

Genomineerde Young Professional of the Year: Vanessa Dessein



“Op zoek gaan naar efficiëntie, maar met oog voor de mens”

Op de voormalige site van de Gentse Volkskliniek verrees de voorbije jaren onder de naam Dobbelhof een gloednieuw zorgcomplex met 141 assistentiewoningen. Tijdens haar opleiding Facility Management volgde Vanessa Dessein de werf van nabij op; niet veel later kreeg ze van uitbater Domino vzw een job als Verantwoordelijke Facilitaire Diensten aangeboden. “De verbouwingen brachten heel wat uitdagingen met zich mee. Nu de laatste fase is afgerond, kan mijn aandacht volledig gaan naar het uitbouwen van betere processen. Daarin moet ruimte zijn voor zowel efficiëntie als emotie.”

Auteur: Elise Noyez

“Theorie is niet noodzakelijk heiligmakend. Ik wil zo dicht mogelijk bij de praktijk blijven”

Vanessa Dessein (42) werkte vijftien jaar in WZC Sint-Bernardus in Bassevelde alvorens ze in AZ Sint-Lucas Gent, op een steenworp van Domino vzw, richting facilitair management rolde. “Ik ging aan de slag als planner voor de schoonmaak. Ik zag meteen opportuniteiten om processen te optimaliseren, maar voelde dat ik met mijn diploma Secretariaat-Talen te weinig theoretische bagage had om dat op een gefundeerde manier te doen. Dat gaf de doorslag om in avondonderwijs aan de bacheloropleiding Facility Management te beginnen. Ondertussen waren de werken aan Dobbelhof in volle gang. Omwille van de aard en de locatie van de verbouwingen bleek het een uitgelezen project voor de vastgoedopdracht in mijn eerste jaar. Zo leerde ik Domino vzw en de directie kennen. Zij zochten op dat moment een nieuwe verantwoordelijke voor de schoonmaakdiensten en zagen in mij potentieel voor de toekomst.”

Zorginstelling

Haar diploma heeft Vanessa Dessein bijna op zak, maar als Verantwoordelijke Facilitaire Diensten staat ze intussen wel al in voor de planning en opvolging van schoonmaak, logistiek afvalbeheer, linnen en beroepskledij, magazijnbeheer, kleedkamerbeheer, registratie en distributie van maaltijden, vergaderzalenbeheer, en zelfs een deel van de onboarding van nieuwe medewerkers. Dat doet ze niet enkel voor de 141 assistentiewoningen in Dobbelhof, maar tevens voor twee woonzorgcentra, twee aanpalende gebouwen met assistentiewoningen, een centrum voor dagverzorging, een kinderdagverblijf en een optiekwinkel. “Voor meer dan 600 Gentenaars en 320 medewerkers zijn de facilitaire taken uitgebreid. Daartegenover staat, als vzw, een eerder beperkt budget. Iedereen doet zijn best om de dagprijs voor de bewoners zo laag mogelijk te houden. Het streven naar efficiëntere processen is hier meer dan zomaar een wens; het is een must en deel van het Domino DNA. Dat vraagt creativiteit, doorzetting en verantwoorde investeringen in goed materiaal en de juiste mensen.” ➤



Teamplayer

Communicatie is in het streven naar efficiëntie volgens Vanessa Dessein een conditio sine qua non. “De verantwoordelijkheden van een facility manager raken aan die van heel wat andere diensten. We kunnen geen ontslagschoonmaak doen als we niet weten welke kamers vrij komen, geen maaltijden bedelen als de keuken ze niet klaarzet, enzovoort. Die onderlinge communicatie is erg belangrijk. Hoe beter wij als diensten met elkaar en onze bewoners communiceren, hoe vlotter alles gerealiseerd wordt. Ook tijdens de verbouwingswerken viel dat op. Waar er in de eerste fases nog heel wat wrevel ontstond omdat arbeiders bijvoorbeeld met vuile schoenen en materialen door een net geïmproviseerde ruimte moesten, zijn we stelselmatig betere afspraken gaan maken. Dat scheelde niet alleen veel onnodig werk, maar ook heel wat frustraties.”

Via een duidelijke planning en regelmatig teamoverleg probeert Vanessa Dessein ook binnen de eigen ploeg een sfeer van open communicatie te creëren. “Ik geloof sterk in samenwerking, met oog voor ieders emoties. Door wekelijks samen te zitten, weten mijn medewerkers wat er hen die week precies te wachten staat en creëren we ruimte om eventuele problemen en suggesties te bespreken.”

“Efficiëntere processen houden de kostprijs voor bewoners laag”

Het is in dergelijke projecten dat de theoretische kennis uit de bacheloropleiding volgens Vanessa Dessein het meest van pas komt. “Al is theorie niet noodzakelijk heiligmakend. Ook in dit soort trajecten wil ik zo dicht mogelijk bij de praktijk blijven. In het magazijn liep ik de eerste twee weken mee en heb ik goed geluisterd naar de ervaringen en bekommernissen van de medewerkers die er dag in, dag uit mee bezig zijn. Op het einde van de rit moet je een eerlijke reflectie kunnen en durven maken. Voorlopig hebben alle optimalisaties tot verbetering geleid, maar mocht het in de toekomst eens anders lopen, dan ben ik de eerste om dat toe te geven en weer bij te stellen. Er is niets mis met af en toe op je bek gaan.”

Wat de award van Young Professional of the Year voor Vanessa Dessein zou betekenen?

“Ik vond het al heel wat om genomineerd te worden”, lacht ze. “Een overwinning zou, zeker in combinatie met mijn afstuderen, de absolute kers op de taart zijn.”

Domino vzw beheert verschillende woonzorgcentra, gebouwen met assistentiewoningen en andere zorginfrastructuur. Voor meer dan 600 Gentenaars en 320 medewerkers zijn de facilitaire taken uitgebreid.

Gecentraliseerd magazijn

Naast de dagelijkse coördinatie probeert Vanessa Dessein elk jaar één groot project te realiseren. “In 2023 was dat het scheiden van de verschillende afvalstromen; in 2024 de reorganisatie en digitale registratie van het magazijn. Voorheen waren alle medische materialen en poetsproducten namelijk verdeeld over twee verschillende locaties, met elk een afzonderlijk beheer. Voorraden werden apart opgevolgd en bestellingen apart geplaatst. In augustus hebben we alles op één locatie gecentraliseerd en sinds december is er een centraal, digitaal beheer, uitgaande van minima en maxima per afdeling. Dat zit nu volledig bij FM.”

Vrijheid

In het Facilitair Management geniet Vanessa Dessein van de vrijheid die ze krijgt om dingen te proberen en te verwezenlijken. “Nu de verbouwingen volledig achter de rug zijn en ook mijn opleiding stilaan ten einde loopt, komt er meer tijd vrij om grotere projecten aan te pakken en af te werken. 2025 zal voor mij volledig in het teken staan van de schoonmaak. We werken bijvoorbeeld al decennia met dezelfde karren, met zware mopsystemen en met de natte methode. Wat zouden we winnen als we die zaken vernieuwen en onder de loep nemen? Via onder meer een interne audit en een bevraging bij soortgelijke instellingen wil ik die zaken onderzoeken. Om te verzekeren dat ik er echt mijn volle aandacht aan kan schenken, hang ik ook mijn bachelorproef aan het project op.”

