



f m n i

Thema:
LEISURE MANAGEMENT

Gastvrijheid in Duinrell

**"Heerlijk, koopavond.
Super leuk cadeau gekocht voor
het feest van vanavond"**

Securitas vindt dat iedereen veilig moet kunnen wonen, werken, reizen en leven. Wij zorgen ervoor dat uw klanten ongestoord en met een veilig gevoel kunnen doen wat ze willen doen. Daar staat Securitas voor. Voor veiligheid.

Meer weten over onze visie op veiligheid?
Kijk op onze website: www.securitas.nl

securitas.nl

Securitas. Voor veiligheid.



HOOFDREDACTIONEEL

Total cost of ownership

John Dommerholt, hoofdredacteur



De facilitaire dienstverlening van De Efteling of Disney wordt vaak als voorbeeld genoemd voor facility management. Daarbij wordt dan vooral gedacht aan aspecten als beleving, gastvrijheid en integrale benadering. Interessant, en ik geloof dat we veel kunnen leren van andere omgevingen.

Zelf maak ik vaak de vergelijking met de goede horeca. Een goed hotel kan volgens mij als een voorbeeld dienen voor facility management. Los van beleving en gastvrijheid vind ik vooral onderscheidend dat je altijd correct en goed wordt geholpen. Dat zit dan onder andere in de wijze van benadering, de gastgerichtheid en dus het streven om het je naar de zin te maken. En echt onderscheidend is dat het niet uitmaakt aan wie je de vraag stelt. Los van de exacte voorbeelden vind ik dus dat we veel kunnen leren van de leisuremarkt en de horeca. Een belangrijke vraag is wel hoever je daarin kunt gaan. Volgens mij een thema waar nog

veel organisaties mee worstelen. Gaat het alleen om de invulling van dienstverlening waar we van kunnen leren? Of gaat het ook om inrichtingsaspecten zoals meubilair, sfeer, kleur, ambiance en niet te vergeten allerhande ontspanningsmogelijkheden?

In moderne werkomgevingen zie je de meest fantastische inrichtingsconcepten. Ook op dit gebied wordt vaak gebruikgemaakt van de pretparken als inspiratiebron. Geweldig om te zien en ik geloof

dat veel van deze omgevingen bijdragen aan een plezierig werkklimaat en mogelijk ook aan de aantrekkelijkheid van de organisatie als werkgever. Tegelijkertijd geloof ik dat er nog een aspect over het hoofd wordt gezien. En dat betreft een goede keuze in functionaliteit en de juiste afweging ten aanzien van total cost of ownership. Vaak zie ik oplossingen waarbij ik mij afvraag hoe de schoonmaak überhaupt moet plaatsvinden. Wat de extra kosten zijn van logistiek of veiligheid?

De Efteling of Disney als voorbeeld nemen is prima. Maar dit soort bedrijven kijken verder dan alleen de beleving. Ook functionaliteit, kosten of bijdrage aan de winst worden in de afweging meegenomen. Dus als we pretparken als voorbeeld nemen, laten we het dan goed doen. Niet alleen focussen op de sfeer en ambiance, maar houd ook rekening met functionaliteit en total cost of ownership.

Colofon

FMI

Facility Management Informatie tijdschrift van FMN, Facility Management Nederland

Bladmanagement

APPR bv, Ivo voor den Dag
ivo@appr.nl

Redactie

John Dommerholt (hoofdredacteur), Ron Brouwer, Erik Ernst, Natalie Hofman, Maaïke Kuipers, Lisette van Steijn, Julian van Stratum, Carel Wielinga

Eindredactie

APPR bv

Uitgever

APPR bv

Aan dit nummer werkten mee

Iris Bakker, Gideon Bouwens, Marcel Broumels, Corinne Brouwer, Marcel Bullinga, Nico Lemmens, Margriet van Westenberg, Natasja Zandstra.

Vormgeving

APPR bv, Merit op de Dijk (art direction), Pleuni Hooghiemstra

Drukwerk

Drukkerij Ten Brink, Meppel

Advertentie-exploitatie

APPR bv, Steffen Land, steffen@appr.nl, Herman Wessels, herman@appr.nl, www.fmi.nu

APPR bv

Postbus 5135, 1410 AC Naarden
tel.: 035 694 28 78, fax: 035 694 74 27

FMN-bureau

Postbus 5135,
1410 AC Naarden
tel.: 035 694 35 03,
fax: 035 694 74 27
www.fmn.nl / fmn@fmn.nl
Informatie over lidmaatschap of opzeggen?
www.fmn.nl/lidmaatschap

Verschijningsfrequentie

11x per jaar

ISSN

1380-8176



Thema: LEISURE MANAGEMENT



16 Gastvrijheid in Duinrell

Faciliteiten in een attractiepark richten zich primair op de steeds wisselende gasten, terwijl in een kantooromgeving de vaste bewoners vaak centraal staan. Een wezenlijk verschil dus. Corine Dijkhuizen is adjunct-directeur Exploitatie van Duinrell en vertelt over FM in een attractiepark.

En verder...

- 22 Gasten willen een belevenis
- 26 Eventmanagement & social media, een gouden duo
- 30 FM College on tour

FMinFocus: VEILIGHEID



40 Veiligheid: een algemeen begrip of onbegrip?

Veiligheid is een actueel onderwerp. Bij steeds meer bedrijven staat het hoog op de agenda. En vanuit de journalistiek wordt veel gedaan om misstanden op het gebied van veiligheid, in het bijzonder bij de overheid, aan het licht te brengen. Maar is veiligheid wel zo'n algemeen begrip?

En verder...

- 45 Gebruik integere managers in de strijd tegen bedrijfscriminaliteit

En verder...



- 50 Diversiteit en facilitaire dienstverlening
- 56 Facility management en huisvesting

Rubrieken



- 6 Nieuws
- 11 Productnieuws
- 13 De Markt
- 35 FMin2025
- 36 Facilitaire loopbaan van...
- 48 Column Iris Bakker



- 49 Lectorendialoog
- 63 Column Bestuur
- 64 FMN Actief
- 66 FMN Actueel
- 70 Sponsor in beeld
- 71 Facilitaire aanbieders
- 74 Next / Sponsors / Adverteerdersindex

Marc van Lier benoemd tot CTO bij Securitas

Met ingang van 1 januari 2013 is Marc van Lier gestart als Chief Technology Officer (CTO). Deze nieuwe functie is onderdeel van de strategie van Securitas wereldwijd om meer de focus te leggen op het creëren van innovatieve, technologische oplossingen. Van Lier heeft hiervoor gewerkt bij verschillende mondiale logistieke onderne-

mingen in diverse management posities. Voor zijn komst bij Securitas gaf hij leiding aan het Europese salesteam van Penske Logistics. Hij heeft ruime ervaring in verkoop, productontwikkeling en als lijnmanager in grote organisaties. Van Lier heeft door zijn achtergrond en ervaring veel affiniteit met techniek en innovatie.

Bij Securitas wordt hij als CTO verantwoordelijk voor de meldkamer-operatie in Geldrop en zal hij zich bezig gaan houden met het uitbreiden van de omzet aan technologische klantspecifieke oplossingen. Inmiddels is in bijna alle Europese landen een CTO aangesteld.

Meer informatie: www.securitas.nl

Aanpak veiligheid kleine bedrijven

Minister Ivo Opstelten verrichtte eerder deze maand samen met CCV-directeur Onno Peer de landelijke aftrap en overhandigde het eerste pakket met veiligheidsmaatregelen aan de eigenaresse van modezaak Beach Boetiek in Katwijk. In 2013 start een nieuwe aanpak Veiligheid Kleine Bedrijven (VKB) om ondernemers te helpen hun zaak zo goed mogelijk te beveiligen tegen overvallen, diefstal, inbraak, agressie en andere delicten. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) voert de nieuwe aanpak uit in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Kleine bedrijven (maximaal 5 vestigingen en maximaal 10 medewerkers per vestiging) kunnen gratis een veiligheidsscan laten uitvoeren en krijgen preventie-advies op maat. Ondernemers die op basis van die veiligheidsscan investeren in preventiemaatregelen, krijgen de helft vergoed tot een maximum van 1.000 euro. Dat kunnen fysieke maatregelen zijn, zoals camera's of afroomkluizen. Maar ook organisatorische, zoals veilige openingen en sluitingsprocedures en training van personeel, of digitale maatregelen tegen cybercrime. Speciaal voor de nieuwe aanpak

VKB zijn 'slimme' pakketten met (combinaties van) maatregelen geselecteerd om ondernemers te helpen bij hun keuze.

Koppeling aan Keurmerk Veilig Ondernemen

In de nieuwe aanpak hebben ondernemingen die eigen verantwoordelijkheid tonen op het gebied van veiligheid en openstaan voor publiek-private samenwerking een streepje vóór. Winkelgebieden of bedrijventerreinen waar bedrijfsleven en overheid samenwerken in een Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO), komen als eerste voor een VKB-scan in aanmerking. 'Uiteraard komen ook kleine ondernemers buiten KVO-terreinen in aanmerking voor ondersteuning. Daarbij kijken we kritisch waar die ondersteuning het hardste nodig is en naar een goede spreiding over het land', licht CCV-directeur Onno Peer toe. Binnen het CCV wordt een nieuwe afdeling ingericht die het secretariaat van de nieuwe aanpak VKB vorm gaat geven. Hierin worden zowel kennis als medewerkers van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) opgenomen.

Informatie: www.hoeveiligisuwzaak.nl/vkb

Hanze inkoopseminar 2013: On moral sentiments

De achtste editie van het grootste inkoopcongres van het Noorden is een feit. Bij het Hanze Inkoopseminar staat dit jaar de mens in het inkoopproces centraal. Is er in de huidige 'vechtmarkt' nog wel ruimte voor menselijke gevoelens? En hoe zit het eigenlijk met het begrip 'Social Return', werkt dit wel?

Het thema van het Hanze Inkoopseminar is dit jaar afgeleid van de filosofie van Adam Smith, namelijk 'On Moral Sentiments'. Tijdens deze middag ontmoeten de aanstormende talenten en de professionals uit het werkveld elkaar. Drie genomineerde studentenduo's presenteren hun praktijkopdracht middels een filmpje

op locatie bij hun organisatie.

Daarnaast zullen ook dit jaar twee spraakmakende gastsprekers aanwezig zijn. Professor Elisabetta Manunza, Professor of European and International Public Procurement Law, gaat tijdens haar presentatie in op het bredere perspectief dat nodig is om sociale doelstellingen, zoals Social Return, een kans op succes te bieden.

Kees Blokland, voorzitter Commissie Verantwoordelijk marktgedrag in de Schoonmaak, geeft een indringende kijk op de noodzaak te komen tot maatschappelijk verantwoord gedrag bij aanbestedingen in de dienstensector.



31 januari 2013 staan de deuren van De Appel, het congrescentrum van de Hanzehogeschool Groningen, voor u open. Het thema is: 'On Moral Sentiments'.

Meer informatie een aanmelden: www.hanze.nl/inkoopmanagement



Leegstandsmonitor voor gemeenten

Vastgoedexpert GeoTax en Leegstandbeheerder Camelot bieden gemeenten een nieuwe monitor met integrale oplossingen voor de lokale leegstandportefeuille.

Een eenduidig en compleet overzicht van de volledige leegstand in een gemeente, met daaraan gekoppeld een direct advies hoe risico's kunnen worden beheerst en (tijdelijke) invullingen kunnen worden gerealiseerd.

Een monitor die voor gemeenten alle leegstand in kaart brengt, probleemgebieden en sectoren benoemt en de gederfde (belasting) inkomsten becijferd, is de basis. Daarnaast kan per pand een advies voor tijdelijk gebruik of transformatie inzage geven in de kansen om leegstand in afwachting van toekomstige bestemmingen commercieel of maatschappelijk te benutten. Een maatwerk-advies over hoe vraag en aanbod optimaal en continue op elkaar af te stemmen maakt het rapport compleet.

Gert Hoff (algemeen directeur GeoTax): 'Hoewel alle kennis op zich in gemeenten beschikbaar is, blijkt het erg efficiënt en nuttig om alle leegstand in één overzicht keurig gepresenteerd te krijgen. Onze software doet het zware werk, waardoor gemeenten zich veel uitzoekwerk en menskracht kunnen besparen. Met

dit rapport kun je direct aan de slag. Desgewenst kunnen onze consultants vastgoedmanagement gemeenten begeleiden bij de verdere uitwerking van een strategische aanpak.'

Joost van Gestel (CEO Camelot Europe): 'We realiseren ons dat het nooit leuk is om alleen de boodschapper te zijn van het slechte nieuws. Een los lijstje van alle lege panden is voor een gemeente dan ook niet zinvol. Het wordt pas aantrekkelijk als er duidelijke voorstellen voor een proactieve aanpak bij worden geleverd. Elk leegstaand gebouw kent zijn eigen uitdagingen. Een school vereist een andere aanpak dan een winkel of kantoor. De gemeente kan eigenaren van leegstand direct een aantal oplossingen bieden, in plaats van alleen te dreigen met boetes of bestuurlijk ingrijpen.'

Gebruiker van het eerste uur, Luuk Hotterbeekx van de gemeente Weert: 'Deze monitor is een prima instrument gebleken om snel beleid op te kunnen ontwikkelen.' De komende maanden bieden Camelot en GeoTax zes gemeenten de kans om via een pilot de leegstandsmonitor kosteloos in hun gemeente te introduceren en te testen.

Informatie: www.geotax.nl, www.cameloteurope.com



Recordaantal bezoekers Madurodam

Het nieuwe Madurodam heeft 2012 afgesloten met de hoogste bezoekersaantallen sinds 2001. Sinds de heropening op 7 april van dit jaar ontving het vernieuwde park in totaal 739.694 bezoekers. Hiermee groeiden de bezoekersaantallen van Madurodam met 36 procent ten opzichte van 2011 (2011: 544.538 bezoekers). Algemeen directeur Joris van Dijk kijkt tevreden terug op het jaar van de grote verandering. 'De negen maanden die Madurodam dit jaar open is geweest, hebben onze stoutste verwachtingen overtroffen. We zijn hartstikke blij dat Nederland de weg naar Madurodam weer heeft weten te vinden en vooral dat het vernieuwde park wordt gewaardeerd. In ons tevredenheidsonderzoek krijgt het park een 8 van de bezoekers.'

In november 2011 sloot Madurodam, dat normaliter 365 dagen per jaar is geopend, haar deuren voor een grote verbouwing. Madurodam moest een doe-park worden en tijdens de sluitingsperiode werd 8 miljoen euro geïnvesteerd in het interactiever maken van het park. Vanaf de heropening in april kunnen bezoekers in het park de grote verhalen van Nederland ontdekken via tientallen 'doe-dingen' waarbij de handen uit de mouwen moeten worden gestoken. Via meer dan dertig digitale, interactieve beeldschermen brengen de inwoners van Madurodam (de 'Madurodammetjes') de verhalen tot leven. Een grote speeltuin en vernieuwde restaurants moesten van Madurodam weer een dagje uit 'anno nu' maken. Deze winter is Madurodam gestart met de tweede fase van de vernieuwing van het park. Naast het verbeteren van de gastenfaciliteiten worden in 2013 drie nieuwe 'doe-dingen', een aantal nieuwe maquettes en tien digitale beeldschermen aan het park toegevoegd. Deze vernieuwingen zijn vanaf eind maart gereed voor het publiek.

Informatie: www.madurodam.nl

advertentie




Industry Office
Medical









Score, dan zit je goed!

Bel ons voor een gratis
werkplekanalyse
0594-554000

Gratis catalogus? info@scorenl.com


Our environment
deserves protection too.
We know.



Saval verkoopt u niet onnodig elke 5 jaar een nieuwe blusser. Door onderhoud kan uw huidige blusser vaak nog 15 jaar mee. Mocht u toch een nieuwe blusser nodig hebben, dan is de B6P-SC de verstandige keuze. Gedurende de standaard levensduur van 20 jaar, levert de B6P-SC 95% minder afval op dan uw huidige blusser.

Laat u niet opzadelen met een nieuwe blusser om de paar jaar, maar maak een afspraak met Saval.

saval.nl



We know fire.
We know safety.
We know you.

onderdeel van





Productnieuws

Salto introduceert XS4-beslag

Salto is in de afgelopen jaren een weg ingegaan van ontwikkeling en innovatie. Het bedrijf streeft ernaar om toegangscontrole op een hoger niveau te brengen en maken daarbij gebruik van de nieuwste technologische mogelijkheden. In het verlengde van die ambitie introduceert het bedrijf regelmatig nieuwe producten. De XS4 Revolutie is de nieuwste ontwikkeling en volgens het bedrijf geïnspireerd door alles wat zij hebben geleerd van onze zakenpartners. Innovatie is namelijk alleen van belang als het belangrijk is voor klanten.

De nieuwe XS4 is volgens Salto gemaakt met eersteklas materialen en bouwkwiteit. Met continu uitbreidingen in ons assortiment presenteren wij nu het gloednieuwe XS4-beslag dat ook beschikbaar

is met codepaneel. Dankzij dit systeem wordt veiligheid en toegangscontrole volgens het bedrijf naar een hoger niveau gebracht. Het XS4-beslag met codepaneel is zeer geschikt voor deuren waar extra veiligheid benodigd is. Gebruikers hebben meerdere authenticatie-mogelijkheden voor toegang, met gebruik van een beveiligde Salto-sleutelkaart nu ook in combinatie met een persoonlijke pincode of enkele code.

