

> Facility Service

Facility Service biedt haar klanten beargumenteerde adviezen en een betere service met een hogere tevredenheid als gevolg

Situatie

Facility Service B.V. is sinds 1992 actief op het gebied van facilitaire dienstverlening. Haar kernactiviteit is het aanbieden van integrale diensten. Hierdoor is het mogelijk om facilitaire dienstverlening op maat te leveren op allerlei niveaus. Het betreft hierbij het gehele facilitaire proces of onderdelen ervan, zoals bijvoorbeeld het detacheren van receptionisten, telefonistes, project of office managers.

Uitdaging

Facility Service heeft een aantal panden onder haar beheer. Van deze panden wilde ze weten hoe de medewerkers tegen de diensten aankeken die ze daar verzorgden, zodat ze deze diensten kon optimaliseren. Maar een reëel en duidelijk beeld van de situatie ontbrak: het bleef gissen. De facility manager praatte wel eens met medewerkers en soms werden antwoorden op vragen geturfd in Excel, dus de uitdaging was duidelijk.

Oplossing

Met producten van SPSS zette Facility Service een klanttevredenheidsonderzoek op. Hiermee wordt nu de kwaliteit van de geleverde diensten getoetst. “Het is belangrijk om te weten waar klanten en medewerkers tevreden over zijn, maar nog belangrijker waar ze niet tevreden over zijn. Daar kan je dan direct actie op ondernemen,” volgens Ingrid Bulsink, werkzaam als Facility Office Manager bij Facility Service (FS). Samen met Facility Project Manager Barbara Boompaal werkt ze aan projecten waarbij SPSS ingezet wordt.

Resultaten

- Tijdbesparing voor de facility manager, deze kan zich meer op zijn kerntaken richten.
- Mensen worden zich bewust van onderdelen uit het facilitaire proces en worden tot nadenken aangespoord over zaken die anders als vanzelfsprekend worden ervaren.
- Professionaliteit naar de opdrachtgever toe door het onderbouwen van adviezen met cijfers.

