

INNOVEREN DOOR SCRUMMEN

Scrummen is een methode waarmee facilitaire organisaties en hun klanten samen razendsnel kunnen innoveren. Hoe gaat dat in zijn werk?

DOOR HESTER VAN DEN BEUKEL EN MICHAEL VAN DER MEER

In zijn blog van 10 februari jongstleden op www.facto.nl vestigt George Maas de aandacht op het groeiende belang van samenwerking in de facilitaire sector. Het helpt innovaties te versnellen en de wendbaarheid van organisaties te vergroten. Dat is door de economische dynamiek in de wereld en de voortdurend veranderende marktomstandigheden belangrijker dan ooit. Scrummen kan daarbij extra toegevoegde waarde bieden. Het is een methode waarmee facilitaire organisaties en hun klanten samen razendsnel kunnen innoveren. Sodexo heeft deze aanpak, afkomstig uit de IT-wereld, enthousiast omarmd en toegepast in een zogeheten 'Innovatie Hub'.

VERANDERENDE WENSEN

Het beeld dat Maas in zijn blog schetst is voor veel facility professionals herkenbaar. Er is bij veel opdrachtgevers een grote behoefte aan wendbaarheid, om sneller en beter in te kunnen spelen op de veranderende wensen van stakehol-

ders, klanten en medewerkers. Daarbij gaat het vooral om de vraag of facility managers in staat zijn om effectief te innoveren en organisaties te helpen met vernieuwen bij belangrijke thema's als werkgeverschap, efficiency, bedrijfscontinuïteit en imago.

CONCREET AANPAKKEN

Met traditionele manieren van innoveren – dus met projectteams en projectplannen – word je vaak ingehaald door nieuwe klantbehoefes en nieuwe technologieën. De waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening van facility managers is over het algemeen groot. Maar tegelijk wordt de bedrijfstak ook gezien als tamelijk behoudend. De druk om te vernieuwen en om met innovaties te komen, neemt toe en dat moet serieus worden genomen. Het is tijd voor een nieuwe aanpak.

In de zomer van 2015 is Sodexo gaan nadenken over de vraag: hoe kunnen we snel en effectief de innovatieve kracht bij

medewerkers en klanten mobiliseren en bundelen? En hoe kunnen we nieuwe ideeën ontwikkelen die bijdragen aan het welbevinden en het functioneren van mensen? Hoe kunnen we onze dienstverlening innoveren en de relatie met opdrachtgevers nog sterker maken?

VOORDELEN VAN SCRUMMEN

- > Snelle 'time-to-market'
- > Focus op toegevoegde waarde voor de organisatie
- > Flexibel kunnen omgaan met wijzigingen
- > Gemotiveerde medewerkers
- > Hoge productiviteit
- > Transparant inzicht in het project
- > Beperkte investeringen
- > Verbetering van de samenwerking tussen opdrachtgever-leverancier



Scrummen is een energieke manier om in hoog tempo te innoveren. Het levert in korte tijd een stroom aan nieuwe en creatieve ideeën op.

INNOVATIE HUB

Na een aantal brainstormsessies is de Innovatie Hub ontwikkeld. Dit is een platform met multidisciplinaire teams dat in cocreatie met klanten in hoog tempo innovaties ontwikkelt, deze direct test op bruikbaarheid en vervolgens implementeert. Dat gebeurt met 'scrummen', een aanpak die veel wordt gebruikt in de IT-wereld voor het ontwikkelen van nieuwe producten en software.

SCRUMMEN

Scrummen is een energieke manier om in hoog tempo te innoveren. Het levert in korte tijd een stroom aan nieuwe en creatieve ideeën op. Het is daarnaast leuk om te doen en leidt tot veel enthousiasme bij zowel medewerkers als opdrachtgevers en leveranciers. Bij scrummen wordt gewerkt in multidisciplinaire teams die in enkele weken werkende innovaties opleveren. Een kenmerk van scrummen is dat tussentijds

nog makkelijk wijzigingen aangebracht kunnen worden.