Informatie: www.saltsystems.com



Bravilor Bonamat introduceert de Esprecious

Bravilor Bonamat presenteert met trots haar nieuwe espressomachine: de Esprecious.

Deze compacte machine is voorzien van een touchscreen met in kleur verstelbare energiezuinige led-verlichting rond de display. De Esprecious kan zo aangepast worden aan elke gewenste sfeer en elk interieur. De fraai vormgegeven en in hoogte verstelbare uitloop, waardoor vrijwel ieder kopje onder de machine past, zorgt voor een mooie crèmelaag op espresso en koffie. Via een aparte uitloop kan heet water afgetapt worden voor bijvoorbeeld thee.



Volgens het bedrijf staan uitgekende en nieuwe technieken garant voor een perfecte smaak. Zo ontwierp Bravilor Bonamat speciaal voor deze espressomachine

een aparte gepatenteerde roestvrijstalen brewer van hoogwaardige kwaliteit. Daarnaast zorgt de intelligente energiebesparende modus voor minder energiegebruik in de stand-by positie. Per kopje worden de bonen gemalen en worden de warme dranken vers bereid. Dit vormt ook de basis voor de lekkerste cappuccino, latte macchiato, moccachino en andere koffievriaties. In de programmering is een groot aantal recepten opgenomen waarmee het drankenaanbod aan de specifieke situatie aangepast kan worden.

Het gebruik van roestvrij staal maakt de machine niet alleen eigentijds en robuust, maar ook volledig recyclebaar. Alle onderdelen zijn volgens het bedrijf van hoogwaardig materiaal en garanderen een lange levensduur. Laag energiegebruik bij gebruik van de machine maakt deze machine meer dan een verantwoordelijke keuze.

Informatie: www.bravilor.com

VOORUITGANG VRAAGT OVERZICHT

Want overzicht geeft rust. Het stelt u bovendien in staat om goed te beheren, maar ook om gedegen te bouwen. Als u vanuit rust beslissingen kunt nemen, ziet u de resultaten groeien. De facilitaire oplossingen van Axxerion geven u een uitzonderlijk goed totaalbeeld van uw werkzaamheden. Het systeem is uiterst gebruiksvriendelijk en biedt u een duidelijk overzicht door de heldere dashboards en rapportages en overzichtelijke workflows. Voor kleinere organisaties betekent het de directe beschikking over een totaaloplossing voor gegevens- en procesbeheer. Grote organisaties kunnen eenvoudig informatie en processen

delen met afdelingen, vestigingen, klanten en leveranciers. Last but not least, door het SaaS-model (Software as a Service) bespaart u kosten omdat de prijs wordt bepaald door het feitelijke gebruik.

Kortom: Het Facility Management Informatie Systeem van Axxerion garandeert overzichtelijkheid. U creëert rust en helpt daarmee uw onderneming vooruit.

Wilt u ook overzicht creëren: Neemt u dan gerust contact met ons op via nummer 026 - 474 2420.

Axxerion Advancing your business

Ressenerbroek 26b - 6666 MR Heteren - T. +31 26 474 2420 - E. info@axxerionfs.nl - www.axxerionfs.nl

'Fun Midgetgolf' in Spuimarkt Den Haag

Op zaterdag 12 januari opende Fun Midgetgolf haar deuren in een tijdelijk leegstaand winkelpand in Spuimarkt, Den Haag. Fun Midgetgolf is een uniek concept bedoeld om op een originele manier beleving in tijdelijk leegstaande units op winkelgebieden te brengen.

Met het Fun Midgetgolf-concept laten Syntrus Achmea Real Estate & Finance en OnsSausje zien dat het invullen van tijdelijke leegstand ook kan met concepten die een unieke beleving toevoegen aan het winkelgebied. Fun Midgetgolf is toepasbaar in winkelunits van 200 tot circa 400 vierkante meter en is onder bepaalde voorwaarden kosteloos voor de eigenaar.

Bij Fun Midgetgolf aan de Grote Marktstraat 171 in Spuimarkt, Den Haag kunnen jong en oud voor € 2,50 per persoon een parcours afleggen van maar liefst 12 holes. De score kan worden bijgehouden op een scorekaart. Of je kan je score bijhouden met je smartphone en die na afloop delen op Facebook of naar iemand mailen. Even uitrusten met wat te drinken en een snack



kan aan een van de picknicktafels die midden in het pand staan. Fun Midgetgolf kan ook afgehuurd worden voor feestjes, basisscholen of andere partijen. Fun Midgetgolf is geopend van dinsdag t/m zondag.

Informatie: www.spuimarkt.nl



newDirections een verzameling van mooie projecten en bijzondere mensen in de breedste zin van het facilitaire werkveld.



> > > > >

SERVICEDESK / SERVICE-CENTRES



PROFESSIONALISEREN? BEMENSEN? AANSTUREN? UITBESTEDEN? TRAINEN?

SERVICE DESK



ONE-STOP SHOPPING, TAILORMADE IN LIJN MET UW ORGANISATIE!

> > > > >



VOOR 'SNEL RESULTAAT': LENNEKE NOORLANDER 06-42239290

> > > > >



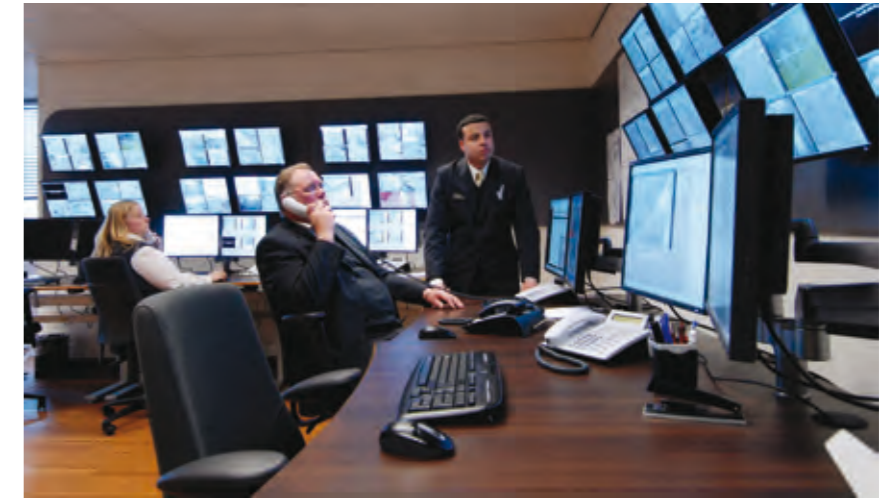
OMDAT WE WERKEN ZOALS WE ZIJN, ZIJN WE GOED IN WAT WE DOEN

T. +31(0)70 338 75 79 | WWW.NEWDIRECTIONS.NL

De markt

Politie kijkt live mee op beelden toezichtcentrale Spyke Security

Bij een inbraak of overval kan de politie rechtstreeks meekijken met de camerabeelden in de toezichtcentrale van Spyke Security. Dat is mogelijk dankzij Live View. Spyke Security werkt sinds december met dit systeem. De eerste ervaringen zijn positief. De toezichtcentrale van Spyke Security is verbonden met verschillende camera's bij diverse winkels en bedrijven. Bij onraad wordt de camera via intelligentie geactiveerd. In de toezichtcentrale bekijken beveiligingsmedewerkers de melding. Indien nodig worden de beelden direct via Live View doorgeschakeld naar de politiemeldkamer. Daar beoordelen politiemedewerkers de situatie, zoals het aantal overvallers, of er wapens worden gebruikt en of er gewonden zijn. In dat geval wordt direct een ambulance gealarmeerd. Er is en blijft direct contact tussen de centralisten in de toezichtcentrale en de centralist van de politiemeldkamer. De



politie kan bijvoorbeeld vragen om in te zoomen of een andere (buiten)camera te activeren. Ook kan ander beeldmateriaal opgevraagd worden. De bediening van de camera's is in handen van Spyke Security,

de politie kijkt actief mee en komt zo nodig direct in actie. Op die manier kan Live View bijdragen aan het terugdringen van inbraak en vandalisme. Informatie: www.spykesecurity.nl

Koffie op de zaak: draait om beleving en efficiency

Koffiedrinken op het werk verandert. Steeds meer mensen kiezen heel bewust hun koffie en hoe zij die willen drinken. Dus ook op het werk wordt meer en meer aandacht besteed aan de koffiekwiteit en -beleving. Gelijktijdig stellen werkgevers steeds zwaardere eisen op het gebied van efficiënte koffie-

voorziening op de zaak. Op het oog tegenstrijdige ontwikkelingen, waarvoor Autobar Holland pasklare oplossingen ontwikkelt. Autobar Holland biedt haar klanten in de basis de keuze uit drie typen dienstverleningsconcepten. Autobar Full Operating is gebaseerd op 100 procent dienstverlening

op maat, waarbij de klant totaal geen omkijken heeft naar zijn warme en koude drankenvoorzieningen. Binnen het Café Bar Concept wordt de klant elke vier of acht weken bezocht door een productvertegenwoordiger die de voorraad checkt en direct aanvult. Bij het Autobar Concept geldt dat de klant op vaste tijden gebeld wordt voor de bestelling van producten. De klant zorgt zelf voor het vullen van de automaat en het beheer van de voorraad. Voor alle concepten is het technisch onderhoud gratis bij voldoende afname van producten. Door te kiezen voor de juiste automaten en producten wordt bovendien de gewenste koffiebeleving op het werk gerealiseerd. Iedereen kan genieten van een echte espresso, cappuccino of latte macchiato, gemaakt van de beste en duurzaam geproduceerde bonen. Zo creëert Autobar Holland beleving en efficiency, waarbij er alles gedaan wordt om invulling te geven aan de wensen van de klant om binnen het beschikbare budget maximale koffiebeleving te realiseren met een optimaal serviceniveau.



Informatie: www.autobar.nl

MET IN DE HOOFDROL DE COMPLETE SERIE BEKIJK HET GRUNDFOS VERHAAL



HET GRUNDFOS VERHAAL

SCAN DE QR-CODE OM DE GRUNDFOS FILM TE BEKIJKEN, OF GA NAAR

www.thinkingbuildings.nl



Leer meer over ons

Grundfos is één van 's werelds grootste leveranciers van oplossingen voor vrijwel alle pomptoepassingen. We kijken naar uw bouwproject in zijn totaliteit, om u zoveel mogelijk van onze energiezuinige producten te kunnen laten profiteren. Bekijk het Grundfos verhaal en zie hoe we u kunnen helpen om uw uitdagingen aan te gaan – ga naar www.thinkingbuildings.nl

be
think
innovate

GRUNDFOS

Thema

LEISURE MANAGEMENT

fmi



16 Gastvrijheid in Duinrell

Faciliteiten in een attractiepark richten zich primair op de steeds wisselende gasten, terwijl in een kantooromgeving de vaste bewoners vaak centraal staan. Een wezenlijk verschil dus. Corine Dijkhuizen is adjunct-directeur Exploitatie van Duinrell en vertelt over FM in een attractiepark.



22 Gasten willen een belevenis

Een theater biedt entertainment op verschillende niveaus. Maar in alle gevallen staat de beleving van de bezoekers voorop. Laurens Derks is manager technische en facilitaire dienst van het Orpheus Theater in Apeldoorn. In zijn dagelijkse werk is hij continu bezig met het ondersteunen van processen voor verschillende doelgroepen. Dat vraagt om improvisatie.

26 Eventmanagement & social media, een gouden duo

In eventmanagement is social media om diverse redenen onmisbaar. Er kan een groot netwerk worden bereikt, er is bijzonder veel gratis informatie toegankelijk en potentiële deelnemers kunnen in een vroeg stadium worden betrokken. In dit artikel zullen praktische tips gedeeld worden over de inzet van social media bij de organisatie van evenementen.

En verder...

30 FM College on tour



Gastvrijheid in Duinrell

Faciliteiten in een attractiepark richten zich primair op de steeds wisselende gasten, terwijl in een kantooromgeving de vaste bewoners vaak centraal staan. Een wezenlijk verschil dus. Corine Dijkhuizen is adjunct-directeur Exploitatie van Duinrell en vertelt over FM in een attractiepark.

Erik Ernst

Grote kantoren hebben te maken met vaste bewoners en enkele duizenden bezoekers. Bij een attractiepark als Duinrell staan er per jaar ongeveer anderhalf miljoen wisselende bezoekers op de stoep. Er is dus een verschil in reden voor het bezoek, maar ook de populatie verschilt sterk.

Naast het soort gast, zijn er nog meer specifieke kenmerken waar FM in een attractiepark aan

moet voldoen. *FMI* sprak met Corine Dijkhuizen, adjunct-directeur Exploitatie van Duinrell.

Facilitair bloed

Zoals bij de eigenaren van Duinrell, de familie van Zuylen van Nijevelt, het blauwe bloed stroomt, zo stroomt bij Dijkhuizen het facilitaire bloed. Zij heeft al een uitgebreide facilitaire carrière achter de rug waarbij ze onder andere vijf jaar voor Facilicom werkte en verantwoordelijk was voor het afsluiten, implementeren en beheren van grote maincontracten. Dijkhuizen studeerde aan de Hogeschool Diederik van den Burghweg en heeft de post-hbo-opleiding FM aan Ifmec gevolgd. Toen zij toen was aan een nieuwe uitdaging, solliciteerde zij bij Duinrell op de functie van manager dagreactie, oftewel een facilitaire duizendpoot.

Inmiddels is zij, sinds 2009, als adjunct-directeur Exploitatie verantwoordelijk voor zowel de recreatieve als voor de facilitaire afdelingen. Dat houdt globaal in dat alle attracties, overnachtingsaccommodaties en de facilitaire afdelingen als schoonmaak, parkonderhoud (bos en plantsoenen), housekeeping, frontoffice en receptie en beveiliging onder haar verantwoordelijkheid vallen.

Dijkhuizen hierover: 'De verwevenheid tussen de facilitaire en de primaire processen is enorm groot bij Duinrell. Dat ook de reden dat de verantwoordelijkheid over beide processen bij één persoon ligt. Mij werd destijds gevraagd vooral structuur, ze noemen mij daarom wel eens de structopaat, aan te brengen in de processen om zo te kunnen voorkomen dat er problemen ontstaan en om zo de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. >



Corine Dijkhuizen

Fotos: ©NFP Photography - Henk Tukker



‘De medewerkers van de facilitaire afdeling staan op een attractiepark als Duinrell midden in de frontlinie. Dat brengt met zich mee dat de sociale vaardigheden bijvoorbeeld van die medewerkers hoog moet zijn; ze komen immers rechtstreeks in contact met de gast.’

In of outsourcing?

Dijkhuizen geeft aan dat veel van de facilitaire diensten in eigen beheer zijn: ‘Dat heeft met het karakter van het familiebedrijf te maken. Omdat de ondersteunende en de primaire processen zo met elkaar verweven zijn, hebben wij bij Duinrell de overtuiging dat eigen medewerkers meer betrokken zijn bij het wel en wee van het park dan medewerkers die van een extern bedrijf worden ingehuurd.’

‘Dat dit het geval is laat zich zien in de vele jubilarissen met een veertigjarig dienstverband die er dit jaar zijn bij Duinrell. Een niet minder belangrijke reden om te werken met eigen mensen is het waarborgen dat de kennis van het park wordt vastgehouden. Ook als

bepaalde diensten toch extern worden ingehuurd, doen we er van alles aan om ook bij die medewerkers de grote betrokkenheid te bewerkstelligen.

‘Het schoonmaken van de verblijfsaccommodaties is een van de diensten die wel is uitbesteed, maar dan wel aan vier regionale schoonmaakbedrijven waarbij de medewerkers weer nauw betrokken zijn bij het wel en wee van het park. De reden dat dit aan vier schoonmaakbedrijven is uitbesteed heeft te maken met risicospreiding. Ik zit regelmatig met de directie van de schoonmaakbedrijven om de tafel en ben er op gebrand dat samenwerking en partnership hoog in het vaandel staan bij deze bedrijven. Doordat het wat kleinere bedrijven betreft, zijn de communicatielijnen lekker kort en kunnen we goede en duidelijke afspraken maken.

‘De samenwerking tussen de bedrijven is nu zo goed dat er onderling af en toe ook een beroep op elkaar gedaan wordt. Voor de schoonmaak van het park zelf zijn het weer eigen mensen die deze taken uitvoeren.

> Facts Duinrell

- Aantal bezoekers per jaar 1,3 tot 1,4 miljoen
- Bij Facilitair werken in het hoogseizoen, in eigen beheer 124 medewerkers (circa 79 fte) en 19 stagiaires
- Duinrell bestaat uit 110 ha waarvan 50% bos- en duingebied en 50% recreatiegebied (attractiepark en verblijfspark)
- 400 duingalows; 2160 bedden
- Een duinhostel met 104 bedden
- Circa 900 campingplaatsen
- Circa 300 mobile homes en rent a tent accommodaties
- 300 mobile homes
- 900 campingplaatsen
- In hoogseizoen overnachten er 7000 personen op het park
- Tropisch zwemparadijs
- Attracties
- Beeldmerk: Rick de Kikker
- Duinrell betekent bron in de duinen

Deze dienst heet bij Duinrell de milieudienst waarbij het duidelijk mag zijn dat deze medewerkers dagelijks rechtstreeks in contact staan met de gast en dat gastvriendelijkheid de belangrijkste competentie van deze medewerkers is.’