Organisatie

Branche: dienstverlening

Opgericht: 1992

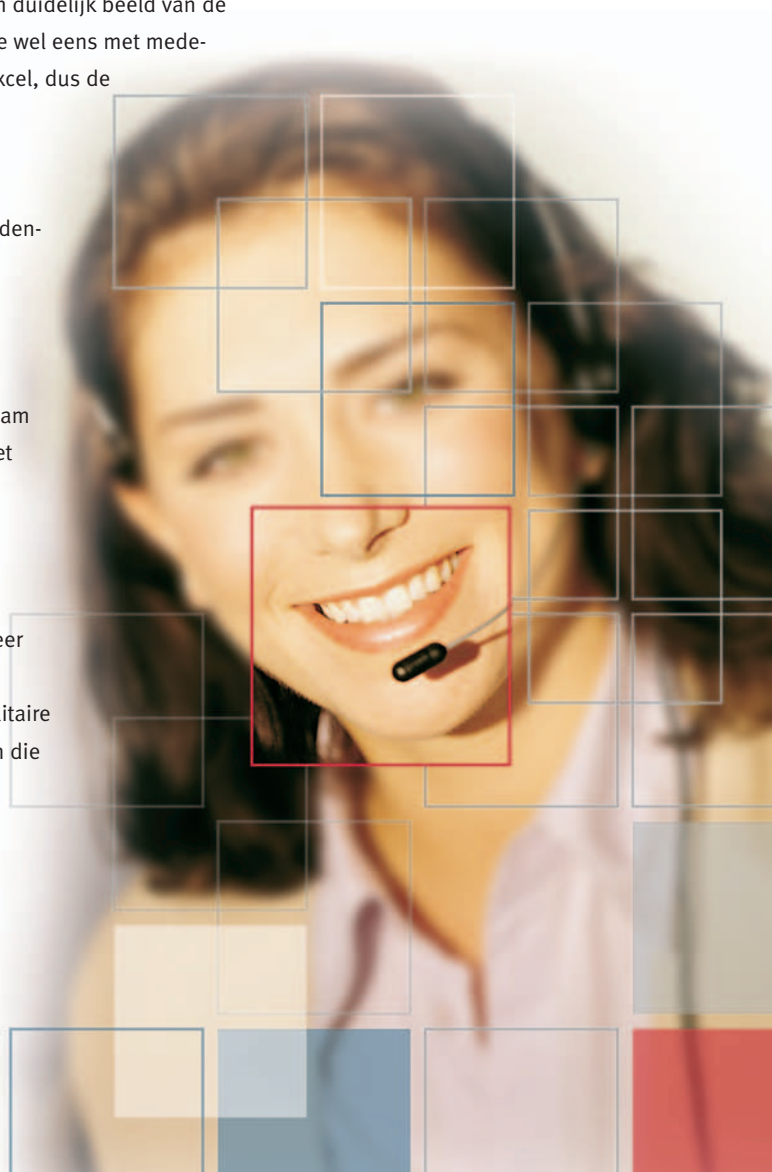
Werknemers: 100

Applicatie

Tevredenheidsonderzoek

Oplossing

SPSS



Tijdbesparing voor de facility manager

Door het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek ligt het grootste gedeelte van het werk niet meer bij de facility manager. Waar hij vroeger met zoveel mogelijk mensen moest praten en zaken die niet goed waren in de wandelingen op moest vangen, is nu zijn input alleen noodzakelijk voor het samenstellen van de vragenlijst. Voor het overige deel van het proces ligt de verantwoordelijkheid bij Ingrid Bultink en haar collega Barbara Boompaal. Zij verzorgen de verwerking, analyse en uiteindelijke rapportage van de resultaten. De facility manager kan zich dus op zijn kerntaken richten.

Mensen worden zich bewust van onderdelen uit het facilitaire proces

In een organisatie zijn het bijna altijd dezelfde mensen die feedback leveren op de bestaande situatie. Om een reëel beeld te krijgen van de (on)tevredenheid, is het belangrijk dat niet alleen deze mensen hun mening laten weten. “Verder is een bewustwording ook een belangrijk onderdeel van het facilitaire proces,” aldus Ingrid Bultink, “een voorbeeld is dat mensen aandacht schenken aan de planten in het gebouw of een dienst die zorgt voor het groen buiten. Als ze zich er bewust van zijn, gaan ze het meer waarderen of hebben er juist opmerkingen over. Met beide uitkomsten zijn wij content.”

Professionaliteit naar de opdrachtgever toe door het onderbouwen van adviezen met cijfers

Meten is weten en met cijfers en percentages kunnen adviezen en uiteindelijke beslissingen onderbouwd worden. Niet alleen wordt er in een tevredenheidsonderzoek gevraagd of mensen wel of niet tevreden zijn. Misschien nog wel belangrijker is het ‘waarom’. Het rapport dat hieruit voortkomt, wordt met de opdrachtgever besproken. FS kan met argumenten onderbouwen wat hun advies is en de opdrachtgever kan op zijn beurt beslissingen nemen gebaseerd op dit rapport, zijn budget en beleid. Want niet alleen het rapport is belangrijk, maar er moet voor acties die hieruit voortkomen ook prioriteit aan gegeven worden en er moet budget voor vrijgemaakt worden.

Opzetten van een tevredenheidsonderzoek

Bultink maakt de definitieve vragenlijst op papier. Vervolgens zet ze alle gegevens in SPSS, zodat alles klaar is voor de verwerking. “Als je zelf de vragenlijst ontwerpt, kan je direct bedenken hoe je de verwerking in SPSS aan kan pakken. Heb je een vragenlijst gekregen en wil je die daarna nog eens met SPSS gaan analyseren, dan kan je tegen verwerkingsproblemen aanlopen,” aldus Bultink. De enquête wordt dan verspreid onder de medewerkers in het betreffende pand. Na invulling vindt de data entry in SPSS plaats. Bultink: “Het gebeurt wel eens dat mensen bij gesloten vragen toch opmerkingen zetten. Als meerdere mensen dit doen, is het zinvol om een nieuwe categorie aan te maken. Zo kunnen we deze data ook volledig meenemen in het onderzoek. Uiteindelijk maken we middels (kruis)tabellen een eindrapportage. Naast cijfers publiceren we ook van sommige open vragen de antwoorden, zodat de opdrachtgever daar ook een beeld van heeft. Dat wordt door hen ook gewaardeerd.”



