

De vier uitdagingen bij onderhoudswerkzaamheden

De handyman als missing link (tussen hard en soft facility)

Inhoud

Inleiding.....	3
Hard en soft facility	3
Takenpakket.....	4
Facilitaire werkzaamheden	4
Bouwkundige werkzaamheden.....	4
Technische werkzaamheden elektra.....	5
Technische werkzaamheden warmte	5
Diverse technische werkzaamheden	6
De eerste uitdaging: klantbeleving en zo min mogelijk overlast	6
De tweede uitdaging: behoefte aan efficiency	7
De derde uitdaging: kostenbesparing	7
De vierde uitdaging: waarborg de kwaliteit.....	8
Samenvatting	9
Over The Maintenance Company	10

Inleiding

De facility manager van een bedrijf moet bij het plannen van onderhoudswerkzaamheden rekening houden met drie belangrijke trends. Ten eerste moet hij zich realiseren dat de klantbeleving steeds belangrijker wordt. De interne klant ziet de werkzaamheden als verstoringen, die daarom voor zo min mogelijk overlast moeten zorgen. Ten tweede heeft hij behoefte aan efficiency. De werkzaamheden moeten zo veel mogelijk gebundeld en geclusterd worden uitgevoerd. Daarvoor is een overzicht belangrijk. En als derde is er de permanente druk om kosten te reduceren. De facility manager moet daarom voorkomen dat dure gespecialiseerde monteurs worden ingezet voor simpele werkzaamheden. Hij heeft daarom behoefte aan differentiatie van werkzaamheden om zo ook aan kostendifferentiatie te kunnen doen. Naast deze drie trends moet hij vanzelfsprekend er ook voor instaan dat de werkzaamheden op een kwalitatief hoogwaardige manier worden uitgevoerd. Dit is in feite de vierde uitdaging.

Bij de onderhoudswerkzaamheden is er een onderscheid te maken tussen de technische dienstverlening aan gebouwgebonden installaties en de eenvoudige incidentele onderhoudsklussen zoals de loszittende plinten, scheefhangende schilderijen etc. Bij de technische dienstverlening aan gebouwgebonden installaties is een onderscheid te maken tussen eenvoudige repetitieve onderhoudswerkzaamheden en complexe problemen, waarbij specialistische vakkennis vereist is.

Hard en soft facility



Hoe om te gaan met dit onderscheid is de voornaamste uitdaging voor het bedrijf dat de technische dienstverlening aan de gebouwgebonden installaties van de facility manager verzorgt. Het gaat daarbij om de scheiding tussen hard en soft facility. Oftewel: welke werkzaamheden worden door de facility manager van het bedrijf uitgevoerd (soft facility) en welke werkzaamheden door de monteurs van het bedrijf dat het onderhoud aan de

gebouwgebonden installaties verzorgd (hard facility).

Het laten uitvoeren van eenvoudige werkzaamheden door dure onderhoudsmonteurs heeft voor beide partijen nadelen. Het zadelt de facility manager op met onnodig hoge kosten en het zorgt bij het bedrijf dat het technisch onderhoud verzorgt voor een inefficiënte inzet van hooggekwalificeerd personeel, dat bovendien niet eenvoudig te vinden is.

Het handyman-concept van The Maintenance Company is opgezet om enerzijds dit grijs gebied tussen hard en soft facility in te vullen en anderzijds in te spelen op de uitdagingen waarvoor de hedendaagse facility manager zich gesteld ziet.

Takenpakket

Om optimaal te kunnen functioneren als missing link tussen de facility manager van een bedrijf en het bedrijf dat de technische dienstverlening verzorgt aan de gebouwgebonden installaties wordt bij aanvang van een contract een duidelijke demarcatielijst opgesteld met de werkzaamheden die de handyman-medewerker verricht. Deze vallen uiteen in facilitaire werkzaamheden, bouwkundige werkzaamheden met een klus- c.q. projectkarakter en technische werkzaamheden. De technische werkzaamheden zijn te onderscheiden in elektra, warmte en overige werkzaamheden.