Veiligheid en hygiëne

Veiligheid en hygiëne zijn, naast de gastgerichtheid, de belangrijkste speerpunten voor Duinrell. Dijkhuizen: ‘Het is van groot belang, zelfs randvoorwaardelijk, dat de veiligheid gewaarborgd wordt in ons park, zowel op het gebied van voedselveiligheid als op het gebied van algemene veiligheid bij alle voorzieningen in het park. We kunnen het ons niet veroorloven dat grote groepen gasten de dupe worden van een voedselvergiftiging of iets dergelijks. ‘Daarnaast zitten we hier in een bosrijk gebied met als gevolg dat algovorming op attracties, bankjes en paden risico’s met zich meebrengt. Ook daar moet dus voortdurend oog voor zijn. Ook vanuit het veiligheidsspeerpunt gezien en de verantwoordelijkheid die het park draagt voor, in het hoogseizoen, duizenden gasten die gelijktijdig aanwezig zijn, moet er een gedegen calamiteitenplan op de plank liggen. De bedrijfshulpverlening heb ik erg hoog in het vaandel staan. We zijn in het hoogseizoen een klein dorp dus alles wat in de grote-mensenwereld gebeurt, kan ook hier op het park gebeuren; van een gebroken sleutelbeen tot een hartaanval. Ik coach hier vooral op een preventieve werking bij de medewerkers. Zij moeten oog hebben voor allerlei mogelijke risico’s.

‘Ik noemde net al de bosrijke omgeving; daar hoort bijvoorbeeld ook het risico op het uitbreken van duinbranden tijdens droge periodes bij. Ook bliksemnslagen kunnen in deze omgeving grote risico’s met zich meebrengen. Alle leidinggevenden op het

park zijn in het bezit van een bhv-diploma inclusief EHBO. Daarnaast worden alle medewerkers getraind op gebouwkennis zodat zij tijdens, bijvoorbeeld een ontruiming, goed weten waar de nooduitgangen zijn en gasten kunnen begeleiden. Jaarlijks worden de ontruimingsplannen, samen met de brandweer, uitgebreid geoefend.’

Business continuïteit

Business continuïteit is een belangrijke trend in de facilitaire wereld. Het gaat er daarbij vooral om dat bij een calamiteit de organisatie in staat blijft om voort te kunnen blijven bestaan, ook nadat de calamiteit zich heeft voorgedaan. Verplaatsing van de belangrijkste bedrijfsprocessen, het borgen van de essentiële systemen, in bijvoorbeeld een extern datacenter, en communicatie rondom de calamiteit zijn belangrijke aspecten. Hoe is dit bij een attractiepark als Duinrell geregeld?

Dijkhuizen: ‘Wij hebben zeker nagedacht over een business-continuïteitsplan, en als het gaat om het waarborgen van de systemen, servers en andere belangrijke kennisdocumenten hebben we dat goed voor elkaar. Echter kunnen we niet zomaar de attractie op een andere locatie gaan opbouwen en aanbieden. Duinrell is Duinrell en is zeer locatiegebonden.

‘Bij een calamiteit kunnen we de attracties niet op een andere plek opbouwen’

‘Stel dat door een zware storm een deel van de attracties buiten werking raakt als gevolg van omgewaaid bomen en bliksemnslag, dan is er even geen alternatief voor handen. Wat in dat geval dan wel van wezenlijk belang is dat er een communicatieplan klaarligt hoe hierover in de pers gecommuniceerd moet worden en hoe we de schade zo beperkt mogelijk kunnen houden.

‘Een mooi voorbeeld is het Tikibad dat in 2009 voor een maand in storting stond. Je kan niet zomaar even in de buurt een alternatief Tikibad opbouwen. Wat je in dat geval als park kunt doen, is om samenwerking aangaan met zwembaden in de omgeving zodat er voor het Tikibad een soort van alternatief geboden kan worden. Vast staat dat het park absoluut locatiegebonden is en wat voor mij, als verantwoordelijke voor de gasten in het park, echt veel aandacht en prioriteit krijgt is dat de gast zich in een veilige en hygiënische omgeving kan vermaken en dat wij dat met onze medewerkers ook kunnen waarborgen.’

Gastvrijheid

Dijkhuizen kan het genoeg benadrukken: ‘De gast is het waar het allemaal om draait. De gast staat zelfs centraal bij het aannametraject van de medewerker. Onderdeel van de sollicitatieprocedure van leiding-

Ultimo Facility Management Software

- Beheers uw kosten
- Vergroot uw overzicht
- Ondersteun al uw services op integrale wijze
- Verleen service with a smile

ULTIMO

SOFTWARE SOLUTIONS

www.ultimo.net

SALTO
inspiredaccess

Ontdek de toekomst in toegangscontrole

Tijden veranderen ... en de ontwikkelingen gaan snel. Nu brengt SALTO Systems toegangscontrole op een heel nieuw niveau!

Ons innovatieve Wireless online en Data-on-Card technologie zorgt voor een real time controle van wie, tot wat en waar en wanneer toegang heeft. Een effectieve en betrouwbare oplossing voor uw mechanische sleutel problemen, betaalbaar en eenvoudig in beheer en installatie.

Verhoog uw veiligheid en toegangscontrole! Ontdek de nieuwe mogelijkheden in ons assortiment.

SALTO wireless
real-time access control



Elektronische beslagen



Elektronische cilinders



IP Deur Controllers



Kastsloten

SALTO
inspiredaccess

SALTO Systems BV
Kraanspoor 48, NL-1033 SE Amsterdam, Nederland
Tel.: +32 206 353 100 - Fax: +32 206 353 109
info.nl@saltosystems.com - www.saltosystems.nl

gevende medewerkers is dat zij zelf eerst als gast het attractiepark moet beleven. Er wordt dan gevraagd om kritisch te kijken naar de gastvriendelijkheid van de medewerkers, maar ook met een facilitair oog te kijken naar veiligheid en hygiëne. Omdat de medewerkers dan nog niet weten dat de "proefgast" een potentiële collega is kan die persoon het park beleven als een echte gast. In het gesprek daarna wordt gevraagd wat de kandidaat vond van het park en welke kritische punten hij of zij tegengekomen is. Zodoende wordt gelijk al in de aannameprocedure de nadruk gelegd op het gastvrijheidsaspect van Duinrell.

'Alle overige medewerkers krijgen een introductietraining waarbij ze ook de mogelijkheid krijgen om attracties zelf uit te proberen zodat ze weten wat de gast beleeft als ze op Duinrell zijn.'

In hoeverre kan het gastvrijheidsconcept van een attractiepark als Duinrell toegepast worden op de traditionele facilitaire dienstverlening van een kantooromgeving? 'Het facilitaire werkveld heeft zich de afgelopen jaren in het bijzonder gericht op de klantbeleving, maar gelijktijdig ook op meer efficiency tegen lagere kosten. Er is heel veel aandacht voor de klantgerichtheid. Hospitality en hostmanship zijn veelgebruikte termen.'

Wat bij een organisatie als Duinrell opvalt, is dat er geen cursussen gastvrijheid gegeven hoeven te worden, maar dat dit al automatisch ingebakken zit in de bedrijfscultuur van Duinrell. Alles vindt plaats rondom de gast; alles draait om de gast. Het wordt als volstrekt normaal ervaren dat de medewerkers alleen maar aan de belangen, de veiligheid en het plezier van de gast denken. De betrokkenheid van de gemiddelde medewerker is enorm groot. Dat uit zich onder meer in de jarenlange dienstverbanden die er bij de vaste medewerkers van Duinrell zijn. Natuurlijk wordt er ook op gestuurd bij Duinrell en zullen er vast af en toe opfrustrainingen gegeven worden, maar of je nu manager, adjunct directeur, technisch medewerker, schoonmaker of receptioniste bent bij Duinrell: iedereen stelt zich in dienst van de gast.

Het traditionele facilitaire werkveld kan daarom best een goed voorbeeld nemen aan de attractieparkwereld. Gastvrijheid moet dan wel als belangrijkste speerpunt op de strategische agenda van facilitair komen te staan en gastvrijheid moet een automatisch onderdeel zijn van de bedrijfscultuur.

> Erik Ernst is facility manager bij USG People en lid van de redactiecommissie van FMI.

Gasten willen een belevenis

Orpheus Theater volwaardig amusementsbedrijf

Erik Ernst

Een theater biedt entertainment op verschillende niveaus. Maar in alle gevallen staat de beleving van de bezoekers voorop. Laurens Derks is manager technische- en facilitaire dienst van het Orpheus Theater in Apeldoorn. In zijn dagelijkse werk is hij continu bezig met het ondersteunen van processen voor verschillende doelgroepen. Dat vraagt om improvisatie.

Een theater kent veel verschillende bezoekersgroepen, het schakelen tussen die groepen vraagt van Laurens Derks, manager technische en facilitaire dienst, naast een gedegen facilitair plan ook om een behoorlijk stuk improvisatievermogen. Uiteindelijk gaat het om één doel: de beleving van de bezoeker van het Orpheus Theater in Apeldoorn.

Met zijn drie volwaardige theaterzalen, drie foyers, acht break-out zalen en 425 parkeerplaatsen is het Orpheus Theater een volwaardig amusementsbedrijf, dat kan tippen aan de theaters in de randstad.

Naast de diverse theatervoorstellingen biedt Orpheus Theater vele andere mogelijkheden zoals grote banketten, feesten, congressen en productpresentaties. Die veelzijdige invulling van functionaliteiten vergt van de facilitaire ondersteuning een zeer flexibele mindset. Zo bouwt men de zalen met grote regelmaat om van theaterzaal naar dinerzaal of naar een grote lege ruimte waar een feest of een presentatie plaats kan vinden. Dat betekent ook dat het nodige equipment klaar moet staan voor de diverse functionaliteiten. Een belangrijke uitdaging voor de facilitaire afdeling is bijvoorbeeld het binnenklimaat; artiesten hebben andere belangen en behoeften dan de bezøkende gast. Ook is licht en geluid een apart verschijnsel ten opzichte van een normale kantooromgeving; ook dat moet afgestemd zijn op de functie die op dat moment speelt.

Het klantperspectief

Hospitality, hostmanship en *moodmaking* zijn momenteel actuele termen in de facilitaire beleving van de klanten in een kantooromgeving. Iets dat in de leisure markt al heel gebruikelijk is, zelfs iets dat tot het primaire proces behoort van het leisure bedrijf. Geen klanten, maar gasten. Alle bezoekers aan het theater zijn gasten. Naast de gasten van het theaterproces behoren ook de theatermedewerkers, de leveranciers en de theaterperformers met hun ondersteunende crews tot de doelgroep van facilitaire zaken. Theaterbezoekers zijn onder te verdelen in evenementenbezoekers en in bezoekers van voorstellingen. Beide soorten gasten hebben een totaal verschillende aanpak nodig, maar willen allebei een beleving mee

naar huis nemen. De facilitaire afdeling van het Orpheus Theater is een direct onderdeel van het primaire proces om de verwachtingen die de gasten hebben te helpen realiseren. Voor het oog is dat totaal verschillend met de facilitaire ondersteuning die een medewerker in een kantoorcomplex krijgt. Is het echter niet zo dat ook in een kantoorcomplex het gaat om dezelfde realisatie van verwachtingen en beleving van de klant en dat ook de facilitaire dienstverlening in een kantoorcomplex veel meer gekoppeld zou moeten worden aan de primaire processen?

Facilitaire organisatie

Derks over zijn facilitaire organisatie: 'ons streven is om met de facilitaire organisatie meer in de regie te komen, met bijvoorbeeld een veel sterker contract management. Hostmanship, klantgerichtheid en operational excellence zijn belangrijke speerpunten voor de afdeling.' Ook wil Derks zich met zijn team verder professionaliseren en zich nog meer richten op de gast. Een voorbeeld is het schoonmaakonderhoud. Derks hierover: 'Nu maakt de schoonmaakdienst schoon volgens een vast schoonmaakprogramma op vaste tijden. Het zou beter zijn om direct na een voorstelling schoon te maken en ook zou het schoonmaken tijdens de operatie van grote toegevoegde waarde kunnen zijn voor de beleving van de gasten. Dat vraagt dan wel om flexibiliteit in het contract en om aanpassingen in bijvoorbeeld het soort medewerkers, kleding en werktijden.'

Typische theaterfaciliteiten

Binnen een theater zijn volgens Derks zaken als binnenklimaat, schoonmaak en beeld- & geluidservices typerende theaterbezigheden voor de facilitaire dienst. Het binnenklimaat moet voortdurend worden aangepast aan het soort evenement; schoonmaak is geen dag hetzelfde en de services voor beeld en geluid is specifiek voor een theater. Dat vraagt voldoende kennis van de soorten evenementen en de daarbij horende functionaliteiten, maar het vraagt ook om flexibiliteit van de medewerkers van zowel de interne als van de externe diensten. Derks: 'Wat verder bijzonder is bij een theater is het zogenaamde "pariteitbeginsel". Dat houdt

LEIDT HET NIEUWE WERKEN WEL TOT RESULTAAT?



Implementeren we Het Nieuwe Werken wel om de juiste reden?

Steelcase Solutions benadert Het Nieuwe Werken niet als doel op zich. Wij houden altijd voor ogen waar het echt om gaat, namelijk datgene wat u met een nieuwe kantooromgeving wilt bewerkstelligen. Van advies, ontwerp, inrichting tot beheer.

Of dit nu het ondersteunen van de samenwerking tussen medewerkers is, een zo efficiënt mogelijk gebruik van de vierkante meters, het bevorderen van het welzijn van de medewerkers, het aantrekken en behouden van talent of het versterken van de bedrijfscultuur. Onze oplossingen zijn gebaseerd op diepgaande kennis van de manier waarop het menselijk potentieel optimaal tot zijn recht komt – een totaaloplossing die werkt!

Om samen tot een optimaal resultaat te komen belt u ons op 020-3118410 of kijkt u op www.steelcase-solutions.nl

Interieur ontwerp | meubilair | project- en verhuismanagement | verlichting
| vloer- en wandbekleding | werkplek consultancy

SteelcaseSolutions®
wherever work happens



Foto's: ©NFP Photography - Pieter Magjelsen

Laurens Derks

in dat een theater verplicht is om hetzelfde aantal technische medewerkers te leveren als dat de producerende partij zelf meeneemt. Dus zodra een toneelgezelschap een technische crew aanlevert van vijf

medewerkers, dient het theater daar zelf ook vijf technische medewerkers aan toe te voegen. Vervolgens wordt er gewerkt volgens het draaiboek van de uitvoerende partij, maar onder supervisie van het theater.

Ook zijn diensten als parkeerservices, beveiliging en onderhoud bij een theater

anders vormgegeven dan in een kantoorcomplex. Denk bij parkeerservices aan een goede doorstroming van autoverkeer op arriverende en vertrekkende tijden van gasten; bij onderhoud is de veiligheid van bijvoorbeeld hangende attributen en van bewegende podia van wezenlijk belang en op gebied van veiligheid neemt de bhv natuurlijk ook een aparte plaats in. Zo moet de bhv organisatie er op gericht zijn om bij ontruimingen grote groepen, min of meer onwetende, gasten te begeleiden naar de nooduitgangen en naar de verzamelplaatsen.

Kosten-baten

Dat in deze tijd ook een theater kostenefficiënt moet werken zal niemand verbazen. De subsidiekraan wordt

> Orpheus..

- bezit drie grote zalen met eigen foyers, en acht break-outzalen;
- heeft parkeerruimte voor 425 auto's;
- biedt de combinatie van congres met theater;
- heeft een eigen keuken met eten uit de streek;
- doet aan maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- heeft vier van de vijf hamers van het NCVC-keurmerk;
- heeft aandacht voor detail en is servicegericht;
- ligt in de inspirerende Veluwe omgeving.

NCVC-keurmerk

De NCVC is de Nationale Congres- en Vergaderclassificatie. Orpheus heeft hierin vier van de vijf hamers*.

*Een accommodatie met een zakelijke luxueuze uitstraling die voldoet aan de strengste technische vereisten voor vergaderen.

Moderne theatertechniek

Alle theaterzalen en foyers zijn of kunnen voorzien worden van professionele theatertechniek voor licht en geluid. Tevens kan er gebruik gemaakt worden van diverse technische middelen zoals, geluidset, zowel draadloos- als ADSL internet, projectiescherm.

steeds dichter gedraaid, maar de vraag naar cultureel entertainment neemt nauwelijks af. Voor het facility management is het daarom van levensbelang om voortdurend op de kosten te letten. Daar waar voorheen altijd een beroep gedaan werd op subsidies moet nu gekeken worden naar alternatieve financieringen of naar mogelijkheden om minder kosten te maken. Automatisch betekent dat onder andere dat leveranciersmanagement, contractmanagement en het efficiënt inzetten van medewerkers steeds belangrijker zijn voor de gehele theater organisatie. Daarom is de eerder genoemde operational excellence dan ook een belangrijk speerpunt voor het maken van de strategische facilitaire plannen.

Ook binnen de facilitaire organisaties van het Orpheus Theater vindt, min of meer noodgedwongen, een professionaliseringslag plaats. Zo is er meer aandacht voor inkoop, leveranciers- en contractmanagement en kostenreductie. Daarnaast is het facility management binnen een theater zich als geen ander bewust dat er een belangrijke bijdrage aan de gastbeleving geleverd kan worden door de facilitaire ondersteunende diensten.

> Erik Ernst is facility manager bij USG People en lid van de redactiecommissie van FMI.

