

Datum: mei 2017

VERBETERPUNTEN FACILITAIR BEDRIJF KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2016

Inmiddels heeft elk FB-onderdeel met zijn eigen afdeling en of medewerkers een aantal verbeterpunten geformuleerd. Hieronder lees je een korte samenvatting per onderdeel. Een toelichting is te raadplegen op onze intranetsite : [KTO verbeterpunten FB](#)

Post en logistiek

- Het KPI Post & Logistiek opnieuw communiceren met FB collega's en interne klant.
- Facilitair Teamleiders nemen tijdens secretaresse overleggen de contractafspraken m.b.t. Europese aanbesteding post mee en communiceren deze.
- Het Diensten-ABC wordt aangepast naar aanleiding van de nieuwe aanbesteding.
- Het systeem Linq is doorgeschakeld naar Mobiel. Dit is een korte termijn actie voor medewerkers Logistiek en LISA.
- Samenwerking binnen Post & Logistiek is opgestart, korte termijn actie. De lange termijn actie is om de samenwerking Logistiek en ID/SD op te starten. Hiervoor is het plan om een fast forward trainee in te zetten. Actie ligt er voor de termijn 2017/2018.
- Binnen de Postkamer gaat men een logboek bijhouden om de overdracht werkzaamheden beter te stroomlijnen. Geldt voor de medewerkers Post & Logistiek.

Interne dienst & Service desk

Planon

- Marc Hulshof en Ivo Bijker kijken naar mogelijkheden om meldingen voor de klant inzichtelijker te krijgen.
- Tot die tijd worden er bevestigingen naar de klant verstuurd via de mail. Dit gebeurt door de medewerker die de melding in Planon zet, dit kan dus zowel ID als SD zijn.

Schoonmaak

- Het FB is bezig met het belevingsonderzoek.

Carré

- Interne dienst gaat twee keer per jaar een lampenronde doen in alle Social Corners.
- Rook- en parkeerbeleid wordt actief gehandhaafd d.m.v. parkeerwachten. *Geldt voor gehele Campus.*

Ravelijn

- Datum van behandeling toevoegen aan de mededeling dat het apparaat defect is. Geldt voor multifunctionals en warme drankenautomaten.

Horst

- Dagelijkse ronde collegezalen invoeren.
- Rooster opstellen met taken, werkzaamheden meer uitsplitsen per medewerker (ID).
- Afstemmen hoe men meldingen in Planon zet (is inmiddels gehandeld in afdelingsbreed overleg).

Spiegel

- Voor de college's wordt er een controleronde gelopen door de collegezalen.
- ID vraagt na een probleem terugkoppeling aan de docent of alles naar wens is verlopen.
- Vanwege afwezigheid Han wordt Ruud ingezet. ID elders is back-up.
- Service desk is de plek om informatie over een melding te halen, informatie wordt niet 'gebracht'.
- Schoonmaak belevingsonderzoek wordt meegenomen door Marco.

Onderhoud

- Er worden studenten ingezet om een zalenronde te doen door alle collegezalen op de UT. Hun review komt dan ook in het Diensten-ABC onder de desbetreffende collegezaal.
- Er staat een vacature open voor een nieuwe medewerker, speciaal gericht op AV in collegezalen.

Inkoop

- De knelpunten die uit het KTO komen, worden ondervangen door het nieuwe systeem 'Purchase to Pay', afgekort P2P. Dit is een bestel-tot-betaal-systeem.

Beveiliging

- In 2016 is het proces toegang autorisatie onder handen genomen, en gestroomlijnd waar mogelijk. Het proces staat volledig beschreven in het Diensten-ABC.
- Beveiliging gaat op korte termijn het systeem 'Pretect' invoeren. Dit is een centraal systeem voor rapportages, vastleggen van incidenten, overdracht en sleutelbeheer.

Secretariaat/staf

- Vaker problemen oplossen met behulp van verschillende afdelingen, en hierdoor struikelpunten in randgebieden verminderen.
- Veranderingen communiceren, zodat er geen gaten vallen (voorbeeld Blue Chip).
- Ontwikkelingen en veranderingen indien nodig communiceren via FB-nieuws en Diensten-ABC.
- Communicatie een standaard agendapunt maken tijdens overleggen.