

Het 'Huis van de stad' optimaal ontzorgd

FOTOGRAFIE MARLIES LAENEN

Als ondernemer wil je je liever bezig houden met de core business van je bedrijf, dan wekelijks controleren of de brandblussers nog goed hangen of dat er nog genoeg schoonmaakmiddelen in de voorraadkasten staan. Facility Support weet dit als geen ander en kan op het gebied van facility management elke ondernemer optimaal ontzorgen. Theater de Maaspoort in Venlo maakt daar dankbaar gebruik van.

Theater de Maaspoort is met de bouw van een extra theaterzaal en een tweede restaurant volop in ontwikkeling. Het is de bedoeling dat het 'Huis van de stad' uitgebreid wordt met activiteiten voor elke doelgroep en leeftijdscategorie. Voor die tijd moet er volgens directeur Leon Thommassen ook op organisatorisch niveau het nodige gebeuren. "Theater de Maaspoort is op dit moment flink aan het reorganiseren. We zijn onder andere op zoek naar slimme oplossingen om kosten te besparen. Dat doen we onder andere door middel van outsourcing. Zo werken we samen met een externe horecapartij en schakelen we op het gebied van licht- en geluidstechniek voornamelijk freelancers in. Dat is een ideale, flexibele manier om expertise en vakkrachten in te zetten zonder dat je te maken hebt met vaste loonkosten die doorlopen, ook wanneer er geen werk is."

Logische zet

Thommassen werkt sinds vier jaar op soortgelijke wijze samen met Facility Support, die bij Theater de Maaspoort onder andere de schoonmaakactiviteiten, glasbewassing, beveiliging en brandpreventie voor haar rekening neemt. "Ik werk zelf graag aan duurzame relaties. Het was voor mij een logische zet om voor de eerste stappen tot outsourcing van bepaalde interne bedrijfsprocessen, zoals de schoonmaak, eerst bij onze partners te kijken", vertelt Thommassen. "Henk Poels, directeur van Facility Support, was toen al lid van onze Businessclub Theater & Zaken en bleek de expertise in huis te hebben om ons te helpen. De afgelopen jaren hebben we in het ver-



Henk Poels en Leon Thommassen



Over Theater de Maaspoort

Theater de Maaspoort beschikt over drie theaterzalen, vier foyers en drie vergaderzalen. Het theater ondergaat op dit moment een omvangrijke metamorfose. Inmiddels zijn alle publieksgebieden, de grote theaterzaal, de voorgevel en de kantoren gerenoveerd. In de nieuwe sfeervolle brasserie Luif Aete & Drinke zwaait Ria Joosten Catering & Evenementen Venlo de culinaire scepter. Tijdens de tweede fase, waarin het theater zich nu bevindt, worden er een extra theaterzaal en een restaurant met buitenterras op de tweede verdieping gerealiseerd met uitzicht over de Maas en de Oude Markt. De heropening staat gepland voor september 2013. Het theater kent een zeer gedifferentieerd aanbod voor verschillende doelgroepen, variërend van films, tot toneel-, cabaret- en dansvoorstellingen. Ook vinden er op jaarbasis meer dan 100 zakelijke bijeenkomsten plaats. Dit zijn kleinschalige vergaderingen, maar ook bedrijfsfeesten voor 3.000 gasten. Het theater kan eveneens worden ingezet voor een bruiloft of uitvaart. Ook heeft het theater een belangrijke sociaal-culturele rol als gastheer van de vasteloavend. "We willen het 'Huis van de stad' zijn, laagdrempelig met voor ieder wat wils", benadrukt Thommassen. "We zijn ook bezig met de verbreding van ons aanbod. Zo kunnen er straks na de opening in het voorjaar van 2014 bijvoorbeeld ook popconcerten in het theater plaatsvinden. Verder zijn we aan het onderzoeken hoe we het aanbod voor de jeugd kunnen uitbreiden met bijvoorbeeld feesten. Zo kunnen we nog beter inspelen op de regionale behoeften."

lengde van ons imago een hogere kwaliteitsnorm opgezet, waaraan bepaalde producten moeten voldoen. Dit geldt ook voor facility management. En Facility Support heeft hier correct op ingespeeld."

Flexibel

"Bij de Maaspoort ging het in het begin vooral om het in huis halen van expertise", legt Poels uit. "Het theater heeft zelf een aantal medewerkers schoonmaak in dienst en deze hebben aangegeven de echt grote klussen in deze formatie niet te kunnen opvangen. Wanneer er bijvoorbeeld 's middags 200 schoolkinderen een voorstelling komen kijken en het theater vier uur later weer helemaal schoon moet zijn voor een theatervoorstelling, moet dat snel en goed gebeuren. Daar wil je als theater helemaal niet naar om hoeven te kijken, dus dan moet je kunnen vertrouwen op een partij die in korte tijd de klus zo kan klaren dat deze aan het kwaliteitsniveau van de opdrachtgever voldoet. Nu wordt de schoonmaak verricht door een groep die bestaat uit medewerkers van de Maaspoort, die door

Facility Support wordt aangestuurd. Na afloop van grote bijeenkomsten wordt deze groep aangevuld met externe schoonmaakmedewerkers via Facility Support. Het grote voordeel is dat je heel snel en flexibel in kunt springen op pieken en dalen in de schoonmaak zonder dat je een enorme pool mensen in dienst moeten nemen waarvoor niet altijd genoeg werk is. Op deze manier werk je dus met een flexibele schil." Thommassen knikt: "Je hebt te maken met een heel dynamische omgeving. Met 375 activiteiten per jaar, variërend van een vergadering voor 10 personen tot een zaal met schoolkinderen of een bedrijfsfeest voor 3.000 personen; je moet als facilitaire dienstverlener heel flexibel zijn en de nodige know-how in huis hebben. Facility Support voldoet aan die eisen."

Proactief

De medewerkers van Facility Support gaan proactief te werk. Poels: "Zij signaleren zelf bepaalde mankementen of inefficiënte bedrijfsprocessen op het gebied van facility management en rapporteren dit bij de lei-

ding. Zij verplaatsen zich in de klant en denken mee met slimme oplossingen om het kwaliteitsniveau te bewaken."

Thommassen is daar erg over te spreken. "Het is bijzonder prettig om met een partij samen te werken die zelf dingen signaleert en vervolgens actief ermee aan de slag gaat om een oplossing te regelen. Maar ook problemen of vragen die we zelf bij Facility Support neerleggen, worden door de medewerkers van dit bedrijf opgelost. Wij streven naar een verzorgd theater waarbij zowel artiest als publiek zich welkom voelen. Daarom moet het gebouw in hygiënische topconditie zijn. In de 'coulissen' van die welkome theaterbeleving worden wij ontzorgd door Facility Support. Het schoonmaakvak heeft namelijk één grote overeenkomst met het vak van podiumkunstenaar: het optreden kan nog zo goed zijn, maar juist daardoor valt het kleinste foutje meedogenloos op. We hebben inmiddels een goede zakelijke relatie opgebouwd en deze relatie willen we in de toekomst verder uitwerken en verfijnen." ■