Eventmanagement & social media, een gouden duo

In eventmanagement is social media om diverse redenen onmisbaar. Er kan een groot netwerk worden bereikt, er is bijzonder veel gratis informatie toegankelijk en potentiële deelnemers kunnen in een vroeg stadium worden betrokken. In dit artikel zullen praktische tips gedeeld worden over de inzet van social media bij de organisatie van evenementen.

Voorheen begon de communicatie met de potentiële deelnemers van een evenement pas bij publicatie van de uitnodiging. Door de inzet van social media kan deze interactie vanaf het begin al plaatsvinden. Zo kan de zoektocht naar die unieke locatie, gevatte spreker of biologisch verantwoorde cateraar door het inschakelen van het netwerk via sociale media een stuk makkelijker zijn. Het netwerk inschakelen is eenvoudig, stel op Twitter een open vraag en gebruik daarbij de *hashtag* #dtv, dat staat voor 'durf te vragen'. Bijvoorbeeld: 'Wie weet een sfeervolle locatie in hartje Rotterdam voor een vastgoedevenement in juni? #dtv'.

Vaak levert dit nuttige reacties op van enthousiaste *followers* (volgers) Deze behulpzame *followers* zijn ideaal bij het organiseren van een evenement. Zij kunnen optreden als ambassadeur door de tweets te re-tweeten (herplaatsen) of door zelf actief hun netwerk te mobiliseren.

Het volgen van veel relevante personen is belangrijk, want zonder te volgen, komen er ook geen volgers. Zeker bij de organisatie van een bijeen-

komst, waarvan de inhoud niet direct aansluit op uw persoonlijke netwerk, is Twitter een ideaal medium. In plaats van zelfstandig zoeken kan een heel netwerk meedenken. Deze betrokkenheid is niet alleen ideaal voor het genereren van nieuwe ideeën en inzichten, maar creëert ook de ambassadeurs voor het evenement.

Retweeten

Naast deelnemers, locatie en catering zijn ook aantrekkelijke sprekers onmisbaar. Via Twitter en LinkedIn zijn de specialisten en trendsetters op het onderwerp van de bijeenkomst eenvoudig te vinden. Kijk hierbij op Twitter naar aantal volgers en *geretweete* (herplaatste) berichten van een Twitteraar. Dit is een goede graadmeter van de kwaliteit en betrouwbaarheid van de persoon in kwestie. Door deze personen te gaan volgen en te betrekken bij het evenement, kunnen zij voor een geweldige impuls zorgen. Deze mensen kunnen ook vertellen wie interessante sprekers zijn en waar de doelgroep warm voor loopt.

Op LinkedIn kunt u via de zoekfunctie vele vakspeci-

Margriet van Westenbrugge



alisten vinden en benaderen. Zo is een grote hoeveelheid markt informatie gratis voorhanden op LinkedIn en Twitter.

In business-to-business zijn LinkedIn en Twitter de meest gebruikte social media. LinkedIn kan gezien worden als een openbare kaartenbak van (potentiële) relaties en hun netwerk.

LinkedIn biedt diverse mogelijkheden om uw evenement onder de aandacht te brengen. Door regelmatig 'status updates' te posten blijft het eigen netwerk op de hoogte en worden zij geactiveerd. Als zij de melding *liken* dan wordt deze ook inzichtelijk voor hun netwerk. Kortom LinkedIn is ideaal bij het inschakelen van het eigen netwerk en het opdoen van nieuwe relaties ten behoeve van het evenement.

Daarnaast zijn op LinkedIn voor allerlei onderwerpen groepen aangemaakt. Dit zijn groepen voor mensen uit een bepaalde plaats, met een bepaalde hobby, maar ook groepen voor professionals die werkzaam zijn in een specifieke branche. Het plaatsen van een uitnodiging of oproep voor het evenement in een relevante groep is dan ook zeker een goed idee.

Hashtags

Twitter is bijzonder snel, een tweet is in luttele seconden geschreven, maar deze kan ook in luttele seconden weer verdwenen zijn. De kracht zit hem in de herhaling. Door dashboards als Tweetdeck of Hootsuite kunnen tweets voorgeprogrammeerd worden. Ideaal om het publiek te informeren tijdens de verschillende fases van de voorbereiding. Daarnaast zijn deze dashboards ideaal om alle tweets (dus ook die buiten het eigen netwerk) over specifieke onderwerpen te volgen. Door een zoekopdracht aan te maken krijgt u alle tweets over dat specifieke onderwerp te zien. Een onderwerp kan bijvoorbeeld het eigen bedrijf, het evenement of een andere interesse zijn. Dit scheelt heel erg veel tijd, in één oogopslag is te zien wat de nieuwtjes zijn. Daarnaast is inzichtelijk wie er nog meer bezig is met hetzelfde onderwerp, waarop deze personen gevolgd kunnen worden.

'Twitter kan ambassadeurs voor uw evenement opleveren'



INBRAAK



TOEGANG



BRAND



CCTV



PA

vanzelfsprekend en innovatief in Safety & Security



PMS



HVAC



PERIMETER



LIFTBEHEER



SLAGBOOM



Veelzijdig, innovatief, dynamisch en onafhankelijk. Dat is MPL in een paar woorden. Een snelgroeiende onderneming, dat als één van de eerste de markt benaderd met het anders denken anders doen concept.

Technologische ontwikkelingen volgen elkaar momenteel snel op. Reden om bestaande en nieuwe systemen met elkaar te laten communiceren en efficiënter te laten opereren. MPL biedt met de nieuwste PSIM+ software nieuwe koppelingmogelijkheden waardoor er besparingen kunnen worden gerealiseerd en de continuïteit nog beter wordt geborgd.

Kortom voor o.a. camera toepassingen, inbraak, brand en toegangsbeheer bent u bij MPL aan het goede adres. Daarnaast ondersteunen en adviseren wij u graag over het onderhoud van uw blusmiddelen en de BHV organisatie.

Voor informatie:
www.mpl.nl of bel: 0342 - 419130



Promotie evenement


De eerste stap bij promotie van een evenement op Twitter is het bedenken van een hashtag. Een hashtag is niets meer dan een woord of afkorting met een *hashtag* (#) ervoor. Als er op de hashtag geklikt wordt, verschijnen alle andere tweets met diezelfde hashtag erin. Handig om in een keer te zien wat er over het betreffende onderwerp geschreven wordt. Check altijd of deze hashtag niet al in gebruik is door een andere partij of dat deze hashtag een genante betekenis blijkt te hebben in een veelgebruikte taal. Codeer elk berichtje op social media met deze hashtag en spoor anderen aan om hetzelfde te doen.

Door via de eerder genoemde dashboards een socialmediacampagne voor te bereiden, kunnen veel potentiële deelnemers bereikt worden. Door regelmatig tweets en status updates (op LinkedIn) te posten wordt het evenement bekend onder een breed publiek.

Zorg ook voor een online inschrijfformulier (bijvoorbeeld via Google Drive) voor het evenement. Zo kan gewekte interesse op social media razendsnel worden omgezet in een inschrijving voor het evenement. Het online publiceren van een gastenlijst is altijd een goede lokker voor nieuwe deelnemers. En biedt tevens een mooi onderwerp voor een nieuwe tweet of status-update.

Twitterfountain

Social media houdt niet op tijdens het evenement zelf. Vaak uiten twitteraars hun ongezoeten mening op Twitter, essentieel dus om dit medium goed in de gaten te houden! Soms wordt ervoor gekozen om een zogenaamde twitterfountain te plaatsen op een evenement. Dit is een scherm waarop alle berichtjes met de vastgestelde hashtag getoond worden. Zet dit scherm echter nooit op het podium, omdat een spreker vaak niet kan reageren. Zorg tevens voor een moderator. Via de eerder genoemde dashboards zijn de tweets over het evenement eenvoudig te monitoren. Een ongepaste opmerking kan het evenement immers schade berokkenen.

Zoals aangekondigd in de inleiding vormen eventmanagement en social media een gouden duo. Door er slim gebruik van te maken kost het weinig tijd, maar levert een schat aan informatie en netwerk op. Onmisbaar voor een succesvol evenement! 

> Margriet van Westenbrugge is als zelfstandige actief als adviseur op gebied van eventmanagement en social media. Daarnaast adviseert zij ondernemers bij pragmatische en effectieve inzet van social media.

FM College on tour

Meneer Reimers boeit publiek

Op de bijzondere datum 12-12-12 vond de bijzondere regiobijeenkomst van het FMN Regioteam West plaats. FMN College on tour, met als hoofdgast Willem Reimers, beter bekend als meneer Reimers in de tv-programma's van Herman den Blijker. Het thema dat centraal stond was hospitality.

Erik Ernst

FM College on tour, een idee van het Regioteam West van FMN en de stichting FM Alumni, heeft als doel om op een eigentijdse en vernieuwende wijze de leden van FMN en vooral ook de studenten en young professionals te betrekken bij trends, vakinhoudelijke onderwerpen en andere spraakmakende zaken binnen het facilitaire werkveld. Dat er ruim tweehonderd bezoekers waren,

waarvan 40 procent student, gaf aan dat dit een geslaagde, alternatieve onderwijsinvulling was. De levendige discussies tussen het publiek, de inleiders en meneer Reimers bevestigden de actualiteit rondom dit thema.

Vier stellingen

Om de bijeenkomst interactief te maken zijn vier inleiders gevraagd om stellingen te presenteren waarop vanuit de zaal en door meneer Reimers gereageerd kon worden.

Marjolein Jacobs, contractmanager facilitair bij de Gemeente Rotterdam, beweerde stellig dat de innovaties op het gebied van gastheerschap vanuit het facilitaire werkveld zijn gekomen en dat de horeca vooral vast blijft houden aan de traditionele waarden en normen. Waarbij natuurlijk de vraag gesteld of het één beter is dan het andere.

Rob van Veen, van adviesbureau Promundo, vroeg zich af of de aandacht voor gastvrijheid binnen het facilitaire werkveld niet veel te veel was doorgeschoten en of we ons niet beter kunnen richten op de juiste dingen doen en die dan ook vooral goed doen.

Madeline de Pee, pas afgestudeerd facility manager, gaf aan dat de Hotelschool en de opleidingen Facility Management wellicht veel meer met elkaar zouden moeten integreren en zij vroeg zich af of er wezenlijk veel verschil zat in de beide management-opleidingen.

Willem van Dalen, eigenaar van Hospitality & Facility Management, legde zijn visie op hospitality voor en gaf aan dat gastheerschap gaat om authentieke en een beleefde ontmoeting. Men moet zich welkom voelen. Hij bracht de Afrikaanse begroeting 'ik zie je' naar voren om aan te geven wat dan het gevoel van welkom zou moeten zijn.

Er waren levendige discussies tussen het publiek, de inleiders en meneer Reimers



FM en horeca

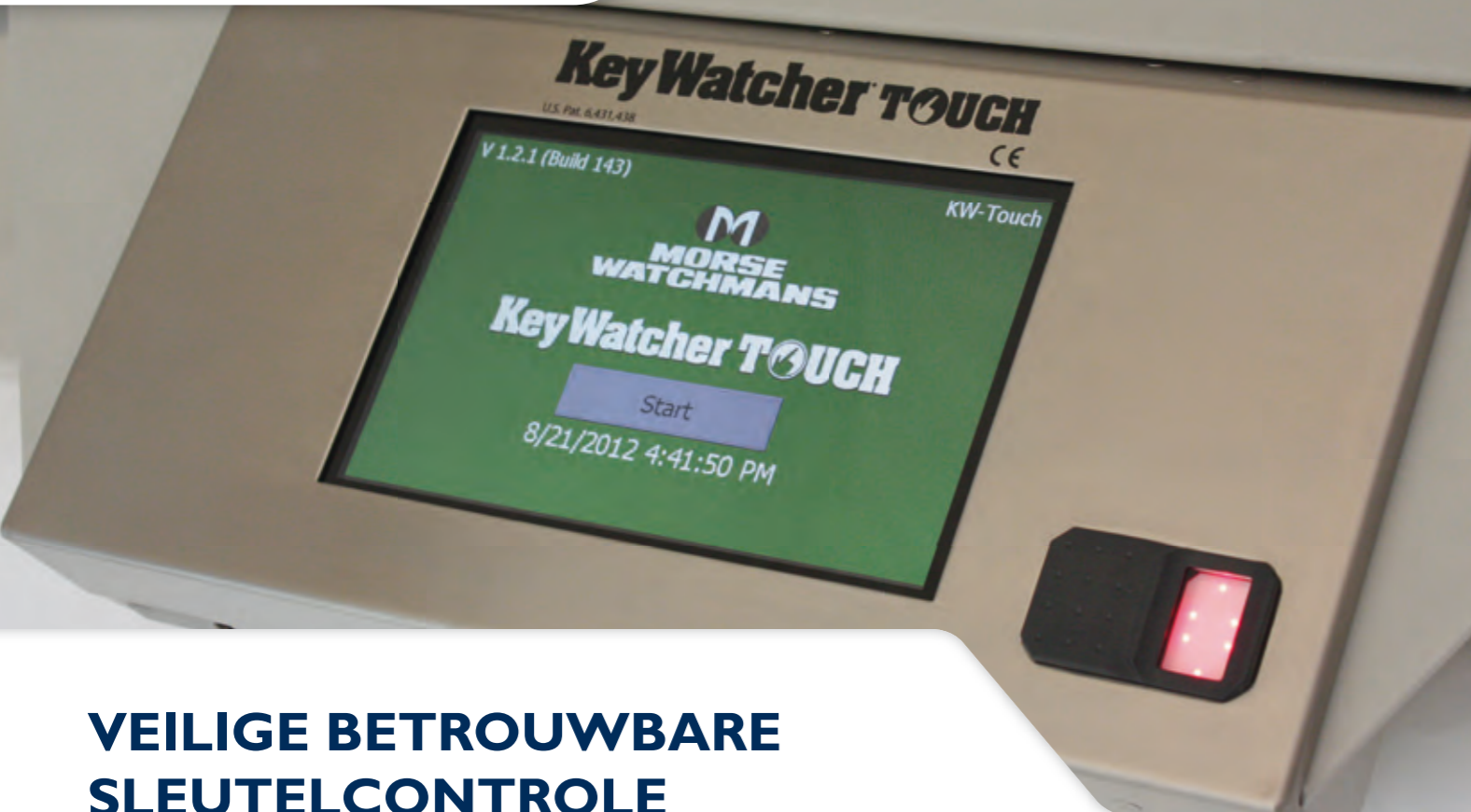
Uit de verschillende discussies die ontstonden naar aanleiding van de bovengenoemde stellingen, kwam onder andere naar voren dat het soort primaire proces wel degelijk van invloed kan zijn op de manier waarop de facilitaire dienstverlening vormgegeven wordt. Zo zijn er organisaties waarbij het primaire proces in zijn geheel draait om de gast van de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn: attractieparken, horecagelegenheden en theaters. Alles zal daarbij in het teken van die gast staan. Zonder (tevreden) gast geen omzet.

Verder zijn er organisaties waarbij de facilitaire ondersteuning weliswaar heel dicht bij het primaire proces staat, maar toch meer een indirecte toevoeging geeft. Bijvoorbeeld de zorginstellingen, ziekenhuizen en scholen. De core business draait om de zorg van ouderen, het beter maken van patiënten en het geven van onderwijs aan leerlingen. Omdat er wel directe

service verleend wordt aan de patiënten, de bezoekers van de patiënten en de leerlingen, in de vorm van bijvoorbeeld catering, schoonmaak en parkeergelegenheden zit de facilitaire ondersteuning dus dicht tegen het primaire proces aan.

Tot slot zijn er de grote kantoororganisaties waarbij de facilitaire ondersteuning vooral draait op de ondersteuning aan de medewerkers van de kantoren zodat zij zich maximaal kunnen richten op de core business. Hier staat de dienstverlening dus vooral in het teken van de interne klant.

Voorgaande geeft al aan dat de horeca, net als een kantoorhoudend bedrijf, een type organisatie is. En hoewel bij horeca alles in het teken staat van de gast en er wel verschillen bestaan in de soorten van facilitaire ondersteuning hoeft dat niet te betekenen dat de mate van gastvrijheid, de hospitality of het hostmanship verschillend zal zijn. Sterker nog: gastvrijheid is een manier waarop er omgegaan wordt met



VEILIGE BETROUWBARE SLEUTELCONTROLE

Verlies van sleutels is een groot probleem. Met de keuze voor een KeyWatcher sleutelbeheersysteem, zorgt u dat uw sleutels in het pand blijven en dat de gebruikers worden geregistreerd. De kans op sleutelverlies wordt daardoor minimaal. Het is dan immers altijd duidelijk waar en bij wie uw sleutels zich bevinden. En met de nieuwe KeyWatcherTouch wordt dit nu allemaal nog makkelijker.

Met de KeyWatcherTouch kunnen meerdere sleutelkasten binnen één systeem worden gebruikt en beheerd. Steeds vaker komt de vraag of het mogelijk is om binnen één organisatie, op verschillen plaatsen sleutelkasten te plaatsen die qua systeem aan elkaar gekoppeld zijn. Met de KeyWatcher® Touch is dit nu mogelijk!

Meer informatie over Burgman Security B.V. en de KeyWatcherTouch kunt u vinden op www.burgman-security.nl.



