

Het nieuwe werken met een FMIS

Vivian Oosterhoff

Op 14 en 21 oktober organiseerden Waterschap Rivierenland en Axserion Facility Services een themamiddag over het nieuwe werken in de praktijk. Dat was aanleiding voor een interview met Erik van Vessem over het nieuwe werken en de relatie met FMIS.

Waterschap Rivierenland heeft het nieuwe werken in 2007 met succes geïntroduceerd. Destijds had de organisatie ruim 800 medewerkers. De bouw van het nieuwe pand werd gecombineerd met een organisatievernieuwing. Als lerende organisatie wil ze graag zowel haar positieve ervaringen als mogelijke valkuilen op het gebied van het nieuwe werken met andere organisaties delen. Tijdens de drukbezochte middagen bij het Waterschap in Tiel waren de deelnemers enthousiast over de praktijkgerichte insteek en werd de informatie beoordeeld als leerzaam. De deelnemers waren positief. Een van de reacties: 'Interessante middag, met name om te zien hoe vergaand het Waterschap het nieuwe gebouw rondom het nieuwe werken heeft gebouwd.'

Een gesprek met hoofd Facilitaire Ondersteuning van Waterschap Rivierenland, Erik van Vessem

Op welke manier heeft 'het nieuwe werken' bij Waterschap Rivierenland vorm gekregen?

Het nieuwe kantoor biedt momenteel 400 werkplekken voor ongeveer 500 medewerkers. Het is een open en transparante werkomgeving met voornamelijk open werkplekken. Daarnaast biedt het kantoor per vleugel een aantal cockpits (concentratieplekken) en teamruimten, een open overlegtafel en een bibliotheek met vergadertafel. Voor iedere soort activiteit is er een geschikte werkplek waarbij zoveel mogelijk ruimtes multifunctioneel te gebruiken zijn. Iedereen kan op elke computer inloggen. Per vleugel worden print-, kopieer- en lockerfaciliteiten geboden. Elke verdieping heeft een ontmoetingsruimte met koffie- en overlegfaciliteiten en twee open overlegmogelijkheden. Ie-

dere medewerker heeft één strekkende meter eigen archiefruimte, het overige materiaal wordt centraal en digitaal opgeslagen.

Wat zijn de belangrijkste voorwaarden geweest voor het slagen van de invoering van 'het nieuwe werken'? Vanaf het begin was er enorme commitment bij de directie. Zij behoorde tot de eerste groep die ging 'flexen', zelfs al binnen de oude kantooromgeving. Er is daarnaast sprake geweest van een goede voorbereiding waarbij de medewerkers ruimschoots zijn betrokken en waar ruimte was voor bijsturing. Verder is er veel oog voor details geweest en, heel belangrijk voor het slagen van de invoering van 'het nieuwe werken' is, dat er geen concessies zijn gedaan. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het gebruik van het kantoorconcept. Zo dienen de ruimten te worden gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en worden er geen afspraken gemaakt per afdeling of vleugel over het gebruik.

Het gebruik van de ruimten wordt hierbij bepaald door de activiteit en niet door de functie van een medewerker. De medewerkers dienen ervoor te zorgen dat ze vindbaar en bereikbaar zijn. Er geldt een clean-deskpolicy en men spreekt elkaar aan op de gemaakte afspraken bijvoorbeeld het feit muziek en eten niet zijn toegestaan op de werkplek.

In hoeverre zijn de technologische mogelijkheden belangrijk geweest?

In een organisatie waar mensen geen vaste werkplek hebben moet zo weinig mogelijk papier zijn. Al ruim voor de verhuizing naar het nieuwe pand is daarom



Foto's: Peter Blik Fotografie, Nijmegen

begonnen met het digitaliseren van post en archief. Daarnaast zijn er meer digitaliseringsprojecten ingezet, met als doel om allerlei informatie gemakkelijk beschikbaar te maken voor de buitenwereld. Het gaat om bijvoorbeeld digitalisering van de financiële processen, van bestuursstukken en de vergunningverlening. Zoals gezegd hebben medewerkers nog maar één strekkende meter kastplank. Als je weinig papier om je heen hebt, moet informatie wél digitaal geraadpleegd kunnen worden.

Ook de facilitaire processen zijn gedigitaliseerd middels een facilitair management informatiesysteem. Wat waren de uitgangspunten bij de selectie van het FMIS? Waterschap Rivierenland heeft een afdeling Facilitaire Ondersteuning met de subafdelingen Automatisering, Post en Archief en Facilitair Beheer. Door deze afdelingen worden de klachten, wensen, informatieaanvragen en steringen (KWIS) volgens vaste

> **Wilt u het hoofdkantoor van Waterschap Rivierenland bezoeken? Waterschap Rivierenland verzorgt rondleidingen voor organisaties die zich aan het oriënteren zijn op een flexibel kantoorconcept en/of nieuwe huisvesting.**

procedures afgehandeld. Ook wordt het gebruik en de status van software en hardware (CMDB) bijgehouden en de registratie van gegevens van de medewerkers en leveranciers. De afdeling is daarnaast ook verantwoordelijk voor de reserveringen van de vergaderzalen en middelen. Het Waterschap Rivierenland was ter ondersteuning van al deze processen op zoek naar een FMIS dat goed en breed kon ondersteunen bij de nieuwe manier van werken. Het belangrijkste doel daarbij was het realiseren van een verbetering van de dienstverlening en de bedrijfsvoering. Ook zou het systeem inzicht aan het management moeten verschaffen.

Een ander belangrijk doel was dat het systeem zou leiden tot tevreden klanten waarbij meldingen snel worden opgepakt en men ook inzicht heeft in de status van de eigen meldingen. De centrale vraag die daarbij werd gesteld was: Welke leverancier met welk product ondersteunt het verbeteren van de dienstverlening en het verbeteren van de bedrijfsvoering met de beste prijs en prestatie. Na het opstellen van het programma van eisen is een marktverkenning gemaakt. Daarna is gekozen voor een meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure en daarbij zijn zeven partijen uitgenodigd om een offerte uit te brengen waarbij de geboden functionaliteit iets zwaarder woog dan de prijs.

Hoe bent u tot de uiteindelijke keuze gekomen??

Na een uitgebreide selectie is uiteindelijk gekozen voor Axserion. Een belangrijke factor was daarbij de mogelijkheid voor geavanceerde workflow ondersteuning en daardoor grote flexibiliteit bij het ondersteunen van de processen.

Een ander belangrijk voordeel is gelegen in het feit dat dit systeem volledig webbased is en daardoor tijdsafhankelijk, plaatsonafhankelijk en systeem/infrastructuurafhankelijk is. De mogelijkheid van integratie van de meldingenformulieren via het eigen intranet (single sign on) en de gebruikersvriendelijkheid in het algemeen waren tevens belangrijke factoren.

Wat zijn de toekomstverwachtingen?

Er zijn nog genoeg uitdagingen. Met de introductie van 'het nieuwe werken' worden medewerkers veel meer beoordeeld op output. De manier van leidinggeven is verschoven van *span of control* naar *span of attention*. Die ontwikkeling is nog volop gaande. Daarnaast streeft Waterschap Rivierenland steeds naar een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening tegen acceptabele kosten. Voor de directe toekomst staan een aantal lean verbetertrajecten gepland en de certificering van de dienstverlening volgens de NEN-ISO 9001.

> **Vivian Oosterhoff is werkzaam als accountmanager bij Axserion**