



“Kracht van verandering en innovatie bij Alken Maes”

Alken Maes, onderdeel van de Heineken-groep, werkte al samen met een serviceprovider voor het beheer van facilitaire diensten. Toch was het bedrijf op zoek naar een partner die niet enkel de volledige dienstverlening overnam, maar ook meer transparantie bood. In plaats van louter een externe uitvoerder te zijn, wilde Alken Maes samenwerken vanuit een partnerschapsmodel. Zo werd Integrated Facility Management (IFM) ten volle ontwikkeld en strategisch geïmplementeerd. In deze transitie speelde facility manager Ann Coucke een cruciale rol. Ze fungeerde als katalysator in het proces, waardoor de integratie van IFM snel efficiënter en doeltreffender kon verlopen. Dankzij haar bijdrage kan Alken Maes een toekomstgerichte en gestroomlijnde facilitaire werking uitbouwen, met een sterke focus op samenwerking en continue optimalisatie.

Auteur: Elke Lamens

Ann Coucke (50) is de brug tussen haar werkgever Atalian en Alken Maes. Atalian is een internationale facilitator die ondersteuning biedt waar klanten problemen of gebreken ervaren. Ze werkt er 5 jaar en sinds juni 2024 actief voor Alken Maes. “Elke dag is anders. Er komen altijd onverwachte uitdagingen op mijn pad en dat maakt het werk juist boeiend”, geeft ze enthousiast toe. Ann Coucke’s carrière kent een indrukwekkend parcours. Van hotelmanager bij Acces Oostende tot facility manager bij Hedin Automotive, Luminus, Adecco en Amplifon. Om up-to-date te blijven, schoolt ze zich voortdurend bij: o.a. opleidingen in asset management, VCA (veiligheidsbeheersysteem) en EPC (nieuwe wettelijke normen) en facility management. “Facility management vraagt om een brede kennis. Je moet niet alleen organisatorisch sterk zijn, maar ook een goede people manager en probleemoplosser.”

Haar achtergrond in marketing-, project- en hotelmanagement heeft haar goed voorbereid op haar huidige rol. “Menselijk beheer is één van de moeilijkste, maar belangrijkste aspecten in facility management. Je moet flexibel zijn en weten hoe je met verschillende persoonlijkheden omgaat.” De transitie van hotelmanager naar facility manager verliep haast vanzelfsprekend.

“Of het nu gaat om housekeeping op orde krijgen in een hotel of een facility management systeem op poten zetten bij Alken Maes, het komt op hetzelfde neer: structuren creëren en processen optimaliseren.

Bij Alken Maes beheren we 9 gebouwen op verschillende sites, waarbij zowel hard als soft services onder onze verantwoordelijkheid vallen.

“Facility management vraagt om een brede kennis. Je moet niet alleen organisatorisch sterk zijn, maar ook een goede people manager en probleemoplosser”

Hard services omvatten de technische aspecten zoals airconditioning en loodgieterij, terwijl soft services dan weer betrekking hebben op het onthaal en het optimaliseren van de werkvloer voor de medewerkers. Door deze geïntegreerde aanpak verhogen we de efficiëntie, terwijl we ook kosten besparen”, legt ze uit. Een van de grote uitdagingen bij Alken Maes was de overgang naar een nieuw geïntegreerd FM- systeem.



"We hebben het volledige FM-systeem vernieuwd, in nauwe samenwerking met het eigen team van Alken Maes. Bij Atalian vond ik ook meteen gehoor om voor Alken Maes een systeem op maat uit te werken. Wekelijks bespraken we de wensen en noden, waardoor we een systeem ontwikkelden dat overigens nog steeds groeit. Door duidelijke communicatie en structuur verbeterde de samenwerking tussen verschillende departementen, zoals aankoop, facility management en veiligheid, aanzienlijk. Het is niet evident om zo'n groot geheel te managen, maar door zelf de gemeenschappelijke deler te zijn, zorg je ervoor dat iedereen weet wat er speelt."

Innovatie en efficiëntie als rode draad

Coucke wordt geroemd om haar no-nonsense-aanpak en creatieve manier van probleemoplossing. "Bij Alken Maes kan ik echt aan tafel zitten en een strategische visie ontwikkelen. Dat betekent niet alleen nadenken over onderhoud en veiligheid, maar ook kritisch analyseren hoe we gebouwen en middelen beter kunnen benutten."

Een concreet voorbeeld is het beheer van de poorten op het terrein. In een voedingsomgeving gelden strenge veiligheidsregels. Er staan maar liefst 142 poorten, maar die raakten vaak beschadigd. We hebben dit gedetailleerd geanalyseerd om de levensduur van deze poorten te optimaliseren en kosten te besparen. Door zowel de medewerkers op de werkvloer als het management hierbij te betrekken, kwamen we tot innovatieve oplossingen die het bewustzijn over zowel efficiëntie als veiligheid verhoogden."