SPRAAKMAKEND

GASTVRIJ

BELEVENIS



INSPIREEREND

SPANNEND

de klant en kan juist in alle bedrijfstukken hetzelfde zijn. Gastvrijheid gaat om gedrag van medewerkers en niet om bijvoorbeeld een luxe cappuccino-bar in een gemeentehuis.

Ook was er discussie of de opleidingen Hogere Hotelschool en Facility Management niet met elkaar geïntegreerd konden worden zodat er één sterkere opleiding uit voort kon komen. De reactie vanuit het Loofd (Landelijk Overleg Opleidingen FM) was om de Hotelschool onderdeel te laten worden van de FM-opleidingen, maar helaas was er geen afvaardiging vanuit de Hotelscholen om daar weer op te reageren. Dat beide opleidingen veel van elkaar kunnen leren is duidelijk en dat er op termijn wellicht een integratie van beide opleidingen mogelijk is, zou erg mooi zijn maar of het dan een FM of een Hotelschool moet heten zal verder onderzocht moeten worden. De vraag is dan of er voldoende overeenkomsten zijn tussen beide opleidingen.

Gastvrijheid

Er vond een leuke discussie plaats over de gastvrijheid van Nederland. Vanuit de zaal werd geopperd dat Nederland altijd als zeer ongastvrij bestempeld wordt en werd de vraag gesteld waarom dat nu eigenlijk zo is. Meneer Reimers gaf hierop onmiddellijk repliek: 'Ik ben het absoluut niet eens met de suggestie dat Nederland ongastvrij is en ook niet dat de service in Nederland slechter zou zijn dan waar ook ter wereld. Wel is

het zo dat op de televisie de bedrijven worden getoond waar de service wel slecht is, maar gelukkig is dat maar een klein percentage van alle bedrijven in Nederland. Zeker 90 procent van alle horecabedrijven is oké in dit land en daar is niets mis mee.'

Ook werd de vraag gesteld of gastvrijheid is aan te leren of dat dit in de genen moet zitten? Dit was een belangrijke vraag tijdens deze bijeenkomst. Reimers over het aanleren: 'Je kunt mensen wel degelijk dingen leren; zo is gastvrijheid wel degelijk aan te leren. Het is een vorm van gedrag. Als het in de genen zit krijgt dat gedrag wel sneller vorm.'

Gastvrijheid blijkt niet typisch iets te zijn dat uit de horeca komt, maar is al zo oud als de mens zelf en komt voor in alle lagen van alle bevolkingsgroepen. Is het dan niet zo dat gastvrijheid, hostmanship, hospitality of hoe je het ook wil noemen, overal bij iedereen een positieve werking zal hebben? Of je in een winkel je boodschappen doet, je bij een gemeentehuis je paspoort haalt, op de markt een visje koopt, of een drankje aan de bar bestelt; overal, bij iedereen wordt vriendelijk gedrag op prijs gesteld.

> Erik Ernst is redactielid FMI en facility manager bij USG People



Zorg voor recycling van uw verlichting

Als facilitair manager bent u op zoek naar duurzame oplossingen. Het gebruik van tl-buizen en spaarlampen is zeer energiezuinig. Maar wat gebeurt er met de kapotte tl-buizen, spaar- en ledlampen en armaturen?

Afgedankte energiezuinige verlichting moet apart ingezameld worden. Uit onderzoek blijkt dat dit nog vaak in het gewone bedrijfsafval verdwijnt. Jammer, want verlichting kan voor meer dan 90% gerecycled worden. Door recycling blijven grondstoffen behouden en komen schadelijke stoffen niet in het milieu terecht.

Verzeker u daarom van de verantwoorde afvoer van energiezuinige verlichting. Dit past binnen het MVO-beleid

van uw instelling. Afgedankte verlichting kan worden afgevoerd via uw leverancier. Vraag na of dit via Wecycle geregeld is. Kleine hoeveelheden kunt u inleveren bij de gemeentelijke milieustraat of bij winkels die verlichting verkopen.

Als dit geen duurzame oplossing biedt, kunt u zich aanmelden bij Wecycle. Deze stichting haalt de verlichting vanaf een hoeveelheid van 50 kilo gratis bij u op. Ook zijn er verschillende gratis inzamelmiddelen beschikbaar waarin de verlichting veilig kan worden bewaard.

Meer informatie? Kijk op wecycle.nl/bedrijven.

Recyclen doen we samen **Wecycle**

Goedendag! Mag ik mij even voorstellen? Ik ben futurist. En in 2013 vul ik elf keer deze ruimte. Wees niet beducht voor concurrentie. Dit is voor mij geen speedcursus. Hoe word ik een FM-talent. Ik kijk gewoon of ik een snufe toekomst kan toevoegen aan uw wereld.

Theaterdirecteur

Als futurist heb je een fascinerend leven, begeef je je telkens weer op onbekend terrein. Ik spreek op congressen en doe dingen die hemelsbreed van elkaar verschillen: van zwemmen met studenten tot sparren met de ziekenhuisdirectie. Op de Provada nam ik deel aan het Eindgebruikersdebat, en in die rol (als eindgebruiker) voel ik me het beste. Hoe wonen, leven en werken we in de toekomst? Pas dan ga ik na wat dat kan betekenen voor een specifieke branche. In deze columns zal ik me dan ook niet verplaatsen in de rol van de FM'er – ik voel nu al aan mijn water dat dat fout gaat. Ik ga proberen me te verplaatsen in de gebouwengebruiker van de toekomst.

Ik begeef me stevast op plekken waar nieuwe woorden geboren worden. Daar zit namelijk de verandering, daar zijn de openingen naar de toekomst. Denk aan Vastgoed 3.0. Het niet-meer-zo nieuwe werken (van kantoor naar werkplek). Crossover gebouwen (zeer competitief) en *living buildings* (worden liever geprint dan gebouwd). Flexgoed (van bezit naar gebruik). Kortom, het gebouw als theater.

Voor een nieuwe wereld hebben we nog veel meer nieuwe woorden nodig. Kunt u, om te beginnen, iets doen aan dat woord facility manager? Het klinkt net als loodgieter, en dat is zóóóó cassettebandje. Mijn buurman was het een leven lang maar (na een goed gesprek met mij) werd hij energiecoach. Hij doet nagenoeg hetzelfde als voorheen, maar toch niet helemaal. Zijn blik is verruimd. Zijn klant staat centraal; niet de tools. Het ontzorgen zit al ingebakken in het woord. Zo stuitte ik laatst op de 3DPixelmaker. Die maakt gewoon afbeeldingen, maar op een of andere manier klinkt er meer hoogwaardig vakmanschap in door. En het is sexy. En sexy moet u ook zijn als u hoger in de boom wilt klimmen. Dat is toch wat u wilt? Dichter op het primaire pro-

ces? Dit nummer bijvoorbeeld gaat over leisure management. Dat maakt u, zou ik zeggen, tot theaterdirecteur.

Wat ik bereikt wil hebben in de elfde en laatste column? Een betere naam voor FM. Een paar innovaties van u die een prijs waard zijn. En kunnen we er samen achter komen wie op het Congres van de Toekomst de belangrijkste hoofdrolspelers zijn? Misschien u zelf wel.

Fururist Marcel Bullinga zoekt een betere naam voor facility manager en is benieuwd naar uw innovaties. Het thema voor het volgende nummer is zorg. Twitter uw ideeën naar @futurecheck



Foto's: Levin den Boer - Persfoto.nu



Facilitaire loopbaan van...

Naam:

Pieter van den Herik

Huidige functie:

**Partner bij Corporate
Facility Partners (CFP)**

Wilde vroeger worden:

Bakker

Pieter van den Herik (37) studeerde Bedrijfskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam: 'Ik deed tijdens deze studie een major in management van technologie en innovatie en minors in financieel en strategisch management. Daarnaast volgde ik diverse cursussen met de laatste jaren een focus op duurzaamheid. Het integraal opzetten en doorvoeren van innovaties en verbeteringen in organisaties, is een belangrijke drijfveer in mijn werk. Mijn studie is daarvoor een goede voorbereiding geweest.'

Tijdens zijn studie werkte Van den Herik bij een adviesbureau dat gericht was op kwaliteitsmanagement, daarna studeerde hij af bij de afdeling Strategisch Advies van Cap Gemini: 'Mijn professionele loopbaan startte ik bij Stork. Na een management traineeship ben ik verantwoordelijk geweest voor internationale business development en later voor de marketing van industriële dienstverlening in de Benelux. Vijf jaar geleden ben ik gestart bij CFP.'

'In de tijd dat ik bij Stork heb gewerkt, ben ik in contact gekomen met vooral de hard-serviceskant van facility management, met een focus op onderhoud en energie. Sinds ik bij CFP ben, is die oriëntatie breder geworden. We verbeteren samen met onze klanten de duurzaamheid en kosten van integrale huisvesting en facilities. Daarin bieden we advies, gegarandeerde resultaten, interim professionals en financiering. Wat daarin vooral boeit, is de continue verandering in het facilitaire werkveld. Dat vereist dat organisaties blijven vernieuwen en innoveren en daarin speel ik graag een leidende rol. Daarin is het van belang dat facility managers zich meer positioneren als onderdeel van het primaire proces en laten zien welke bijdrage ze aan de strategie van de onderneming leveren.'

Duurzaamheid zal in de toekomst speerpunt blijven voor Van den Herik: 'Ik wil actief blijven in de verduurzaming van organisaties en hun waardeketen. Alhoewel een groot aantal organisaties bezig is met het strategisch inzetten van duurzaamheid voor een groeiscenario denk ik dat er nog veel werk te doen is. Duurzaamheid, innovatie en winstgevende businessmodellen zijn ook over tien jaar nog steeds belangrijke onderdelen van mijn werk.'



FM in FOCUS

VEILIGHEID



Securing Your World

Met veiligheid en beveiliging heeft iedereen - direct of indirect - dagelijks te maken. Of het nu gaat om de veiligheid van mensen of de beveiliging van gebouwen, goederen of processen: elke situatie vraagt om een eigen aanpak. Als het om beveiligen en veiligheid gaat, is G4S van alle markten thuis. G4S analyseert de situatie, denkt mee en voorziet u van de juiste mensen en de nieuwste technieken. Niet te veel, niet te weinig, maar precies wat u nodig heeft in úw situatie. Compleet, betrouwbaar en professioneel.

Voor meer informatie kijkt u op www.g4s.nl

Wilt u op de hoogte blijven van alle trends en ontwikkelingen binnen G4S? Scan dan de QR code en schrijf u in voor de G4S nieuwsbrief.



Volg ons ook op:



G4S_NL



Veiligheid & Beveiliging



40 Veiligheid: een algemeen begrip of onbegrip?

Veiligheid is een actueel onderwerp. Bij steeds meer bedrijven staat het hoog op de agenda. En vanuit de journalistiek wordt veel gedaan om misstanden op het gebied van veiligheid, in het bijzonder bij de overheid, aan het licht te brengen. Maar is veiligheid wel zo'n algemeen begrip?

40



45 Gebruik integere managers in de strijd tegen bedrijfscriminaliteit

Managers spelen een cruciale rol binnen de organisatie: ze controleren de werknemers en functioneren als voorbeeld. Het is daarom belangrijk dat de managers zelf integer zijn. Controle op integriteit, zowel aan de poort als binnen de organisatie, is dus onontbeerlijk voor een veilige bedrijfscultuur.

45

Veiligheid: een algemeen begrip of onbegrip?

Natasja Zandstra

Veiligheid is een actueel onderwerp. Bij steeds meer bedrijven staat het hoog op de agenda. En vanuit de journalistiek wordt veel gedaan om misstanden op het gebied van veiligheid, in het bijzonder bij de overheid, aan het licht te brengen. Maar is veiligheid wel zo'n algemeen begrip?

Veiligheid is onder te verdelen in verschillende groepen. We onderscheiden mentale, fysieke en digitale veiligheid. Vooral het laatste wordt regelmatig vergeten.

Het mentale aspect

Mentale veiligheid is een beleving. Hierop kan gestuurd worden, maar het is vooral gebaseerd op iemands persoonlijke ervaringen en gedachtepatroon. Wanneer veiligheid gemeten wordt, dan noemt men als eerst beleving hiervan. Bijvoorbeeld bij onderzoeken of mensen zich veilig voelen. Het kan ergens nog zo veilig zijn, maar als het donker is, voelen mensen zich toch wat minder prettig. Maar op mentale veiligheid kan gestuurd worden. Maak een donkere plek lichter, zet één of twee mensen in beveiligingsuniform neer en mensen voelen zich al een stuk prettiger.

Maar te veel beveiligers kan averechts werken. Een voorbeeld daarvan is een mbo-instelling, leerlingen van die school liepen stage bij hun eigen school. In de centrale hal stonden zeker tien beveiligers, en deze overdaad zorgde voor een onprettig gevoel bij bezoekers, want: waarom zijn er zo veel beveiligers nodig?

Het fysieke aspect

En dan de fysieke veiligheid, hoe veilig is het echt? Hiervoor kunnen we twee disciplines binnen een gebouw onderscheiden. De beveiliging en de bedrijfs-

hulpverlening. Twee disciplines met een andere visie op veiligheid, maar die wel met elkaar verweven zijn. De beveiliging is er om een veilige werkomgeving te bieden en mensen die er niet behoren te zijn buiten de deur te houden, veelal valt de receptie hier ook onder. Nog voor een medewerker zijn gebouw betreedt is deze meestal al gesignaleerd door de beveiliging, middels camera's. Vervolgens wordt de medewerker begroet door de receptioniste wanneer hij binnenloopt. Dan is er nog een toegangscontrolesysteem, dit systeem geeft alleen mensen met een geldige pas toegang tot het gebouw. Alle maatregelen tot aan dit systeem vallen onder de buitenschil, het deel van het gebouw wat het meest beveiligd wordt. Dit is het geval omdat bij inbreuk van deze schil, mensen vaak vrij door het gebouw kunnen lopen.

In de meeste gebouwen zijn nog zaken aanwezig zoals sloten op de deuren (waarbij het sleutelbeheer en sleutelplan in de regel in beheer is bij de afdeling beveiliging) en speciale ruimtes die ook nog afgesloten zijn met een deel van het toegangscontrolesysteem. En dan zijn er nog de surveillanten van de beveiliging. Al met al, veel zaken die als normaal gezien worden. Tot we er last van hebben, want als er een deur op slot is, zal de beveiliging deze niet voor iedereen openen. En als je je toegangspas verloren bent, laten ze je niet zomaar toe tot het gebouw.



Dan praten we nog niet over de brandveiligheid waar de beveiliging ook een cruciale rol in speelt. Kerstversterking aan sprinklers, deuren waar rommel voor staat, en posters waarmee deuren dichtgeplakt worden. De beveiliging eist dat het direct weggehaald wordt, vaak met onbegrip van de medewerkers die het maar als lastig en vervelend beschouwen.

En dan die andere tak van veiligheid, de bhv. De vrijwilligers die zich naast hun reguliere werk inzetten om de andere mensen bij een incident of calamiteit te kunnen helpen. Zij zijn in het bezit van een EHBO-diploma en helpen, handelen en een proberen juiste inschatting proberen te maken betreffende de hulpverlening. De mensen die bij brand het gebouw ontruimen en ervoor zorgen dat andere mensen veilig het gebouw kunnen verlaten. Maar ook de mensen die steeds meer te maken krijgen met werkdruk, waarvan de leidinggevende zegt, is het wel

nodig dat je bhv'er blijft? Een bhv'er opgeleid houden kost namelijk 8 uren per jaar voor training en oefening. Hoe hoger in de ladder van de bedrijfshulpverleningsorganisatie hoe meer tijd het kost om getraind te blijven. Maar ook naast de training ligt er een verantwoordelijkheid bij de BHV om de collega's erop aan te spreken op het moment dat zij een branddeur bewust langdurig open zetten of wanneer er inderdaad dingen aan sprinklers gehangen worden. Dit levert soms onbegrip bij collega's op. Maar de collega's vergeten, dat op het moment dat zij vallen, onwel worden of er inderdaad iets in het gebouw gebeurt, juist die collega's van de bhv'er zijn om hun veiligheid te garanderen en hun te helpen.

In 2012 is er een initiatief in het leven geroepen om de bedrijfshulpverleners in het zonnetje te zetten. De bhv'er van het jaar verkiezing. De eerste bhv'er van het jaar, is John Beijersbergen, coördinator bhv bij het

Uw eigen Defibtech Lifeline AED inclusief volledig onderhoud?

Voor maar 39,- p/m

Informeer vandaag nog naar ons leaseplan!



defibtech
Life-Saving Technology Within Reach

Wekelijks overlijden in Nederland 300 mensen aan een hartstilstand. En dat terwijl een hartstilstand met een Automatische Externe Defibrillator, (AED), heel goed te behandelen is. Het gebruik van de AED is even eenvoudig als effectief. Iedereen kan

met een druk op de knop de overlevingskans na een hartstilstand verviervoudigen.

Bel naar 050 - 3133096 voor onze dealeradressen of kijk voor meer informatie op www.medizon.nl

Medizon is sinds 1997 hét Nederlandse kenniscentrum op het gebied van hartdefibrillatie. Dankzij opleidingen en apparatuur van Medizon zijn honderden bedrijven, instellingen en particulieren in staat verantwoord te defibrilleren.

Medizon
www.medizon.nl



rijk en daarnaast zzp'er EHBO-instructeur. Iemand die zijn werk met passie en bevoegenheid uitvoert, iemand die het teamgevoel wil benadrukken en iemand die het belang inziet van een goede op elkaar ingespeelde bedrijfshulpverleningsorganisatie.