Facilitaire werkzaamheden

- Nalopen van bewegwijzering en vervangen waar niet meer actueel of beschadigd
- Nalopen van vluchtroute aanduidingen en vervangen waar niet meer actueel
- Naambordjes op ruimtes nalopen en vervangen en aanpassen waar nodig
- In- en uit elkaar halen meubilair, plaatsen meubilair, zorgen voor goed werking (sloten, tafels, stoelen)
- In vergaderruimtes opstellingen klaarzetten
- Beamer installeren in ruimte, aansluiten, goede werking controleren
- Interne verhuizingen, verplaatsen van meubilair, bv. zware kasten
- Verplaatsen systeemwanden (indien het makkelijk kan)
- Aanpassen bekabeling en kabelgoten werkplekken
- Op hoogte stellen van bureaus en stoelen
- Plaatsen van kleine keukens en pantry's

Bouwkundige werkzaamheden

- Schilderen
- Bijwerken van beschadigingen aan wanden
- Vervangen losse/beschadigde onderdelen (bv. plinten, plafond en lampen)
- Monteren van loszittende delen
- Afhangen van deuren, verhelpen klemmende deur, deurdrangers afstellen.
- Hang- en sluitwerk: reparatie, vervanging, smeren van scharnieren, afstellen
- Glas vervanging regelen, ruit afplakken bij schade, idem voor spiegels
- Kastjes afstellen scharnieren, herstellen rails van lades
- Reparatie stucwerk tegels, tegelzetten als onderdeel van reparatie
- Ontstoppen afvoer, vastzetten kraan, zeep- en handdoekautomaten
- Witgoed af- en aansluiten
- Klein onderhoud sanitair: zoals vervangen WC-bril en borstel, geurverspreiders en vlotters alsook kitten van randen en naden
- Kleine reparaties aan houtwerk en meubilair
- Ophangen van schappen, gordijnrails, schilderijen, ophangsystemen

Technische werkzaamheden elektra

V(olledig) O(pgeleid) P(ersoon)

- Spanningsloos maken en opnieuw inschakelen
- Repareren stekkers en contrastekkers
- Vervangen (TL) lampen en starters
- Vervangen wandcontactdozen en lichtschakelaars
- Af- en aankoppelen elektromotoren
- Vervangen stoppen
- Resetten thermische pakketten

V(akbekwaam) P(ersoon)

- Idem als boven en werken aan schakelkasten/e-machines
- Uitvoeren inspecties arbeidsmiddelen en installaties
- Meten en inspecteren conform NEN 1010

Technische werkzaamheden warmte

- Goede werking airco's (klachten verhelpen te koud, te warm)
- Vervangen kleine onderdelen airco's
- Installeren of ophangen/monteren van losse airco's
- Controle goede werking zonwering binnen en buiten
- Verrichten kleine reparaties op werking (aandrijving)
- Uitvoeren van de eenvoudigste handelingen preventief onderhoud W-installaties, b.v. vervangen filters en uitgebreidere handelingen aan AC
- Nalopen horeca apparatuur op goede werking en vervangen kleine onderdelen), vervangen filters afzuiging, schoonmaken afzuiginstallatie
- Lichtreclame (zuilen): controleren op goede werking, reinigen
- Klein onderhoud zwembaden hotels en sportaccommodaties
- Tellen en bijbestellen voorraden op pand locatie

Diverse technische werkzaamheden

- Sprinkler: testen van de installatie (2-wekelijks of 1x per maand), kleppen beproeven en smeren, doormelding naar brandweer inspecteren en testen (OP). Altijd in overleg met onderhoudspartij.
- Controle op noodverlichting, brand alles nog, vervangen batterijen (onderdeel van werkzaamheden van de NEN 1838)
- Vanuit legionella beheerplan nodige doorspoel acties en metingen uitvoeren (RIE en beheerplan zijn opgesteld, controles en werkzaamheden die hieruit voortkomen kunnen door handyman worden gedaan)
- Brandmeldinstallatie: 1x per maand visuele inspectie en functionele controle van de doormeldingen op brandalarm en storingsmelding en ieder kwartaal bereikbaarheid melders checken (OP). Voor het onderhoud en de certificering kan een partij worden ingeschakeld.

