

Volgens Broumels wordt binnen Essent tegen de leveranciers ook gezegd dat ze de contracten zo nu en dan eens aan de kant moeten leggen. ‘Laten we samen kijken hoe we voor Essent het beste kunnen gaan werken. We hebben allemaal onze beperkingen, maar door alleen daarop te focussen komen we niet verder.’ Het gaat dan om onder meer partijen als de cateraar, de interieurleverancier en beveiligers. ‘Het interactiemodel zorgt ervoor dat je allemaal een beetje geeft en neemt. Daar heb je het meest aan, omdat je allemaal een langere, stabiele relatie wil.’ Broumels noemt !pet als voorbeeld. ‘!pet is een partij die snapt dat je soms ook dient te investeren in iets waarvan je nog niet direct weet wat het je gaat opleveren. Het is niet alleen focussen op financiële, maar ook op andere waarden. Het is een ondernemende manier van kijken. Nog steeds zakelijk, maar minder strak.’

Blonk ziet heel duidelijk dat de ideeën op de werkvloer ontstaan. ‘Daar reageren we dan weer op.’ Blonk heeft namens AAFM de functie van spin in het web en moet ervoor zorgen dat de strategische plannen naar de werkvloer komen en vice versa. ‘Binnen Essent wordt zo goed als alles uitbesteed. De business wordt nu ondersteund, maar we willen dat extra stapje, dat alles naadloos in elkaar overloopt.’ AAFM is hierin

‘Innovatie is te abstract om er concreet afspraken over te maken’

enthousiast over deze nieuwe manier van werken. ‘Wij vervullen een spilfunctie voor de verschillende partijen in de facilitaire keten. We proberen de leveranciers zo goed mogelijk samen te laten werken alsof ze bij één bedrijf werkzaam zijn’, aldus Blonk, onder andere belast met communicatie en marketing. ‘Wij zitten aan tafel om onze kennis van Het Nieuwe Werken te kunnen delen’, vult Van der Stouwe aan.

Contracten aan de kant

Broumels stelt vast dat over innovatie geen afspraken te maken zijn. ‘We verwachten van een leverancier nieuwe typen dienstverlening en innovatieve producten, gebaseerd op goede ideeën en proactief meedenken met de business. Maar innovatie is niet te vangen in een contract: het is te abstract om er concreet afspraken over te ma-



volgens Blonk een cruciale speler. ‘Omdat we de intermediair zijn tussen het operationele en het tactisch-strategische niveau om de pilot te laten slagen waarin we ook zelf participeren.’

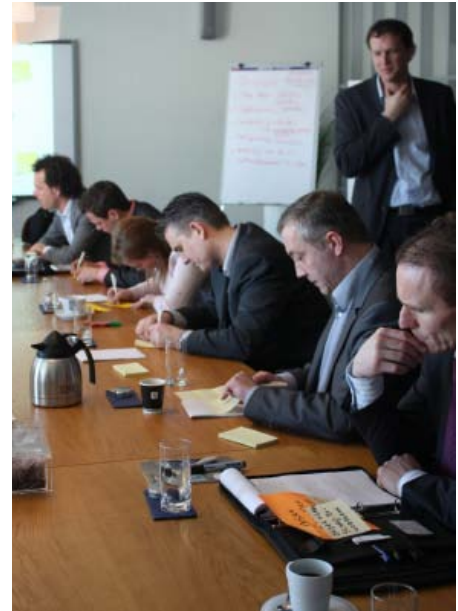
Onderwijs

Het Innovatieplatform draait nu ongeveer een jaar en ieder kwartaal komen strategische vertegenwoordigers van de organisaties bij elkaar. Dat zijn er zo’n vijftien: leveranciers, enkele adviseurs en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs. Iedere bijeenkomst vindt plaats bij een van de verschillende leveranciers. Zo ontmoeten elkaar de ene keer in een inspirerend Flex Centre van Athlon in de omgeving van Schiphol en is men de andere keer te gast in de 3.500 vierkante meter grote showroom van meubelleverancier Ipet te Hoogeveen. ‘We zijn gestart met de leveranciers, maar hebben het onderwijs er in de vorm van de NHTV Breda en de Hanzehogeschool Groningen ook bijgehaald. We bundelen verschillende krachten om met nieuwe diensten te komen. Dat kan ook nuttig zijn voor studenten om nieuwe ideeën te krijgen’, denkt Broumels.