Het digitale aspect

Veel bedrijven onderschatten het digitale aspect van veiligheid. De ICT zorgt voor virusscanners, soms worden bepaalde sites geblokkeerd en daar blijft het bij. In sommige bedrijven wordt er op de accounts van mensen met gevoelige informatie, bijvoorbeeld HRM, de usb-aansluiting gedeactiveerd, zodat deze

geen gevoelige informatie op een stick of harde schijf mee kan nemen. Maar alle bestanden per e-mail kunnen gewoon verzonden worden, dus veel mensen sturen privacy gevoelige informatie gewoon per e-mail door naar een privé adres of loggen thuis in op een niet zo goed beveiligde pc met volledige

toegang tot zijn/haar account. Nu de hackers steeds slimmer worden en meer skills krijgen, is dit dan niet een bedreiging die zich sneller ontwikkeld dan dat wij kunnen bijhouden?

We zijn tegenwoordig zo afhankelijk geraakt van computers dat als er een storing is die een paar uur duurt, het hele bedrijf plat ligt en niemand meer iets kan. In de facilitaire wereld kan je dan tenminste nog iets doen, schoonmaak controleren, met leveranciers

in gesprek en dergelijke. Maar de boekhouder zit met zijn handen in het haar, de secretaresse slaat gelijk op tilt en bij de receptie lopen de bezoekersrijen op, want niemand is meer terug te vinden in het systeem. Zouden we binnen FM ons meer daarop moeten richten, zodat we een back-up plan hebben?

Begrip

Veiligheid is dus niet zo'n algemeen begrip als soms wordt gedacht. Er is veel onbegrip doordat een medewerker niet altijd begrijpt waarom een beveiliging, bhv'er of ICT'er bepaalde keuzes maakt. Doordat de teams op de achtergrond opereren en eigenlijk alleen echt qua sterkte in het licht vallen bij een calamiteit of incident wordt hun werk vaak onderschat. Managers vinden het lastig, erg duur en eigenlijk overbodig en schuiven hun wettelijke verantwoordelijkheid graag af naar andere partijen.

Wat is er nodig om veiligheid wel weer een algemeen begrip te krijgen? Leg uit aan mensen wat wel en niet toegestaan is in een gebouw en ook waarom. Leg bijvoorbeeld vooraf vast wat mogelijkheden en onmogelijkheden is bij evenementen, verhuizingen en dergelijke en stel alle betrokken partijen op de hoogte van deze afspraken wanneer dit weer plaatsvindt. En bovenal, blijf er bovenop zitten, laat zien waar je mee bezig bent.

> Natasja Zandstra is facilities coördinator bij AAFM. In die rol is zij actief bij Rijkswaterstaat. Zij is bovendien hoofd bedrijfshulpverlening en actief in het convent van FMN.



Mijn NVD App: beveiliging in eigen hand

controle en beheer van uw aansluiting(en) op de NVD Alarm- en Servicecentrale

 NU OOK IN DE STORES
DE NVD INSTALLATEURS APP
meer informatie: www.nvd.nl

Gebruik integere managers in de strijd tegen bedrijfscriminaliteit

Managers spelen een cruciale rol binnen de organisatie: ze controleren de werknemers en functioneren als voorbeeld. Het is daarom belangrijk dat de managers zelf integer zijn. Controle op integriteit, zowel aan de poort als binnen de organisatie, is dus onontbeerlijk voor een veilige bedrijfscultuur.

Corinne Brouwer

Uit een onderzoek van De Vries en Van Gelder (2012) van de Vrije Universiteit Amsterdam in opdracht van Hoffmann BV blijkt dat integere werknemers zich minder snel laten verleiden tot criminele activiteiten. En ook als er voldoende toezicht door onder andere de managers is, is de bedrijfscriminaliteit lager. Controle op integriteit, zowel aan de poort als binnen de organisatie, is

dus onontbeerlijk voor een veilige bedrijfscultuur.

‘Organisaties verliezen jaarlijks miljoenen euro’s aan stelende medewerkers’, vertelt Richard Franken, directeur van Hoffmann. Bedrijfscriminaliteit is een serieus en omvangrijk probleem in Nederland. ‘Juist in tijden van crisis, als bedrijven uitjes en andere leuke dingen schrappen, komt er veel fraude door medewerkers voor. Iedere middelgrote tot grote organisatie krijgt er zeker eens in de twee jaar mee te maken. We zien bijvoorbeeld vaak dat fooienpotjes gevuld zijn met bedragen die onmogelijk verantwoord kunnen worden met echte fooien’, vertelt Franken. ‘Van dat geld wordt het visje op vrijdag betaald. En voor een vetter visje wordt het potje aangevuld met geld dat wordt verdiend met onder andere zwarte verkopen, afgedwongen fooien en de verkoop van pallets.’ Volgens Franken blijft het echter niet bij het fooienpotje: ‘Delicten variëren van het meenemen van een pak papier tot het lekken van strategische bedrijfsinformatie.’ Hij vervolgt: ‘Om een helder beeld van fraude binnen organisaties te krijgen, hebben we door de VU laten onderzoeken welke factoren een beduidende rol spelen bij bedrijfscriminaliteit en de preventie daarvan’, verklaart Franken.

Fraudedriehoek van Cressey

Fraude is op verschillende manieren in beeld te brengen. Eén daarvan is de fraudedriehoek van Cressey, waarin drie elementen staan die aanwezig moeten zijn om van een werknemer een fraudeur te maken. Zo moet de werknemer: het idee hebben dat er een mogelijkheid is om fraude te plegen en hierop niet betrap te worden – laat staan hij ervoor wordt veroordeeld. een druk ervaren om de fraude te plegen, zoals financiële druk of zelfzuchtigheid. een mogelijkheid zien om de fraude te rationaliseren. Dit is makkelijker als er sprake is van wantrouwen binnen de organisatie jegens de directe en/of managers



Richard Franken

of als de managers een slecht voorbeeld geven.

De uitkomsten van het onderzoek van de De Vries en Van Gelder passen binnen deze fraudedriehoek van Cressey. Zo is er binnen een integere bedrijfscultuur met meer toezicht minder (gepercipieerde) gelegenheid om fraude te plegen (punt 1). Als de bedrijfscultuur integer is, wordt ook rationalisatie van de fraude een stuk lastiger (punt 3). Het tweede punt heeft alles te maken met de integriteit van de werknemers. Werknemers die integer zijn, gaan minder sneller het verkeerde pad op, zo blijkt uit het onderzoek van De Vries en Van Gelder.

Gebrek aan integriteit

Een medewerker die minder eerlijk en betrouwbaar is, zal op zijn werk eerder de fout in gaan. Toch selecteren organisaties hun werknemers nu meestal niet op basis van een persoonlijkheidstest maar alleen op basis van een antecedentenonderzoek. 'Organisaties moeten zeker ook de integriteit van potentiële werknemers onderzoeken. Een integere werknemer laat zich minder snel verleiden tot het stelen van bedrijfs-eigendommen en lekken van gevoelige informatie', vertellen De Vries en Van Gelder.


Toezicht

Hoffmann komt veel fraudegevallen tegen die het gevolg zijn van een gebrek aan integriteit binnen de organisatie. Franken vertelt: 'We bezochten eens een

bedrijf dat non-ferromaterialen verwerkte tot producten. Op het bedrijf stond een container waarin afval met een aanzienlijke restwaarde werd bewaard. Het afval zou aan een opkoper worden verkocht. Op enig moment schrapte de directie met het oog op de crisis de uitjes en attenties voor de personeelsleden. Een manager signaleerde dat en liet een groot gedeelte van het afval naar een andere opkoper brengen en stopte de opbrengsten in een zwarte kas. Daar werden, zonder dat de directie het wist, bedrijfsuitjes en lekkernijen mee gefinancierd. De zaak kwam pas aan het licht toen de reguliere opkoper aan de bel trok bij de directie omdat zijn opbrengsten terugliepen. De directie had zelf nog niet door dat de grote sommen geld die voor de bedrijfskas bedoeld waren, niet op hun plaats terecht kwamen.'

In het praktijkvoorbeeld komt naar voren dat de manager de leiding in de fraudezaak nam. 'Zo'n slecht voorbeeld doet slecht volgen. Er was ook niemand die de manager aan z'n mouw trok: de directie zat te slapen', geeft Franken aan. Uit het onderzoek van De Vries en Van Gelder blijkt dat onethisch gedrag vaker voorkomt als er onvoldoende toezicht is. 'Niet alleen toezichthoudende activiteiten, zoals het vormen van een helder beleid, maar ook een toezichthoudende bedrijfscultuur is belangrijk', verklaren De Vries en Van Gelder. 'Medewerkers moeten het idee hebben dat de manager over hun schouder meekijkt. En als organisatie moet je aan dat idee werken.'

Integriteit verbeteren

Om de integriteit van een organisatie naar een hoger niveau te tillen, is het belangrijk om medewerkers – en in het bijzonder managers – te screenen. 'Juist managers moeten integer zijn en een hoog risicobewustzijn hebben. Zij hebben immers een voorbeeldfunctie en kunnen sturing geven aan de motivatie en rationalisatie van hun medewerkers', zegt Franken. Hoffmann gebruikt tijdens het screenen van managers en andere werknemers de Savvy-integriteitscheck om de mindset van een kandidaat te bepalen. Franken legt die check uit: 'Tijdens screenings stellen wij bijvoorbeeld vast dat kandidaten bij vorige werkgevers onjuist declareerden, zwarte verkopen goedkeurden of social media als platform gebruikten om te pronken met hun resultaten waardoor ze informatie doorspeelden aan concurrenten.' Juist in crisistijd, een tijd waarin het draait om omzet en resultaat, is het belangrijk om te kunnen bouwen op de integriteit van de werknemers en het risicobewustzijn van de managers. Met screenings zet je als organisatie een grote stap richting een integere bedrijfscultuur. 

> Corinne Brouwer is zelfstandig tekstschrijfster Brouwer Context



SCHOONMAAKONDERHOUD
GLASBEWASSING
SPECIALISTISCHE REINIGING
SANITAIRE VOORZIENINGEN

www.hectas.nl

 **HECTAS**
VERRASSEND VERFRISSEND.

Mutsje

Iris Bakker, www.levenswerken.eu

Een sprankelende zondagse winterse ochtend. De zon scheen laag over het wit bevroren weiland waar de smient, bergeenden, de grauwe en Canadese ganzen en bovendien het toppunt van elegantie, de witte reiger, de winter gezamenlijk doorbrachten. In de grote oude eikenboom die midden in het weiland stond, zat een buizerd. Op het dijkje kwam een vader aange-fietst met een kindje voorop de fiets.

Goed ingepakt, dikke wantjes, sjaal, warm mutsje met een bolletje erop. Verademend om dit te mogen aanschouwen, een vader op stap met zijn zoontje om hem de schoonheid van de natuur te laten zien en te vertellen over de aalscholvers, roodborstjes en de hazen. Eindelijk een kindje dat niet 's morgens vroeg al voor de TV werd gezet, of werd zoet gehouden met een iPod zodat elk seizoen ongemerkt

voorbij ging. Nee, een kindje dat een vader had die wist dat de Hollandse buitenlucht gezond was voor zijn kind. De vader stopte bij een inham, bleef op zijn fiets zitten en haalde wat uit zijn zak. Een kijker misschien? Ik liep een stukje door met de hond. Toen ik omkeek zag ik het kindje gehuld in een grauwe grijze wolk van sigarettenrook. Het bolletje op het mutsje vervaagde.

advertentie



SPYKE SECURITY



Visie op veiligheid.

- Proactieve video-observatie
- Collectief cameratoezicht
- Tijdelijke beveiliging
- Facilitaire dienstverlening
- Individueel cameratoezicht



Spyke Security biedt u een volledige anti-inbraak garantie. En mocht er toch een insluiper ontsnappen aan ons beveiligingssysteem, dan vergoeden wij het bedrag dat u kwijt bent aan eigen risico! Benieuwd naar de andere voordelen van onze werkwijze? Neem contact op met René den Dekker via 072 541 4082 of ga naar www.spykesecurity.nl.

Smaragdweg 3, 1812 RJ Alkmaar T +31 (0)72 541 4082 I www.spykesecurity.nl E info@spykesecurity.nl



DRION – THIJSSSEN



LECTORENDIALOOG

Beste Bernard,

Volgens jou is het nodig om over te gaan van PRATEN naar ACTIE en dat we ons gedrag eens kritisch onder de loep moeten nemen als het gaat om duurzaamheid. Ik ben het niet altijd met je eens, maar nu zeker! We praten al sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw over duurzaamheid, maar de concrete vertaalslag naar duurzaam gedrag blijft achter. De vraag is dan natuurlijk wiens gedrag precies? De facility manager moet nogal wat stakeholders bedienen. Zo zijn er interne stakeholders als de directie en de medewerkers van de organisatie en externe stakeholders als klanten, leveranciers, financiers en overheden. Dus waar te beginnen?

Een goed Hollands spreekwoord is: Verbeter de wereld en begin bij jezelf. In dit geval stel ik voor dat wij ons verplaatsen in de rol van de facility manager zelf. Tijdens mijn loopbaan ben ik diverse keren tegen leerprocessen aangelopen die te maken hebben met de opmerkzaamheid en de creativiteit van medewerkers. Dit heeft alles te maken met goed leiderschap en duurzaam personeelsbeleid en het besef dat de mensen die het werk doen zelf invloed kunnen nemen op hun werk en hun omgeving.

Laat ik dat nader verklaren. In mijn ogen zijn de medewerkers die dagelijks in contact staan met klanten de beste ervaringsdeskundigen om concrete verbetering aan te geven en door te voeren. Als je er als leidinggevende maar oog voor hebt, er expliciet naar vraagt en het doorvoeren van verbeteringen stimuleert. Een simpel voorbeeld. Elke organisatie vertoont ingeslepen gedrag als: 'zo doen we dat nu eenmaal hier'. Niemand weet waarom.

Mijn beleid was en is er steeds opgericht om deze blinde vlek serieus te nemen om ingeslepen gedrag onder de loep te nemen. Elke nieuwe medewerker wordt gedurende de eerste zes weken van het dienstverband door zijn/haar leidinggevende geïnterviewd over onderwerpen als: Heb je het naar je zin? Kom je goed tot je recht? Wat valt je op? En wat zou je daaraan doen? Deze werkwijze past goed bij een duurzaam personeelsbeleid en levert praktische ideeën voor verbetering op. Bijvoorbeeld ideeën gericht op de verbetering van de gastvrijheid als: het onmiddellijk opnemen van de telefoon, de vriendelijkheid aan de receptie, het terugdringen van wachttijden et cetera.

Maar ook ideeën voor het tegengaan van verspilling als: te grote porties bij maaltijden waardoor er te veel afval is, of te weinig controle op het inchecken van goederen van leveranciers zodat fraude kan worden teruggedrongen.

Wat ik hier mee wil zeggen is het volgende: ja ik ben het eens dat we over moeten gaan naar ACTIE als het gaat om duurzaam gedrag. Daarbij ben ik van mening dat we dus bij onszelf, de facility manager en zijn/haar medewerkers op de werkvloer moeten beginnen. Dit vergt leiderschap en duurzaam personeelsbeleid gericht op duurzaam gedrag en het voorkomen van ingeslepen (slechte) gewoonten.

Je maakt me echter wel benieuwd naar jouw mening over het onder de loep nemen van ons gedrag bij duurzaamheid en wat je daar precies mee bedoelt?

Met vriendelijke groet,
Thomas Thijssen



Diversiteit en facilitaire dienstverlening

Nico Lemmens

Diversiteit is een belangrijk kenmerk van veel moderne bedrijven. Maar leidt diversiteit in het personeelsbestand ook tot goede zakelijke resultaten? Heeft het zin diversiteit te promoten? Deze vragen waren het startpunt voor het onderzoek dat in 2010 in opdracht van ISS Denemarken werd uitgevoerd door PwC en Innoversity.

Vanaf 2007 heeft ISS Denemarken een intensief diversiteitsprogramma opgezet. Alle managers hebben een training ondergaan. Wervings- en promotieprocessen zijn aangepast. Concrete diversiteitsdoelstellingen werden geformuleerd, leidend tot tal van initiatieven om diversiteit te bevorderen. Er zijn onderzoeken die aangeven dat diversiteit een stimulans voor innovatie is, vooral in kennisintensieve bedrijven. Er was echter geen onderzoek beschikbaar dat relevant was voor een bedrijf als ISS. Bovendien was er geen onderzoek beschikbaar naar de vraag wat diversiteitsmanagement onder aan de streep oplevert.

Om over diversiteit te kunnen spreken moet een team een minimale grootte hebben. In dit onderzoek is gekeken naar teams met een minimum van vijf medewerkers. Geïnspireerd door Amerikaans onderzoek op dit gebied wordt een divers samengesteld team gedefinieerd als een team waarbij:

- niet meer dan 70 procent van de leden uit dezelfde landen afkomstig zijn;
- niet meer dan 70 procent van de leden van hetzelfde geslacht is;
- niet meer dan 70 procent van de leden van dezelfde generatie is (X, Y, baby boomers).

De business case

Diversiteitsmanagement is vaak onderwerp van kritiek geweest. Het zou te zacht zijn om te meten en bovendien te kostbaar. Toch zijn er steeds meer studies die erop wijzen dat bedrijven die een divers samengesteld personeelsbestand nastreven beter presteren, niet in de laatste plaats ook financieel.

