

# WISH MELDINGENBEHEER: GEMAK DIENT HET ONDERWIJS



DE  
ONDERWIJS  
SPECIALISTEN

## EÉN LOKET VOOR ALLE FACILITAIRE VRAGEN

Hoe zorg je dat facilitaire meldingen van meer dan twintig scholen vlot worden opgelost? Facilitair Beheer van De Onderwijsspecialisten, de serviceorganisatie van 25 scholen voor (voortgezet) speciaal onderwijs in Oost-Nederland, vertrouwt op WISH van Facility Kwadraat. “Daarmee zeiden we vaarwel tegen de papieren lijsten en notitieblokken”, weet Ab Michielsen nog, Coördinator Facilitair Beheer. “Wat het ons bracht? Rust in het hoofd.”

### OP ZOEK NAAR EENVOUD

Facilitair Beheer van De Onderwijsspecialisten startte in 2014 met de uitrol van de WISH-module Meldingenbeheer. Een eerdere poging om met een geautomatiseerd meldingensysteem te werken, strandde. “Te ingewikkeld en bovendien Engelstalig”, vertelt Ab. “We grepen terug naar papier, maar met 25 scholen is dat niet te doen. Notities raken kwijt net zoals het overzicht, je hoofd loopt over...” Daar kwam een einde aan toen Facility Kwadraat in beeld kwam en Meldingenbeheer implementeerde. “WISH biedt gebruiksgemak voor ons én de scholen. Dat is precies wat we wilden.”

### WISH-APPLICATIE OP TABLET EN MOBIEL

De module zorgt ervoor dat scholen zelf hun storingsmeldingen, verzoeken, bestellingen of informatieaanvragen bij Facilitair Beheer kwijt kunnen.

“Dit zijn vaak de conciërges. Die hebben allemaal een WISH-applicatie op hun pc, tablet of smartphone om zelf meldingen te doen”, vertelt Jolina Branderhorst, Hoofd Facilitair Beheer. Deze meldingen worden vervolgens door de facilitaire servicedesk in behandeling genomen.

### WAARDEVOLLE REGISTRATIE

Melders hebben bovendien inzicht in de status van hun melding. Ab: “Dat scheelt een hoop telefoontjes. Via WISH kunnen ze zien wie de melding behandelt en wat de voortgang is. Voor ons is die registratie net zo waardevol: we weten precies welke storingen zich waar voordoen en hoeveel tijd een oplossing duurt. WISH geeft ons daarmee ook de mogelijkheid om na te gaan of leveranciers gemaakte prestatieafspraken nakomen. Door het volgen van de hoeveelheid bestellingen kunnen we ook ons inkoopproces sturen.”

**“WE ZIJN CONTINU GESPITST OP VERDERE VERBETERING VAN ONZE PROCESSEN. DAT DOEN WE PARALLEL AAN DE DOORONTWIKKELING VAN WISH DOOR FACILITY KWADRAAT. ZO STREVEN WE SAMEN NAAR EEN STEEDS SOEPELER VERLOOP VAN ONZE PROCESSEN.”**

Ab Michielsen, Coördinator Facilitair Beheer, De Onderwijsspecialisten



### PDC BIEDT GEMAK

De grote behoefte aan gemak leidde bij De Onderwijsspecialisten ook tot een WISH Producten en Diensten-catalogus (PDC), een database die Facility Kwadraat inrichtte met alle onderwerpen die van doen hebben met de huisvesting van de scholen. Jolina: "Dankzij de PDC hoeven melders geen uitgebreide berichten te typen, maar doorlopen ze een aanklikbaar keuzemenu. Het systeem genereert vervolgens een bon voor onze planners. Die zetten er onze servicemensen op of schakelen een leverancier in. Het zijn ook de planners of de servicemensen die klussen afmelden zodra ze gereed zijn. Zo hebben onze klanten echt één loket voor al hun facilitaire- en huisvestingskwesties."

### EXTRA OPTIES

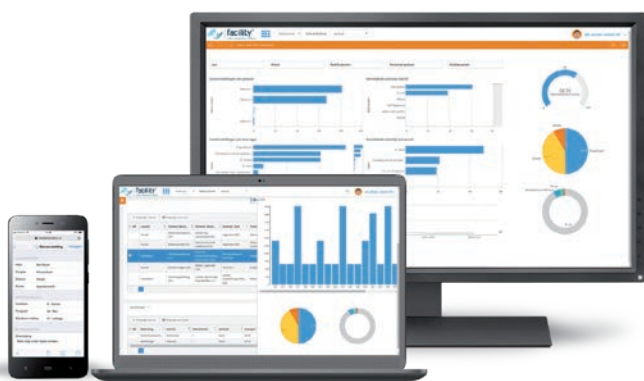
Waar dit proces bij De Onderwijsspecialisten meestal via planners loopt, biedt de module ook de mogelijkheid externe partners aan WISH te koppelen. Die kunnen

daarmee de aan hen opgedragen meldingen direct inzien, bewerken en afmelden na uitvoering. Uiteraard is deze voorziening omgeven door een autorisatieprocedure voor een beveiligde toegang tot een beperkt deel van Meldingenbeheer.

### MJOP EN PROJECTADMINISTRATIE

De Onderwijsspecialisten maakt ook gebruik van de WISH-modules MJOP en Projectadministratie. Deze zijn met elkaar gekoppeld om ervoor te zorgen dat de scholen ook op de lange termijn goed in hun jas zitten. Dankzij de koppeling kan de serviceorganisatie:

- monitoren of ze in de pas blijft lopen met het beschikbare budget;
- alle onderhoudsklussen van het jaarplan inplannen en in opdracht geven aan externe partijen;
- het MJOP snel en effectief actualiseren op basis van gegevens in de module Projectadministratie.



### MELDINGENBEHEER, DE VOORDELEN

De module Meldingenbeheer van WISH zorgt ervoor dat:

- melders 24 uur per dag hun melding kunnen doen;
- klachten, wensen of informatieaanvragen altijd door belanghebbenden kunnen worden ingezien;
- een actuele status ('ontvangen', 'in behandeling', 'afgerond') altijd voorhanden is;
- de overdracht van werkzaamheden (ook in geval van afwezigheid/vakanties) probleemloos plaatsvindt.

## ONTDEK ZELF DE KRACHT VAN HET KWADRAAT

Facilitykwadraat adviseert, begeleidt en automatiseert op basis van meer dan 25 jaar ervaring. Wij bieden grip op vastgoed en alle facilitaire processen die zich hierin afspelen. Met onderhoudsplannen, strategisch vastgoedbeheer en een eigen online FMIS WISH®.

Wilt u meer informatie of een demonstratie? Neemt u dan geheel vrijblijvend contact met ons op. Wij helpen u graag! bel 073 - 644 46 44 of mail naar [info@facility2.nl](mailto:info@facility2.nl).