‘We willen ook kritische vragen terugkrijgen en geven zelf het onderwijs weer wat terug. Wat gebeurt er op de werkvloer? Wat is de ideale facilitaire wereld om in te werken?’ aldus Blonk. ‘Wij betrekken het onderwijs erbij zodat ze feeling krijgen met de praktijk’, legt Broumels uit. ‘En wij worden vice versa weer betrokken bij het onderwijs.’ Ook de Hanzehogeschool is enthousiast over de samenwerking. Wijnja: ‘Wij geven onderwijs en we doen onderzoek. Voor goed onderwijs is inbreng van actuele praktijkervaring erg belangrijk. Daarvoor zitten we hier op een eersteklas plek. Bovendien geven diverse betrokkenen uit het Innovatieplatform met plezier

‘We willen dat extra stapje, dat alles naadloos in elkaar overloopt’

gastcolleges. Voor het uitwerken en onderzoeken van ideeën en vragen die naar boven komen uit die praktijk staan onze studenten en docenten klaar. Een echte win-winsituatie dus.’



Ketenintegratie

Het hoofdkantoor van Essent in Den Bosch is onlangs helemaal ingericht op het @nders werken, waarbij medewerkers nog beter aansluitende flexplekken krijgen en waar speciale overlegplekken gerealiseerd worden. Blonk: 'Bij dat project gebeurt heel veel en heb je met veel leveranciers te maken. Als het bij een soortgelijk traject lukt om alle partijen op dezelfde lijn te krijgen, dan ben je goed bezig.'

Van der Stouwe legt uit hoe hij hierin heeft samengewerkt met de andere partijen. 'We zijn bij elkaar gaan zitten, met AAFM erbij. Dan heb je heel korte lijnen en kun je goed zien waar je elkaar kunt versterken. Wij doen nu het totaalprogramma van meubilair, stoffering, interieurbouw, de verlichting en niet te vergeten de wandvisuals. Dat zit nu allemaal bij één leverancier. We zoeken ook samenwerking met partijen die al met Essent bezig zijn. Neem het bedrijfsrestaurant. Als onze interieurarchitect iets bedenkt, wordt dat weer tegen het licht gehouden door de restaurantmedewerkers, maar ook door de schoonmaakdienst. Zo worden de producten vooraf getoetst op functionaliteit. Dit gaat allemaal een stuk eenvoudiger als je interactie tussen de verschillende spelers faciliteert.'

Voor !pet is het geen nieuwe werkwijze. 'Er wordt meestal gesproken met een facilitair manager. Wij maken een verdiepingsslag, het is niet alleen de facilitair manager die ernaar kijkt.' Van der Stouwe geeft als voorbeeld een project in Leiden, waar de inrichting door !pet begeleid is. Het werk is verricht door de interne verhuizers, waardoor ketenintegratie ontstaat. 'De architect zorgt dat het esthetisch verantwoord is, de projectleider dat alles binnen het gestelde budget van de aanbesteding gerealiseerd wordt en wij vertalen de ideeën in producten die voor Essent de juiste look and feel geven.'

'Het klinkt haast idealistisch, maar gevoelsmatig is het een goed verhaal'

Daarbij werkt !pet nauw samen met de voorkeursleveranciers van Essent. Broumels, die als brein van het Innovatieplatform wordt gezien, heeft er een goed gevoel over. 'Ik weet het, het klinkt haast idealistisch, maar gevoelsmatig is het een goed verhaal. Binnen Essent is altijd ruimte voor innovatie, anders was dit er ook nooit geweest.'

IN HET KORT

tekst volgt

 Ook interessant op fmm.nl

tekst volgt

> www.fmm.nl/magazine12-2012