



Coördinator Facility & Fleet Management DELA Belgium

Genomineerde Young Professional of the Year: Toon Kerckhofs

“Efficiëntie is mijn grootste drijfveer”

Het begon als een tijdelijke betrekking om snel wat ervaring op te doen. Vijf jaar later heeft Toon Kerckhofs een aanzienlijk aandeel van de facilitaire diensten van de hoofdkantoorlocaties bij DELA Belgium gecentraliseerd en is hij goed op weg om ook het facilitair beheer van de overige 130 locaties binnen de groep in te richten. “Ik hou ervan om na te denken hoe we de zaken efficiënter en economisch efficiënter kunnen organiseren”, klinkt het. het aanspreekpunt voor de volledige vastgoedportefeuille van de familie Mariën. “Elke dag groeit het besef dat ik hier exact op mijn plaats zit.”

Auteur: Elise Noyez

Toon Kerckhofs (26) studeerde Facility Management aan Odisee en had, zoals hij het zelf verwoordt, het genoeg zijn afstudeerstage twee maal te mogen doen. “In al mijn naïviteit dacht ik zo’n stageverslag wel op één avond te kunnen afwerken”, lacht hij. “Na mijn stage bij Stad Gent volgde dus nog een stage bij Argenta. Durfde ik tijdens mijn studies al eens te twijfelen of facility management echt wel iets voor mij was, dan vond ik daar de bevestiging die ik nodig had. Ik mocht tenders mee volgen en leerde hoe een facilitaire organisatie toegevoegde waarde kan creëren voor medewerkers. Toen ik begon te solliciteren, botste ik stevast op dezelfde muur: het gebrek aan ervaring. Uiteindelijk zag ik een vacature bij DELA Belgium voor de tijdelijke vervanging van de Facility Officer. Dat leek me een kans om op z’n minst wat ervaring in het veld op te doen.”

Uiteindelijk bleek de job vooral om fleet management te gaan, maar op eigen initiatief voegde Toon Kerckhofs steeds meer aspecten van het facilitair beheer aan zijn takenpakket toe. De tijdelijke functie werd een vast contract, de rol van Facility Officer die van Coördinator Facility & Fleet Management en Facility & Real Estate een geheel eigen cel binnen DELA, met in totaal zeven medewerkers.



Efficiënte kantooromgeving

DELA Belgium staat in de eerste plaats gekend als verzekeraar, maar is als uitvaartspecialist ook actief als uitvaartverzorger. Naast de twee hoofdkantoren in Antwerpen en Luik, heeft het bedrijf daarvoor 130 uitvaartcentra verspreid over het volledige grondgebied. Vanuit de centrale afdeling coördineert Toon Kerckhofs het facilitair beheer van zowel de kantoorgebouwen als de uitvaartcentra.

“Toen ik begin 2020 in dienst kwam, was er geen sprake van een facilitaire dienst. De facilitaire aangelegenheden waren versnipperd doorheen de organisatie. Toegangscontrole, koffie en kantooarmateriaal werden door het directiesecretariaat geregeld, de IT-afdeling stond in voor beveiliging en het onthaal was deel van Customer Care... Gaandeweg heb ik die taken op mij genomen en gecentraliseerd. Eerst in Antwerpen, vervolgens ook in Luik.”

“Ik hou ervan om na te denken hoe we de zaken efficiënter en economisch efficiënter kunnen organiseren”

Naast het dagelijks beheer implementeerde Toon Kerckhofs in Antwerpen onder meer een nieuw parkeermanagementsysteem, waardoor het beperkt aantal beschikbare parkeerplaatsen efficiënter en eerlijker toegewezen worden en parkeerkosten dalen. Een nieuw toegangsbeleid, dat aan de hand van kleurcodes een visueel onderscheid maakt tussen vaste medewerkers, tijdelijke consultants en bezoekers, zorgt dan weer voor extra veiligheid en sociale cohesie op de werkvloer. ➤



Naast de twee hoofdkantoren in Antwerpen en Luik, heeft DELA Belgium ook 130 uitvaartcentra verspreid over het volledige grondgebied.