De eerste uitdaging: klantbeleving en zo min mogelijk overlast



De eerste uitdaging voor de facility manager bij onderhoudswerkzaamheden is om rekening mee te houden met de klantbeleving van de interne klant. Deze wens vertaalt hij in zijn contact met het onderhoudsbedrijf en het onderhoudsbedrijf doet dit op zijn beurt naar de handyman-medewerker van The Maintenance Company.

Het bedrijf heeft daarom niet alleen veel aandacht voor de vakinhoudelijke kant, maar onderkent ook het belang van klantbeleving. De handyman-medewerkers worden daarom in het interne opleidingsinstituut niet alleen geschoold in inhoud, maar ook in houding en gedrag om zo de slogan van het bedrijf 'We make your day' in meer dan een opzicht vorm te geven. De uitgangspunten wanneer hij aan het werk gaat zijn qua houding en gedrag:

- Excelleren in de uitvoering
- Beperk de overlast tot een minimum
- Wees representatief, communicatief en servicegericht

De tweede uitdaging: behoefte aan efficiency

De facility manager heeft bij onderhoudswerkzaamheden vanuit drie motieven behoefte aan efficiency:

- Hij wil zo min mogelijk overlast veroorzaken
- Hij wil een overzicht over de te verrichten werkzaamheden en zo 'in control' zijn
- Hij wil kosten besparen

Om in te spelen op deze behoefte aan efficiency bij de facility manager maakt de Handyman Services van The Maintenance Company gebruik van een SaaS applicatie (Software as a Service). Deze applicatie hoeft de opdrachtgever niet aan te schaffen, hij kan gebruik maken van de applicatie van The Maintenance Company.

Met de applicatie kan:

- De gebruiker van het pand meldingen doen
- De facility manager de periodieke werkzaamheden inplannen

De melding wordt door The Maintenance Company direct omgezet in een digitale werkbbon die alle gegevens vanuit de opdrachtgever bevat, die nodig zijn voor de handyman om de klus goed uit te voeren. De handyman ontvangt de digitale werkbbon direct op zijn tablet.

De software zorgt ervoor:

- Dat de werkzaamheden efficient en waar mogelijk geclusterd worden ingepland
- Dat er gestuurd wordt op uitvoeringstijd en het minimaliseren van reistijd

De Handyman Services kunnen aan de hand van de gegevens uit de applicatie zoals data van geplande werkzaamheden de facility manager adviseren over kostenbesparingen maar ook over afwegingen als 'vervanging of repareren' en 'investeren in preventief onderhoud ter voorkoming van duurder storingsonderhoud'.

De derde uitdaging: kostenbesparing

De derde uitdaging voor de facility manager is de permanente behoefte aan kostenreductie. In de praktijk heeft hij vaak te maken met situaties waarin dure monteurs van onderhoudsbedrijven worden ingezet voor eenvoudige werkzaamheden. Dit brengt te hoge kosten met zich mee en ongewenste discussies:

- Intern omdat de facility manager moet laveren tussen enerzijds de wens van de interne klant dat het probleem zo snel mogelijk moet worden opgelost en anderzijds de behoefte van de directie om kosten te besparen.

- Extern omdat de facility manager met het onderhoudsbedrijf dezelfde discussie aan moet.

Door de handyman-medewerker in te zetten worden er

- Geen overgekwalificeerde, maar wel voldoende gekwalificeerde medewerkers ingezet
- Kosten bespaart door te clusteren
- Geen onnodige kosten gemaakt

Het betekent voor de facility manager wel een nieuwe uitdaging: verwachtingsmanagement en communicatie. Hij zal richting de interne klant moeten communiceren dat niet elke storing a la minuut kan worden opgelost en dat dit afhangt van de mate in hoeverre het essentieel is voor de voortgang van de primaire processen.

