



01

“FM is de sleutel op het vlak van customer centricity”

[Lien Coomans – Facility Services manager Brussels Airport Company](#)

Nog voor het einde van haar stage bij Brussels Airport Company kreeg Lien Coomans (Facility Services manager) de vraag om er aan de slag te gaan. Op basis van een succesvol doorgroeitraject werd haar na 3,5 jaar de functie van Facility Services manager aangeboden: “De luchthaven is als een microbe die je gebeten heeft. Het is iets heel bijzonders. Ik grijp de kansen met beide handen, waardoor ik onze service naar een hoger niveau kan tillen.”

Lien Coomans (27) startte 4,5 jaar geleden bij Brussels Airport Company als stagiaire in het kader van haar bacheloropleiding Facility Management aan Odisee: “Ik zoek steeds uitdagingen en zet er vervolgens volledig mijn zinnen op. Nog voor het einde van de stage kreeg ik de vraag om een openstaande vacature in te vullen. Voor ik het goed beseftte, had ik een vast contract. Alleen was ik nog niet afgestudeerd. Hierdoor heb ik de rest van mijn opleiding in avondonderwijs afgerond. Ondertussen schreef ik ook mijn bachelorproef ‘*Wat is de rol van een facility manager bij de ontwikkeling van een toekomstige werkplekstrategie?*’. Dit gebaseerd op mijn ervaringen in het nieuwe Compass-gebouw in het hart van de luchthaven. Hier heb ik ontdekt dat facility management echt het verschil kan maken. Met onze voorkennis en praktijkervaring kunnen we een grote rol spelen door vanaf het begin stadium van projecten mee aan tafel te zitten. Jammer genoeg gebeurt dit nog te weinig. Het vak krijgt nog niet de erkenning die het zou moeten krijgen. Dit terwijl facility management de sleutel is op het vlak van customer centricity.”

Na 2 jaar als Space Planner groeide Lien Coomans door naar de functie van People

Manager: “Daarna was ik actief als Space & Moves coördinator. Voortbordurend op mijn stage, mijn opgebouwde netwerk en mijn doorgroeitraject kreeg ik na 3,5 jaar de opportuniteit om als Facility Services manager te fungeren. Ik greep de kans met beide handen en geef nu leiding aan het team waarin ik ooit als stagiaire begon. Drie mensen rapporteren rechtstreeks aan mij: de Space & Moves coördinator, de Warehouse en Facility Services coördinator, en de allround Logistic Agent. Ik vind het vooral belangrijk dat we het goed met elkaar kunnen vinden, zorg dragen voor elkaar en communiceren. Ik hecht er ook veel belang aan dat we ons team intern en extern op de kaart zetten en tonen waarvoor we staan. We worden hierbij sterk geïnspireerd door de waarden van Brussels Airport Company, de vijf C’s: Care, Collaboration, Commitment, Courage en Customer-Centricity.”

Van A tot Z

Als Facility Services manager binnen Brussels Airport Company staat Lien Coomans in voor het beheer van A tot Z van de kantoorvoorzieningen en het verlenen van logistieke ondersteuning/de klusjesdienst, zowel binnen het bedrijf en de kantoorgebouwen

als voor de partners op de luchthaven: “Daarnaast ben ik met mijn team verantwoordelijk voor het warehouse en de office supplies binnen Brussels Airport Company. Onze focusgebieden zijn hoofdzakelijk de ondersteuning van de verschillende processen op de luchthaven en het voorzien van aangepast kantoor materiaal en/of benodigdheden voor de diverse stakeholders, zodat de luchthavenomgeving optimaal kan functioneren.”

“Binnen mijn team vind ik het vooral belangrijk dat we het goed met elkaar kunnen vinden, zorg dragen voor elkaar, communiceren en ons team intern en extern op de kaart zetten.”

Compass kantoorgebouw

Na jaren voorbereiding en een heuse verhuisoperatie nam Brussels Airport Company afgelopen zomer het nieuwe Compass kantoorgebouw onder de noemer ‘Our hearts beat for our people’ in gebruik. In

het BAC-kantoor zijn er 4 kantoorverdiepen (+2, +7, +8, +9). Het Forum is de ontvangstruimte op de 3^{de} verdieping en een meeting center op +4. Per verdiep zijn er 150 ergonomische flexwerkplaatsen, verschillende meeting rooms en ontmoetingsplaatsen. Lien Coomans: “De voornaamste uitdaging was het vinden van een duidelijk evenwicht tussen het hergebruik van bestaand en de aankoop van nieuw materiaal, zodat we een kleinere voetafdruk konden realiseren. Het ‘afgedankte’ materiaal kreeg een herbestemming of werd op diverse manieren herwerkt. Daarbij dachten we zowel aan onze directe omgeving met collega’s, stakeholders en vzw’s, maar ook aan recyclepartners die van het oude meubilair iets nieuws willen maken. Het podium in het Forum is trouwens opgetrokken uit oude tafels en bureauframes. Zo konden we heel wat ‘nieuw’ hout uitsparen.”

Optimalisatie PBM- en kledingtool

Momenteel werkt Lien Coomans aan een nieuwe procedure voor het aanvragen van bedrijfskledij en beschermingsmiddelen: “Het is nu niet altijd duidelijk hoe dit in mekaar zit. Binnen het project staan de noden

van onze klant centraal. Dit maakt dat we gestart zijn vanuit een customer point of view en onze tool daarrond opbouwden. Vervolgens peilden we bij onze klanten naar hun feedback. Op basis van hun vragen/noden zochten we naar oplossingen, waardoor we al snel tot een duidelijke visie kwamen. Toegankelijkheid, customer centricity en vooral ‘less is more’ zijn hierbij de sleutels tot succes.”

Shift 2027

Brussels Airport Company introduceerde na de coronaperiode haar nieuwe visie ‘Shift 2027’. Die is gebaseerd op de drie pijlers Hub Performance, Diversification en Sustainability. Lien Coomans: “Binnen het kader van Hub Performance willen we als luchthaven blijven inzetten op efficiënte processen en connectiviteit, en verder inzetten op andere vormen van mobiliteit aangezien we een intermodale hub zijn met ook een groot aanbod aan openbaar vervoer. Met het Airport Business District (ABD) richten we ons eveneens op andere activiteiten, zoals het aanbieden van kantoorruimte voor bedrijven op de luchthaven. Wij stellen ons nu reeds de vraag wat de rol van ons huidige facility management

binnen de verdere uitrol van het ABD kan zijn en welke ondersteuning we kunnen aanbieden. Zo ontwikkelen we momenteel een standaard catalogus van meubels die we in stock hebben en aan partners kunnen voorstellen om te hergebruiken.”

Wat de award van Young Professional of the Year voor Lien Coomans zou betekenen? “In eerste instantie zou het de bevestiging zijn van het mooie traject dat ik op jonge leeftijd en op korte tijd reeds afgelegd heb. Het zou ook een extra duwtje in de rug geven om nog veel verder te gaan op de ingeslagen weg.”

Door Tilly Baekelandt

www.brusselsairport.be

01. Lien Coomans (Facility Services manager Brussels Airport Company): “Hier heb ik ondervonden dat facility management echt het verschil kan maken. Met onze voorkennis en praktijkervaring kunnen we een grote rol spelen door vanaf het begin stadium van projecten mee aan tafel te zitten.”

02. Het nieuw kantoorgebouw Compass in het hart van de luchthaven (met het Forum en de ontvangstruimte op de derde verdieping) waar toegankelijkheid, activity based werken en ontmoeting centraal staan.



02