> Diversiteit

- ISS is een van de bedrijven met de grootste diversiteit in Denemarken
- Ruim 10.000 medewerkers
- 60 procent vrouwen, 40 procent mannen
- Ruim 4.500 medewerkers zijn afkomstig uit meer dan 130 verschillende landen
- Gelijke leeftijdsverdeling over de generaties Y, X en baby boomers

De voordelen van diversiteit zijn in drie categorieën te verdelen:

1. Beter prestaties door een betere talentvijver en verbeterde vaardigheden.
2. Kostenverlaging door lagere wervingskosten, lager verloop en minder verzuim.
3. Diverse 'zachte' resultaten zoals beter leer- en innovatievermogen, het vermijden van 'groupthink', hogere arbeidssatisfactie en betere werkomstandigheden.

Het onderzoeksontwerp

De meest genoemde voordelen van diversiteit (meer innovatie en lagere wervingskosten) bleken te moeilijk te meten. Daarom werd de aandacht gericht op contractwinstgevendheid. Onderzocht werd of contracten die door teams met een diverse samenstelling worden gemanaged, winstgevend zijn dan andere en zo ja, waarom, in welke mate en door welke oorzaken. De verzamelde data werden gezuiverd van effecten als veranderingen in werkloosheidspercen-

tages, sectorale verschillen, economische trends en andere factoren die van invloed zijn op alle contracten. Bij de statistische analyse ging veel werk zitten in het beschrijven van de causale structuur. Een significantieniveau van 95 procent werd gebruikt. Dat gevoegd bij een analyse van hoe de introductie van diversiteit van invloed was op de timing van winstgevendheid leidde tot de gereede conclusie dat de veronderstelde causaliteit juist was.

De belangrijkste bevindingen

Hoofdconclusie: teams die bestaan uit mensen van verschillende culturele achtergronden, leeftijden en geslacht, presteren beter. Onder aan de streep leveren zij meer op. Dat blijkt hard meetbaar te zijn.

Teams met een diverse samenstelling leveren 3,7 procentpunten meer winst op dan homogeen samengestelde teams. Een kwart van alle teams heeft een diverse samenstelling. Dat betekent dat er een enorm winstpotentieel is door ook de overige teams divers samen te stellen en van deze diversiteit gebruik te maken. De oorzaak van het feit dat teams met een diverse samenstelling in het algemeen beter presteren, ligt in

> Fact sheet onderzoek

- 7.261 medewerkers uit een totaal van 10.000
- 469 teams
- gemeten in schoonmaak, catering, support services, property management, security en facility management

De gemeten parameters:

Medewerkers

Verloop, ziekteverzuim, opleiding, welzijn, management

Klanten

Klanttevredenheid

Financiën

Winst

een lager ziekteverzuim en een hogere medewerkerstevredenheid. Van de 3,7 procentpunten hogere winst is ongeveer 2,5 procentpunten direct in verband te brengen met een lager ziekteverzuim en een hogere medewerkerstevredenheid. Daarnaast zijn goed management, een hoge tevredenheid in het team en een goede introductie in het werk belangrijke factoren.



Deze drie factoren leiden weliswaar in alle teams tot hogere winst, maar het onderzoek toont duidelijk aan dat die in divers samengestelde teams significant hoger is. De resultaten blijken onafhankelijk te zijn van het soort dienst, het geografische gebied, teamgrootte en senioriteit.

Bij de divers samengestelde teams bleken minder teams te zijn met een negatieve winst dan bij de overige. Slechts 5 procent van de divers samengestelde teams scoren negatief. Bij de andere teams is dat 12 procent. Verdelen we de teams niet in twee (divers en niet divers samengesteld) maar in drie categorieën (divers, medium divers en niet-divers samengesteld) dan is het verschil in winst tussen de divers en de niet divers samengestelde teams nog duidelijker: 4,1 procentpunten.

Teamsamenstelling	Winst
Niet divers	14,4 procent
Medium divers (max. 85 procent hetzelfde land, generatie, geslacht)	15,4 procent
Divers (max. 70 procent hetzelfde land, generatie, geslacht)	18,5 procent

Tabel 1: relatie teamsamenstelling en winst

Het onderzoek toont ook aan dat voor het bereiken van een hoge score alle drie de diversiteitsaspecten noodzakelijk zijn: leeftijd, geslacht en etnische achtergrond. Laten we bijvoorbeeld geslacht achterwege en nemen we alleen maar leeftijd en etnische achter-

grond als diversiteitsaspecten, dan daalt het verschil in winst van 3,7 naar 1,5 procentpunten.

Ziekteverzuim en medewerkerstevredenheid

Het ziekteverzuim in divers samengestelde teams bleek 1 procentpunt lager dan in de andere teams. Bij ISS is dit equivalent met circa 1,5 procentpunten hogere winst. Over het algemeen was bij divers samengestelde teams de mate van medewerkerstevredenheid hoger dan in niet-divers samengestelde teams. Het verschil bedroeg 0,13 procent, corresponderend met circa 1 procentpunt hogere winst.

Een hoge mate van medewerkerstevredenheid in het team, goed management en een goede introductie in het werk zijn belangrijke bepalende factoren van het feit dat teams met een diverse samenstelling beter presteren. In zowel divers als niet-divers samengestelde teams leidt medewerkerstevredenheid tot hogere winst, maar de mate van tevredenheid is in divers samengestelde teams veel hoger. De winst in die teams met een hoge mate van tevredenheid is 3,9 procentpunten hoger dan in divers samengestelde teams met een lage tevredenheid.

Een vergelijkbaar beeld ontstaat als we kijken naar de mate waarin medewerkers tevreden zijn met hun manager. Bij de divers samengestelde teams is de tevredenheid met de manager hoger en zijn de financiële resultaten beter. Divers samengestelde teams met een hoge mate van tevredenheid leveren 4,7 procentpunten meer winst op dan divers samengestelde teams met een lage tevredenheid met hun manager. Bij de niet-divers samengestelde

teams is dat verschil slechts 2,3 procentpunten. Ook een goede introductie is van belang. Bij divers samengestelde teams waarin ten minste één op vier medewerkers een introductie cursus hebben gevolgd is de winst 4,9 procentpunten hoger dan bij divers samengestelde teams waarbij minder medewerkers zo'n cursus hebben gevolgd. In niet-divers samengestelde teams is het verschil slechts 2,3 procentpunten.

Diversiteitsmanagement

De door Innoversity uitgevoerde case studies hebben tot verschillende conclusies geleid. Een van de hoofdconclusies betreft het diversiteitsmanagement. Alle cases laten zien dat competent diversiteitsmanagement eigen is aan managers met de volgende eigenschappen:

Aandacht

Managers die aandacht hebben voor het welzijn van hun medewerkers op twee manieren: in de vorm van moederlijke zorg van zowel privé- als persoonlijke aard, en van actualisatiezorg, dat wil zeggen dat managers ambities hebben voor hun personeel en hen willen helpen hun mogelijkheden te realiseren.

Heldhaftig

Managers die niet bang zijn voorop te gaan en klappen op te vangen voor hun personeel en die tegelijkertijd een gerespecteerde voorbeeldfunctie vervullen.

Communicatief

Managers die het vermogen hebben veel te communiceren, in verschillende talen. Managers die lichaams-

taal begrijpen en die begrijpen dat het nodig is te controleren of iets begrepen is. Managers die een creatieve en geduldige stijl van communiceren hebben.

Oog voor detail

Managers voor wie geen enkel detail te klein of te oninteressant is en die een goed evenwicht weten te vinden tussen planning/beheersing en flexibiliteit.

Zakelijk ingesteld

Managers die gericht zijn op het behalen van financieel resultaat (budget compliance) en omzetverhoging en tegelijkertijd op het creëren van waarde voor de klant.

Divers samengestelde teams

De door Innoversity uitgevoerde case studies laten zien dat gemeenschappelijke praktijken en een gemeenschapsgevoel een belangrijke rol spelen in divers samengestelde teams die goed presteren. Gemeenschapszin is belangrijk. Dat komt tot uitdrukking in de vorm van sociale relaties tussen medewerkers onderling, hun gedeelde gevoel van verantwoordelijkheid en hun relatie met de klant. Goed presterende, divers samengestelde teams worden gekenmerkt door:

Een familie van collega's

Teams waarvan de leden zich ten opzichte van elkaar geïnteresseerd voelen en elkaar ervaren als belangrijke relaties, zowel in hun dagelijkse leven als in het werk.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Teams waarin het individu een hoog ontwikkeld gevoel voor verantwoordelijkheid heeft ten opzichte van collega's, de klant, de manager en het werk.

Klantgerichte teams

Teams die erop gericht zijn niet alleen die extra service te geven die de klant een goede kwaliteitsbeleving verschaft, maar die ook betrouwbaar zijn met een hoog ontwikkeld gevoel voor plichtbetrachting, loyaliteit en verantwoordelijkheid als het gaat om het dagelijks garanderen van service en kwaliteit.

Les van dit alles

Bedrijven met een divers samengesteld personeelsbestand doen er goed aan die diversiteit in de personeelsamenstelling te zien als een sterkte. Het doelgericht werken met die diversiteit blijkt opmerkelijke resultaten op te leveren. Het zou zo maar kunnen dat dit niet alleen bij bedrijven, maar ook in breder maatschappelijk verband het geval is.

> Nico Lemmens is manager Customer Relations & Communication bij ISS Facility Services



EIS PROBLEEMLOZE PRESTATIES



Onze MAGNA3 en NIEUWE ALPHA2 circulatiepompen beschikken over verbeterde hydraulica en Grundfos Blueflux® motortechnologie, allemaal standaard, met maximale betrouwbaarheid en langere gebruiksduur van de pomp. Met Grundfos GO, het meest geavanceerde mobiele pompbesturingssysteem in de branche, kunt u pompgegevens en instellingen bewaken en beheren, allemaal vanuit de palm van uw hand – voor probleemloze prestaties, jaar na jaar.



be
think
innovate

GRUNDFOS 

Facility management

De uitdagingen van een facility manager

Gideon Bouwens

Huisvesting en verhuizingen van een bedrijf komen per definitie terecht op het bord van de facility manager. Wat zijn hierbij de uitdagingen en valkuilen? Deze en andere vragen kwamen aan bod tijdens een rondetafelgesprek onder leiding van Michael Bouwens, directeur van facilitair dienstverlener Bouwens Groep.

Huisvesting vormt een belangrijke uitdaging voor de facility manager. Wat zijn hierbij de uitdagingen en valkuilen? Kiest men voor bestaande bouw om zo de leegstand van kantoorpanden tegen te gaan? Of juist voor nieuwbouw om alle wensen van het bedrijf en de medewerkers te kunnen integreren in de vormgeving? Hoe betreft men de medewerkers bij de verhuizing? Welke rol speelt HNW bij zo'n verhuizing? Michael Bouwens, directeur van facilitair dienstverlener Bouwens Groep, zit een rondetafelgesprek voor over deze en andere vraagstukken. Deelnemers zijn Coralie Azzouzi - Van Beek (head of Facility Management Corio Nederland), Marieken Horsman (director Facilities Tommy Hilfiger) en Geert John van der Bruggen (facility manager Astellas). Het gesprek vindt plaats in het binnenkort in gebruik te nemen, nieuw gebouwde Mirai House van Astellas in Leiden.

In een moderne werkomgeving is er bij verhuizing en huisvesting al lang geen sprake meer van een eenzijdige besluitvorming door het bestuur van een bedrijf. Medewerkers dienen betrokken te worden bij de vormgeving van hun nieuwe werkplek. Wat is hierin de rol van HNW? Azzouzi-Van Beek: 'Ons kantoor in Utrecht is totaal ingericht voor HNW. Iedereen kan thuis en onderweg werken door in te loggen op de digitale Corio-omgeving. Op kantoor hebben alle medewerkers nog wel een eigen werkplek, waar de meesten blij mee zijn. Alhoewel daar nu wel een kentering in begint te komen.' Horsman: 'Momenteel zijn wij bezig met de renovatie van ons kantoorpand in Amsterdam. Per vloer wordt verbouwd waarbij direct ook het nieuwe flexwerkconcept wordt geïntroduceerd. Tijdens het communiceren

van de verbouwingsplannen informeren we ook direct de betrokken medewerkers over het nieuwe werkplekconcept. Ik heb vanochtend nog een bijeenkomst gehad waarin een nieuw floorplan met 61 werkplekken werd toegelicht. Bij de nieuwe inrichting wordt rekening gehouden met de groei van het bedrijf. Toen men het floorplan zag reageerde men meteen: "O, we zijn maar met veertig man, dus kunnen we een eigen werkplek krijgen." Natuurlijk kan dat nu nog, maar men moet rekening houden met de groei van de afdeling. Dat betekent dat vanaf dag één toch een strikte clean-desk-policy zal worden gehanteerd. Als je 's avonds naar huis gaat is je bureau leeg, zodat er altijd iemand anders kan werken mocht je er de volgende dag niet zijn. Alleen de vice-presidents krijgen wel een eigen kamer, maar ook deze wordt beschikbaar op het moment dat ze bijvoorbeeld op reis gaan.'

Van der Bruggen: 'Binnen de farmaceutische industrie is vaak sprake van een formele en hiërarchische cultuur. Dit in acht genomen hebben wij ervoor gekozen om eerst de top van onze organisatie te overtuigen van de voordelen van plaats- en tijd-onafhankelijk werken. Eenmaal overtuigd heeft het hoger management besloten geen verschil in werkplekken te verlangen. Niemand heeft in ons nieuwe pand een eigen werkplek. Het opgeven van de persoonlijke kantoren verkleinde de afstand tot onze staf, wat een opbouwende discussie mogelijk maakte. De volgende uitdaging was om deze nieuwe manier van werken te vertalen in een kantoorconcept dat dit ondersteunt.'

'In mijn ervaring was de grootste verandering nodig bij het middenkader. Dit was de groep die na jaren eindelijk een eigen kamer had verdiend, die ze bij het

en huisvesting



Geert John van der Bruggen, Michael Bouwens, Marieken Horsman en Coralie Azzouzi - Van Beek
Foto's: Plaatwerk Fotografen



FOTO: KRIS SCHRIJVERS

Veilig en duurzaam onderhoud op niveau

Waar conventionele werkmethode eindigen, gaat Height Specialists met Rope Access technieken verder. Met behulp van veilige en duurzame touwtechnieken komen technici waar geen steigers, hoogwerkers of platforms geplaatst kunnen worden.

Op de vraag van Patrick Prinse (Facilitair Manager Hogeschool Rotterdam) "Kan Height Specialists Hogeschool Rotterdam helpen met de reiniging van de kasdakramen op de RDM campus?" luidt het antwoord volmondig ja. Na een werkopname en diverse afstemmingen is Height Specialists onlangs gestart met het reinigen van deze kasdakramen op de RDM campus.

Als "ghost busters" gaan de technici, gezeurd aan dubbele klimlijnen, met rugstofzuigers het vuil op de kasdakramen te lijf. Een aantal dagen later worden met behulp van vochtige microvezeldoeken de laatste handelingen gelegd aan het opleveren van weer glimmende kasdaken.

De sleutel tot een veilige uitvoering van werkzaamheden ligt volgens Sander Louwrier (Directeur Height Specialists) in een duidelijk georganiseerde aanpak van ieder project en een uitgekiend

veiligheidsmanagement-systeem. Een aantal speerpunten:

1. Er wordt voorafgaand aan ieder project een werkopname gedaan om de scope te bepalen, de risico's te identificeren en te ondervangen binnen het plan van aanpak.
2. Voor elk project wordt een supervisor aangesteld om de veiligheid en kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen.
3. De technicians van Height Specialists volgen frequent trainingen en cursussen met betrekking tot Persoonlijke Beschermings Middelen (PBM), gereedschappen, klimtechnieken en veiligheidssystemen.

Height Specialists is gespecialiseerd in: gevelreiniging, glasbewassing, herstelwerkzaamheden, inspectie en controle, montage en onderhoud. Height Specialists is IRATA, ISO-9001, TÜV en VCA-P gecertificeerd.

Informeer naar de mogelijkheden voor uw bedrijf en maak kennis met onze snelle en professionele dienstverlening.



Coralie Azzouzi-Van Beek en Geert John van der Bruggen



nieuwe concept weer kwijt raakte. De eigen kamer bleek voornamelijk een symbool voor persoonlijke groei te zijn, waar we zonder van het concept af te wijken respectvol mee om moesten gaan. Aan deze groep hebben we achteraf gezien de meeste tijd besteed.

Azzouzi-Van Beek: 'Het is natuurlijk wel zo dat de vorm van HNW die je gebruikt aansluit bij de visie en cultuur van je bedrijf.'

Van der Bruggen: 'Daar ben ik het helemaal mee eens. Hét nieuwe werken bestaat in mijn ogen niet. Elk bedrijf is uniek en verdient een eigen toegepaste vorm van HNW.' Horsman: 'Ook wij hebben ons eigen Tommy-concept. We hebben bijvoorbeeld te maken met onze kledingontwerpers die bepaalde zware applicaties moeten draaien op hun computers. Kan dat wel binnen het flexwerken? Als dat na onderzoek niet zo blijkt te zijn, krijgen ze uiteraard gewoon een eigen werkplek. En zo mag elke afdeling binnen bepaalde randvoorwaarden haar eigen visie loslaten op het concept.'