ONDERZOEK

Tijdens het scrummen is het verzamelen van ideeën voor innovaties de eerste stap. Voor facilitaire organisaties is dat geen probleem. Klanten en medewerkers lopen vaak over van goede ideeën voor verbeteringen en vernieuwingen. Er is input gebruikt uit onder meer klanttevredenheidsonderzoeken, vele

>>

één-op-één gesprekken, workshops en exitpolls. Voor een specifieke organisatie zijn alle verzamelde ideeën geclusterd in de zes volgende thema's:

1. Services on demand
2. Work life services
3. Drop-off and pick-uppoints
4. Food & beverages
5. Pop-upstores
6. Workplace management

SPRINTS EN DAILY STAND-UPS

In september 2015 is een scrumteam gestart en heeft daarbij een groot aantal ideeën onder handen genomen. Op basis van de verwachte impact en haalbaarheid zijn de ideeën in volgorde van prioriteit gezet.

In perioden van twee weken – zogeheten 'sprints' – werden de ideeën een voor een onder handen genomen. Elke dag begon met een 'daily stand-up'. Dit is bij het scrummen een belangrijk moment. Daarbij wordt gekeken naar de vooruit-

'DE DRUK OM TE VERNIEUWEN EN MET INNOVATIES TE KOMEN NEEMT TOE'

gang en hoe de teamleden elkaar collegiaal kunnen helpen. Uiteindelijk leverde het scrumteam in korte tijd tientallen innovaties op, die bijdragen aan de doelen van de organisatie. De ideeën variëren van een bewakingsrobot en het zelf 'smoothies' maken terwijl je fietst, tot het zonder water laten wassen van je auto tijdens het werk. Al deze ideeën zijn ontwikkeld, getest en op twee klantlocaties geïmplementeerd. Ze zijn inmiddels gereed om breder te worden uitgerold.

SNEL RESULTAAT

Het mooie van scrummen is het snelle resultaat. De methode is kort-cyclisch. Binnen de teams ontstaat een enorme energie en een groot enthousiasme. Dat komt omdat de teamleden veel vrijheid

hebben en omdat het gezamenlijke eindresultaat centraal staat. De oplossingen voor innovaties of veranderingen ontstaan heel snel. De dynamiek en het plezier in de teams is inspirerend voor iedereen die erbij betrokken is.

Binnen het scrumproces kan heel flexibel worden omgegaan met veranderingen. Je kunt snel switchen en veranderen van aanpak als een bepaalde benadering niet werkt. De kosten zijn relatief laag ten opzichte van de traditionele innovatieprojecten en innovatieprogramma's. Overigens, geen misverstand: ook met scrummen kan een innovatie mislukken. Dat is natuurlijk jammer, maar de investering in geld, tijd en moeite is relatief beperkt en het levert altijd waardevolle nieuwe inzichten op.

Scrummen is een prima tool om samenwerking en innovatie te stimuleren. De succesvolle proefperiode heeft ertoe geleid dat Sodexo de Innovatie Hub verder uitrolt naar andere klanten die hun facilitaire dienstverlening integraal hebben uitbesteed. <<

VOORBEELDEN VAN INNOVATIES

Enkele voorbeelden van innovaties, voortgekomen uit scrumsessies die inmiddels zijn geïmplementeerd:

- > Pop-inmomenten met streetfoods.
- > Beebag (complete – met verse biologische producten gevulde – boodschappentas voor het avondeten).
- > Autowassen zonder water (uitgevoerd door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt).
- > Nieuw communicatieconcept (on demand, inclusief trainingen voor medewerkers, gebruikmakend van een app, Lync en social media).
- > Inpak- en gedichtenservice tijdens de feestdagen.
- > Servicelockers (drop-off- en pick-uppoints) voor pakjes bezorgen op het werk.
- > Verbeteren washroom experience (airbar, seatcleaning en intelligence).
- > Pick-uppoint voor warme maaltijden.
- > Inzet van lokaal en seizoensgebonden groente en fruit.
- > Introductie en ingebruikname schoonmaak- en beveiligingsrobot.
- > Zelf 'smoothies' maken op de smoothiebike voor een goed doel.



Michael van der Meer en Hester van den Beukel zijn beiden werkzaam bij Sodexo (www.sodexo.nl).