Rapportage

De resultaten van een onderzoek zijn meestal één puntje op een overvolle agenda van de opdrachtgever. Dus moeten de resultaten van het tevredenheidsonderzoek meteen duidelijk zijn. Hiervoor maakt FS een samenvatting van het rapport met een paar overzichtelijke tabellen waarin expliciet aangegeven wordt wat er wel en niet goed is in het pand. “Met SPSS kan ik deze tabellen gemakkelijk produceren. En hoe meer rapportages we maken des te meer bedreven we raken en des te mooier de tabellen eruit komen te zien,” geeft Bulsink aan. “Toen we startten met SPSS hebben we een aantal malen contact gehad met de helpdesk, die ons goed heeft geholpen. Ook houden we een logboek bij waarin we ontdekkingen en tips voor elkaar schrijven. Dit is een gouden tip als er meerdere collega’s met SPSS werken.”

Uitkomsten van twee verschillende onderzoeken

In Den Haag is er een pand waarin een aantal rijksdiensten zich verzameld heeft. Onder de medewerkers van de verschillende diensten die er gevestigd zijn -totaal 3 diensten- is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uiteindelijk leverde het onderzoek een respons van 70% op. En er zijn duidelijke zaken uitgekomen waar actie op ondernomen is. Er vond overdag schoonmaak plaats waarover de vraag was: stoort het erg en is het acceptabel? Het resultaat -met een kruistabel weergegeven in het rapport- was dat het wel stoorde, maar wel acceptabel was. Ook kwam er een beveiligingskwestie bij kijken, want als de schoonmakers ’s avonds werken, moeten er altijd mensen in het pand aanwezig zijn. Het pand bevat namelijk zones waarin verhoogde beveiliging plaatsvindt en hier mag niet iedereen zomaar komen. Verder kwam FS erachter dat men niet tevreden was over de koffie-automaat. De voorkeur ging namelijk

uit naar een ander merk koffie. Dit laatste is snel en gemakkelijk opgelost en het totaal heeft bijgedragen aan een verhoging van de tevredenheid in dit pand.

In Eindhoven heeft FS ook een overheidsgebouw waar zij het facilitair proces in beheer heeft. Het onderzoek hier was specifiek gericht op de verhuizing die de werknemers net hadden ondergaan en op de situatie op dit moment. De opdracht kwam vanuit facilitair beheer en de ondernemingsraad. Over beide genoemde aspecten was men niet tevreden. Uit de basisrapportage bleek dat mensen flexibele werkplekken niet zagen zitten. De reden hiervoor was dat ze het bedreigend vonden om geen eigen plek te hebben waar ze bijvoorbeeld foto’s en andere zaken van zichzelf neer konden zetten. Omdat de OR het belangrijk vond om meer te weten te komen over de motivatie van haar mensen -dus waarom ze ontevreden waren- is deze basisrapportage uitgebreid. Het rapport wordt naast de opdrachtgever ook verspreid onder de respondenten. Op deze manier weten zij ook wat er gebeurt met de tijd en moeite die zij gestoken hebben in het invullen van de enquête. En natuurlijk niet geheel onbelangrijk is dat zij dan ook weten dat er iets mee gedaan wordt.

Het is FS dus gelukt om middels tevredenheidsonderzoek met SPSS software haar opdrachtgevers te voorzien van beargumenteerde adviezen. Niet alleen de opdrachtgevers zijn meer tevreden, maar ook de medewerkers en de mensen die FS gedetacheerd heeft bij de betreffende organisatie. Dus uiteindelijk ontstaat er een duidelijke win-win situatie.

“Met SPSS toetsen we de kwaliteit van de facilitaire diensten die we leveren. De resultaten gebruiken we als input om uiteindelijk het facilitaire proces te optimaliseren en de tevredenheid van onze klanten te verhogen”

Ingrid Bulsink
Facility Office Manager
Facility Service