"Ik ben geen fan van eindeloze vergaderingen en PowerPoint-presentaties. Ik ga liever direct aan de slag en werk mee met het team op de werkvloer"

Bij Alken Maes bestrijkt het takenpakket niet alleen de verschillende locaties, maar ook diverse disciplines zowel binnen soft als hard facilities. "Mijn werkerterrein omvat o.a. Brouwerijen Cristal in Alken, Mort Subite in Kobbegem, Cidrerie Stassen in Aubel en Mouterij Albert in Puurs-St.-Amands, wat betekent dat ik veel onderweg ben. Efficiënt time management is dan ook cruciaal. Soms zit ik tot zes uur per dag in de wagen, met moordende files. Maar door goed te plannen en me te organiseren, wordt mijn auto een mobiel kantoor." Dit laat haar toe om vlot te schakelen tussen de verschillende sites en continu de nodige opvolging te garanderen.

Een concreet voorbeeld van haar gestructureerde aanpak binnen hard facilities is de ontwikkeling van éénduidige benamingen voor belangrijke installaties zoals liften, poorten, verwarmingsinstallaties, etc. "Voorheen circuleerden er verschillende namen voor dezelfde installatie, wat interventies, onderhoud en opvolging bemoeilijkten. In overleg met de teams ter plaatse implementeerden we een gestandaardiseerde samenwerkingsmethode. Medewerkers kunnen hierdoor voortaan helder en uniform

communiceren. Dit ontzorgt hen bij het onderhoud, de veiligheid en interventies, maar draagt ook bij aan een transparant partnerschap met Atalian." Daarnaast werkt Ann verder aan een QR-oplossing. "Zo kunnen vragen en meldingen rond interventies nog sneller en eenvoudiger worden doorgegeven. Dit bespaart niet alleen tijd, maar verhoogt ook de reactietijd en efficiëntie."

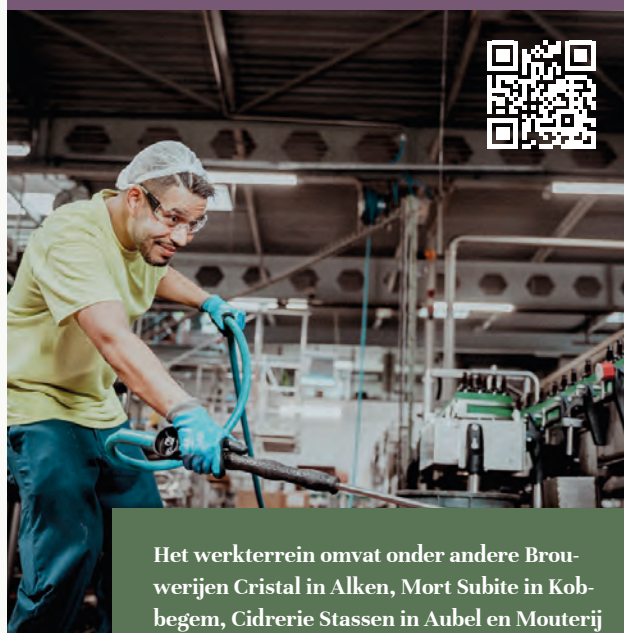
Naast deze optimalisaties ondersteunt ze de uitbreiding van de vestigingen in Puurs en Alken, waarbij de focus ligt op duurzaamheid, veiligheid en efficiëntie. "Ik word actief betrokken bij de risicoanalyse en de noden van de nieuwe gebouwen, zodat de facilitaire werking vanaf het begin optimaal wordt ingericht. Dat Alken Maes me hiervoor inschakelt, bevestigt het vertrouwen in mijn kennis, gestructureerde en efficiënte aanpak."

Erkenning voor teamwork

Voor Coucke blijft de variatie en de dynamiek van het werk het meest boeiende aspect. "Geen enkele dag is hetzelfde. Er is altijd wel een onverwachte uitdaging en dat houdt me scherp." Met haar transparante aanpak, strategisch inzicht en hands-on mentaliteit is ze graag een changemaker binnen FM. Naast haar analytische vaardigheden, onderscheidt Coucke zich door haar transparante en proactieve aanpak. "Ik ben geen fan van eindeloze vergaderingen en PowerPoint-presentaties. Ik ga liever direct aan de slag en werk mee met het team op de werkvloer."

Wat de award van Facility Management of the Year voor Ann Coucke zou betekenen?

De nominatie voor FM Manager of the Year ziet ze als een blijf van erkenning voor het harde werk van het hele team. "Ik benadruk altijd dat het teamwork is. Je bent als manager maar zo goed als het team waarmee je samenwerkt." Mocht ze de award winnen, dan ziet ze dit vooral als een bevestiging dat de strategische koers van Alken Maes de juiste is.



Het werkerterrein omvat onder andere Brouwerijen Cristal in Alken, Mort Subite in Kobbegem, Cidrerie Stassen in Aubel en Mouterij Albert in Puurs-St.-Amands, wat betekent dat Ann Coucke veel onderweg is. Efficiënt time management is dan ook cruciaal.