De vierde uitdaging: waarborg de kwaliteit

De facility manager moet enerzijds rekening houden met bovengenoemde drie trends. Anderzijds mag dit niet ten koste gaan van de kwaliteit. The Maintenance Company heeft hierop ingespeeld door de handyman-medewerkers in samenwerking met de ROC te scholen. Basis van deze scholing is de bestaande opleiding service-medewerker gebouwen.

Dankzij de opleiding kan de handyman-medewerker de taken van een Vakbewaam Persoon uitvoeren:

- Hij heeft een VCA-diploma
- Hij werkt volgens de NEN 3140 en de NEN 1010

Essentieel in het contact met de facility manager is de eerdergenoemde demarcatie. De handyman-medewerker beperkt zich tot de werkzaamheden die hij kan en mag uitvoeren.

Samenvatting

De handyman-medewerker levert de facility manager de volgende voordelen op:

- Optimale klantbeleving
- Efficiënte planning
- Kostenbesparing
- Gewaarborgde kwaliteit

Voor het bedrijf dat de onderhoudswerkzaamheden verricht voor de facility manager zijn er ook voordelen om de handyman-medewerker in te zetten:

- Het onderscheid tussen hard en soft facility is dankzij de demarcatie duidelijk
- De hooggekwalificeerde monteur wordt niet meer ingezet voor laaggekwalificeerd werk
- Het bedrijf heeft geen vervelende discussies over werkzaamheden en kosten met de opdrachtgever
- De kwaliteit blijft gewaarborgd

Over The Maintenance Company

The Maintenance Company bestaat uit 'hands-on' medewerkers; breed opgeleid, technisch en servicegericht. Samen met behulp van de nieuwste softwareapplicaties en het team achter deze aanpakkers wordt alles gepland en georganiseerd. The Maintenance Company heeft een landelijk dekkend netwerk en is dus altijd dicht in de buurt.

Welke services worden geboden?

Handyman service

Het inzetten van (dure) gespecialiseerde monteurs, aannemers en loodgieters voor wat lichtere klussen is niet altijd nodig. De NEN Gecertificeerde Handyman medewerkers van The Maintenance Company zijn goedkoper en kunnen facilitaire werkzaamheden, klein technische en bouwkundige werkzaamheden uitvoeren. Het gaat dan vooral om klein onderhoud en het uitvoeren van klussen.

Outdoor services

The Maintenance Company neemt de verantwoordelijkheid voor het complete beheer en management van de objecten. Via de software volgt de opdrachtgever, wanneer hij maar wil en waar hij ook is, de uitvoer van de werkzaamheden. Bovendien is er altijd inzicht in de geïnvesteerde uren en kosten van deze werkzaamheden. Veel bedrijven en overheidsinstellingen besteden deze werkzaamheden aan The Maintenance Company uit om de kwaliteit te verbeteren en kosten te besparen.

Fiber to the Home

Fiber to the Home richt zich op het installeren en beheren van glasvezelaansluitingen bij consumenten. Onze medewerkers doen niets anders dan razend snel en foutloos monteren en lassen van glasvezelkabels. Uit naam van het bedrijf regelt The Maintenance Company bij de klanten de glasvezelaansluitingen.

Technical Logistics

Technical Logistics is een service die op een slimme manier technische en logistieke werkzaamheden met elkaar combineert. De technisch logistieke medewerkers bezorgen de producten én installeren deze op elke locatie in Nederland. Maar ook het omruilen van producten is mogelijk, waarbij licht technische handelingen vereist zijn of reparatie van producten. Omdat goed wordt gerealiseerd dat de kwaliteit en de uitstraling van de medewerkers van invloed is op de beleving van het merk, wordt extra aandacht besteed aan de selectie en training van de medewerkers.

Kijk op www.themaintenancecompany.nl voor meer informatie!