130 panden, 1.500 interventies

Het grootste project van de voorbije - en komende - jaren, is de uitrol van een gecentraliseerd facilitair beheer voor de uitvaartcentra. "Het beheren van een klassieke kantooromgeving is fijn, maar een multisite omgeving is een veel grotere uitdaging. Bovendien was de versnippering bij de uitvaartcentra compleet: elke locatie stond in voor zijn eigen keuringen, technische installaties, onderhoudscontracten,... Terwijl de collega's die er werken zich net ten volle moeten kunnen focussen op het verzorgen van uitvaarten en begeleiden van de nabestaanden."

Teneinde ook voor deze centra een volwaardige facilitaire dienst uit te bouwen, bracht Toon Kerkhofs het vastgoed eerst in kaart. Een volledig jaar ging op aan het bezoeken, inventariseren en fotograferen van de panden, om zo de fundamente te leggen voor een effectief beheer van de aanwezige assets. "Vorig jaar werden op basis van die inventarisatie de eerste tenders uitgeschreven. Dat resulteerde in 2024 in meer dan 1.500 interventies. Zowel voor ons als facilitaire dienst als voor de collega's in de uitvaartcentra was dat een bijzonder intens traject." Toch is daarmee nog maar de eerste stap gezet. "Borgen dat alle keuringen en wettelijk verplichte onderhouden in orde zijn, is de basis. Ondertussen bekijken we met onze collega's verder hoe we verschillende facilitaire facetten binnen onze centrale organisatie kunnen beleggen.

Daarvoor hebben we een strategisch plan opgemaakt, inclusief een roadmap met de nodige concrete plannen voor de komende vijf jaar. Die is opgebouwd in functie van de meerwaarde die we vanuit een centrale organisatie kunnen bieden, met oog op zowel ontzorging als financiële optimalisatie. We willen bouwen aan een mature facilitaire organisatie die aan de verwachtingen voldoet, zonder overhaast te werk te gaan. Dat vereist een duidelijke, gestructureerde en transparante aanpak."

Hoge verwachtingen

De proactieve aanpak van Toon Kerkhofs heeft de voorbije vijf jaar al heel wat te weeggebracht bij DELA. Vijf jaar geleden

"Elke dag zetten we nieuwe stappen richting de mature facilitaire afdeling die we voor ogen hebben. Dat is een fijne dynamiek"

werd er nog niet over facility management gesproken; vandaag zijn de verwachtingen torenhoog. "In de eerste plaats beschouw ik dat als een compliment. Het betekent dat we op korte termijn al heel wat gerealiseerd hebben. Anderzijds zorgt het ook voor nieuwe uitdagingen. Er komen steeds meer vragen op ons af, uit verschillende invalshoeken, en we voelen dat onze interne organisatie uit z'n voegen barst. Een van de prioriteiten op onze roadmap is dan ook de uitbouw van ons FMIS-pakket om gestructureerder tewerk te gaan. Op het einde van de rit willen we onze collega's maximaal ontzorgen. Daar zijn we nog niet, maar ondertussen is het wel een bijzonder fijne dynamiek om elke dag nieuwe stappen te zetten richting de mature facilitaire afdeling die we voor ogen hebben."

Wat de award van Young Professional of the Year voor Toon Kerkhofs zou betekenen?

"Het zou een mooie bevestiging zijn voor het werk dat we de afgelopen vijf jaar gerealiseerd hebben. Ik denk dat zowel ik persoonlijk als DELA Belgium daar trots op mag zijn. Het is toch niet vanzelfsprekend om als schoolverlater zonder ervaring een plan op te stellen om een facilitaire dienst uit de grond te stampen en daarmee naar de directie te stappen, en evenmin om daar als directie gehoor aan te geven."