Hoe worden de medewerkers actief betrokken bij een verhuizing?

Van der Bruggen: 'Bij ons is dat in de aanloop naar de ingebruikname van het Mirai House een proces van jaren geweest. We hebben met experts een groep van ambassadeurs onder de werknemers geselecteerd. Deze informele leiders hebben we vervolgens workshops aangeboden over HNW. Door deze mensen actief bij de besluitvorming te betrekken en aanpassingen te laten maken aan de concepten, hebben we de veranderingen persoonlijker gemaakt. Het voordeel daarvan is dat er bij een discussie over de nieuwe werkomgeving vaak een ambassadeur zal opstaan om deze te onderbouwen of in een extreem geval zelfs te verdedigen.'

Azzouzi-Van Beek: 'Dan is het natuurlijk wel fijn als je de tijd hebt. Wij begonnen in februari en moesten eind november verhuizen. Uiteindelijk hebben we gewerkt met een aantal werkgroepen van waaruit

afgevaardigden plaatsnamen in een projectgroep. Deze bracht vervolgens weer advies uit aan een stuurgroep waarin de architect, de board en een externe projectorganisatie zaten. In deze stuurgroep werden uiteindelijk de beslissingen genomen en werd er controle gehouden over de kernwaarden en de visie van Corio. Deze moest namelijk duidelijk terugkomen in de huisvesting, wat goed gelukt is.

'Daarnaast was er een pilothoek met meubilair en stoffen voor de medewerkers en we zijn continu bezig geweest met informeren door middel van filmpjes over de bouw, rondleidingen en nieuwsbrieven.'

Horsman: 'Tommy Hilfiger werkt heel erg hands on. Wij verhuizen bijna elke week en we verbouwen ook bijna altijd. Dus alles gaat erg snel en het informeren van een afdeling gebeurt dan ook vaak tussen de bedrijven door op een individuele basis. We hebben er bij ons pand aan de Stadhouderskade in Amsterdam voor gekozen om niet naar een nieuw pand te gaan, maar in hetzelfde pand te verbouwen en door te schuiven. Hierdoor gebeurt alles erg gefaseerd.

'We gaan eerst twee verdiepingen doen en op basis van wat we daar leren gaan we na overleg met de afdelingen verder. Dus er ligt nog niet een vaste structuur, maar we hebben wel gedurende het hele proces nauw contact met de betrokken medewerkers en met hun leidinggevende om problemen te voorkomen.'

Bestaande bouw of nieuwbouw?

Azzouzi-Van Beek: 'Er kwam kantoorruimte vrij boven het winkelcentrum Hoog Catharijne, wat eigenaardig is van Corio. Dan is de keuze natuurlijk snel gemaakt.'

Horsman: 'Het systeem van verbouwen en doorschuiven gebruiken wij eigenlijk puur om te kunnen blijven zitten waar we zitten. We vinden de locatie in hartje Amsterdam belangrijk voor ons bedrijf en het aantal vierkante meters in de binnenstad is nu eenmaal beperkt. Er is



...méér dan alleen deuren!

Als facility professional draagt u in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van uw pand. Wij kunnen u hierbij ondersteunen op het gebied van toegankelijkheid, beveiliging, energieverbruik, onderhoud, modernisering, betrouwbaarheid én veiligheid van uw toegangsproducten. Snel reageren en een heldere rapportage zijn daarbij vanzelfsprekend.

Benieuwd hoe wij anderen geholpen hebben en hoe wij u kunnen helpen?
Neem dan contact met ons op, 0299 38 08 08 of info@boonedam.nl.

www.boonedam.nl



Your **Satisfaction.** Our **Priority.**



Marieken Horsman
 en Michael Bouwens



binnen het pand nog een kleine groeimogelijkheid aangezien er nu nog een aantal andere huurders in zit, maar deze groei is eindig. Dus proberen we het feit dat wij als bedrijf nog steeds groeien te ondervangen met een combinatie van renovatie en flexwerken.'

Van der Bruggen: 'Voor ons was de keuze voor nieuwbouw helaas beperkt. Vanwege de unieke eisen die aan onze laboratoria worden gesteld zou de aanpassing in een bestaand pand te kostbaar zijn.'

Integraal facility management, multi service of single service?

Azzouzi-Van Beek: 'Wij hebben eigenlijk alle kennis die bij onze winkelcentra en kantoren van Hoog Catharijne komt kijken zelf in huis. Dus ook de facilitaire en technische kant van het verhaal. Dat is de kracht van onze organisatie. De facilitaire regie doen we zelf en voor de operationele diensten maken we gebruik van verschillende leveranciers (single service) die aansluiten bij de visie en kernwaarden van Corio.'

Van der Bruggen: 'Omdat flexibiliteit bij Astellas belangrijk is, kiezen we ervoor om zoveel mogelijk operationele diensten uit te besteden. We doen binnen deze strategie aan cherry-picking. Zo ben je in staat om op elk gebied de leverancier te kiezen die de meeste toegevoegde waarde heeft voor jouw bedrijf. En uiteindelijk gaat het er volgens mij niet om waar de mensen vandaan komen, maar hoe ze functioneren.'

Horsman: 'Wij hebben ervoor gekozen om facilitaire diensten uit te besteden aan single service leveranciers. Het werken met kleinere partijen vinden wij toch vaak het prettigst. Je krijgt een persoonlijkere benadering en kent de mensen. Maar ook de personele wisseling ligt vaak lager.'

Welke rol is er op het gebied van duurzaamheid weggelegd voor de facility manager?

Horsman: 'Wij hebben een speciale afdeling binnen

ons bedrijf die verantwoordelijk is voor het uitrollen van de corporate social responsibility. Door middel van stuur-, werk- en ambassadeursgroepen proberen we duurzaamheid zoveel mogelijk te stimuleren. Dit jaar staat bijvoorbeeld de paperless office op het programma. Verder letten we binnen het facilitaire gebied op zaken als led verlichting, duurzame bouwmaterialen en daglichtregeling.'

Azzouzi-Van Beek: 'Zeker bij een verbouwing of verhuizing kun je perfect voorzieningen installeren zoals verlichting en kranen die werken op bewegings-sensoren. Of bijvoorbeeld vier stromen afval creëren. En ook binnen de catering proberen we met lokale en duurzame producten te werken.'

Wat is over tien jaar de uitdaging voor de facilitaire medewerker bij een verhuizing naar een nieuw kantoor?

Azzouzi-Van Beek: 'Kantoren zullen veel meer meeting places zijn waar mensen graag willen verblijven. Medewerkers kunnen waarschijnlijk overal werken en het zal er dus om gaan dat je mensen op kantoor houdt.'

Van der Bruggen: 'Dat denk ik ook. Mensen moeten binding hebben met hun werkplek en er graag verblijven.'

Horsman: 'In de toekomst zal technologie meer en meer de spil zijn in een kantooromgeving. Werkplekken zullen meer fixed zijn, maar de technologische vooruitgang zal voortdurend ge-upgrade moeten worden binnen de kantooromgeving. In de toekomst zal de uitdaging van een verhuizing verschuiven van de facilitaire afdeling naar de ICT-afdeling. Samenwerking tussen beide afdelingen zal nog meer cruciaal zijn voor het slagen van een verhuizing.'

> Gideon Bouwens is freelance tekstschrijver

Besam: Brandwerende deuren

Besam levert, installeert en onderhoudt alle typen brandwerende deuren. Het assortiment bestaat uit Automatische Schuifdeuren, Automatische Draaideuren, Deurdrangers, Sluitsystemen, Rolluiken en Rolschermen. Ook voor onderhoud aan uw brandwerende installaties kunt u terecht bij Besam.

- ✓ tot 120 min. brandwerende schuifdeuren
- ✓ voldoen aan meest recente normen
- ✓ 24/7 betrouwbare service
- ✓ alle typen brandwerende deuren



Kijk op www.besam.nl



Combineer, innoveer en leer

@vincentlenoble



Het verzinnen van echt nieuwe facilitaire concepten is een lastige opgave. Veel is al bedacht en door de steeds kleiner (lees: bereikbaar) wordende wereld kunnen lokale concepten al snel uitgroeien en gekopieerd worden naar andere landen.

Echte vernieuwing zit in de combinatie van ideeën en bewezen praktijkervaring. Het is aan ons om in dit nieuwe jaar ook weer de nodige vernieuwingen te brengen. Vanuit Facility Management Nederland betekent dit naast het volgen en uitdiepen van bestaande trends en ontwikkeling meer aandacht voor het interne proces en dan vooral de leden: ontmoeten, delen en samenwerken staan hoog op de agenda. Maar ook als facility-managementprofessional zelf geldt deze brengplicht. Wij zullen ons moeten realiseren dat wij zelf het verschil kunnen maken in onze organisaties. De voortdurende economische perikelen zullen ons dwingen creatiever te worden. Maar ook het optimaal ondersteunen van een primair proces kent vele aandachtsgebieden: huisvesting, duurzaamheid, continuïteit, maar ook uitbesteding, hospitality en het creëren van kwalitatief hoogwaardige

dienstverlening. Wij moeten op zoek gaan naar de juiste combinatie van budget, inzet en aandacht om het verschil te maken. Het verschil dat de dagelijkse gang van zaken positief beïnvloedt, niet alleen vandaag, maar ook morgen en in de verdere toekomst. We kunnen veel leren van elkaar. Zowel binnen dezelfde branche als daarbuiten. Inspirerende sprekers en andere omgevingen geven die impulsen om eens anders naar zaken te kijken. Ik nodig u dan ook van harte uit om ook dit jaar weer eens bij de verschillende regiobijeenkomst langs te komen. De kruisbestuiving van de logistieke sector naar de zorg of van hospitality naar kantoren, leidden al eerder tot mooie vernieuwingen en innovatieve concepten,

dus waarom niet voor u! Het combineren van dienstverlening met technologie is al lang niet nieuw meer, maar de juiste combinatie (met altijd de focus op de klant of eindgebruiker) kan ook in 2013 nog voor schokkende veranderingen binnen uw organisatie zorgen. Efficiënter en misschien ook wel effectiever werken wordt u ook al overal met de papepel in gegoten. We maken steeds meer gebruik van allerlei online samenwerkingsvormen, maar wat kan dit betekenen voor u? Meten is weten zou ik zeggen. Stel u zelf en uw omgeving eens de vraag: 'Wat kan ik nu doen om dat wat ik doe nog prettiger/makkelijker/goedkoper/snel/leuker te maken voor mijn klant?' Bespreek gezamenlijk uw gevonden inzichten en doe. Want leren doen we door te doen. Ervaring is de optelsom van zelf gemaakte fouten, maar ervaring zorgt er ook voor dat we nog vakkundiger worden. De facility-managementprofessional combineert, innoveert en leert ook weer in 2013. Vanuit FMN helpen wij u het platform te bieden om kennis te delen en mensen te ontmoeten. En elke dag wat leren is een mooi voorname voor het nieuwe jaar.

FMN Actief Rian Dings, Regioteam Zuid

Rian Dings (38) is manager Facility Services bij MSD Animal Health in Nederland: 'Ik heb het geluk te mogen werken in een dynamische farmaceutische internationale organisatie die dierengeneesmiddelen ontwikkelt, produceert en verkoopt. Alle facetten zijn aanwezig op de diverse locaties in Nederland. Als Facility Services kunnen we toegevoegde waarde leveren aan de core processen, met name schoonmaak en kleding zijn belangrijke onderdelen van onze dienstverlening. Dit maakt het een uitdagende baan.'

Energie

Ruim acht jaar geleden werd Dings lid van FMN: 'Ik werd lid om te leren en kennis te delen. Ik geloof in het principe dat kennis delen, jezelf en anderen sterker maakt. FMN is hiervoor een goed platform, al zouden we dit verder uit mogen nutten. Daarnaast is het leuk vakgenoten te spreken en te ontmoeten. Samen kun je verder groeien, door de krachten te bundelen en andere zienswijzen geven nieuwe inzichten met de bijbehorende mogelijkheden.'

Sinds ruim anderhalf jaar is Dings actief voor het Regioteam Zuid. 'Met veel plezier werk ik samen met het team van Regioteam Zuid. Het is mooi om samen inspirerende en leuke bijeenkomsten te organiseren voor vakgenoten. Facility management is immers een prachtig vak, waarin veel mooie ontwikkeling gaande zijn, deze te mogen delen en bijeenkomsten te organiseren geeft energie.'

Naast Dings bestaat het Regioteam uit: Tommy Tilborghs, Rinke Romijn, Kurt van Dijk, William van den Broek, Dennis Meevissen, Job van Hall.

Dings omschrijft zichzelf als een positief ingesteld persoon, die het leven viert: 'Ik ben woonachtig in Noord Limburg, een prachtig stukje

Nederland. Carnaval is mijn grootste hobby, waar ik het merendeel van het jaar mee bezig ben. Juist omdat het mensen verbindt en de ware mens laat zien achter het dagelijkse masker. Verder ben ik breed georiënteerd en altijd actief

bezig. Zo heb ik een eigen bedrijfje: Ludiek-Sjiek, een online winkel voor carnavalsconcepten. Het doel van mijn bedrijfje is unieke creaties te ontwerpen en maken zodat mensen zich mooi en goed voelen en met een lach het leven kunnen vieren.

Met je hoofd in de cloud

Op 27 februari vindt het evenement 'Met je hoofd in de cloud en je voeten op de grond' plaats. Dings: 'Dit evenement gaat over de mogelijkheden ten aanzien van clouds. Hoe werkt het nu echt? De vraag wordt gesteld of clouds daadwerkelijk een goede serveroplossing zijn en waar rekening mee gehouden dient te worden. Welke gevolgen heeft het voor facility management. Deze bijeenkomst wordt gehouden bij IBN. Voor veel facility manager is het een ver-van-mijn-bedshow en blijven we graag weg bij enge IT zaken, terwijl het juist mogelijkheden biedt die we niet kunnen laten liggen om aan de klantvraag nu en in de toekomst te kunnen voldoen.'

In de ogen van Dings mogen FMN-leden dit evenement niet missen omdat IT-ontwikkelingen op dit moment erg hard gaan: 'We moeten hier als FM'ers goed op inspelen. Het zijn kansen om in een middag een positieve IT-boost te krijgen met een facilitair tintje. Daarnaast is het natuurlijk altijd goed om samen te netwerken en kennis te delen.'

Het regioteam zit verder zeker niet stil: 'In april komt er een evenement met het thema Lean Six Sigma en de toepassing in facilitaire organisaties. Juist ook de samenwerking met leveranciers en de gezamenlijkheid in een procesoptimalisatieproject zal nader worden toegelicht. Toegelicht zal worden dat juist door je proces goed door te lichten, dit efficiency en effectiviteit oplevert voor alle partijen. Er zullen mooie resultaten en best practices worden gedeeld.'

Naast de activiteiten in het zuiden van het land probeert Dings vaker bijeenkomsten bezoeken: 'Ik zou zelfs nog vaker willen gaan, maar door tijdgebrek kom ik er niet altijd aan toe. Naar mijn mening worden er goede bijeenkomsten georganiseerd.'



Foto: ©NEP Photography - Marjijn van Rij

Start FMN Knowledge-sharing 2013

Ook dit jaar organiseert de Onderwijscommissie van FMN het Knowledge-sharingproject.

Middels dit project brengen wij de hbo-opleidingen Facility Management, vierdejaars studenten en het werkveld nader tot elkaar. Door kennis met elkaar te delen en te netwerken slagen we er gezamenlijk in om een brug te slaan tussen het werkveld en het onderwijs.

Net als de vorige editie van het Knowledge-sharingproject staat er één onderwerp centraal. Dit jaar is dat het volgende onderwerp:

Katalysator

Steeds meer organisaties beseffen dat de mate waarin zij gastvrij zijn voor hun klanten en medewerkers een toegevoegde waarde levert aan het succes van hun eigen organisatie. Dit geldt niet alleen meer voor de Hospitality-branche zoals horeca. In toenemende mate onderkennen ook organisaties als zakelijke dienstverleners, ziekenhuizen en de overheid de meerwaarde van gastvrijheid.

Een gastvrije organisatie ontstaat van binnenuit. Een gevoel van welkom voor een optimale ondersteuning van de eigen medewerkers is hiervoor cruciaal. Dit zorgt voor tevreden medewerkers, die zich betrokken voelen bij de organisatie. Deze medewerkers zijn trots en zetten een stapje extra. Loyale en betrokken medewerkers zijn effectiever.

Facility management biedt een toegevoegde waarde voor mens en organisatie, op het gebied van huisvesting en services. Facility management kan zodoende een positieve bijdrage leveren

aan een warm welkom voor medewerkers en hun klanten.

De centrale vraag is dit jaar: 'Wat kan een facilitaire organisatie doen binnen haar domein om een organisatie, zowel intern als extern, gastvrij te maken?'

Het project...

Met deze vraag gaan ongeveer 20 nieuwsgierige en ambitieuze FM-studenten van januari tot juni aan de slag. Naast inhoudelijke verdieping door dit onderzoek is ook kennismaking met de beroepsvereniging en het netwerken met facilitaire professionals een belangrijk doel.

Dit project wordt ondersteund door de werkgroep Knowledge-sharing, de Kenniskring Hospitality en de Commissie Starters en wordt inhoudelijk vormgegeven door twee afstudeerders.

Tijdspad

DATUM/ WEEK	ONDERWERP	LOCATIE/ BEGELEIDING
16 januari	Introductiebijeenkomst	vakbeurs Facilitair
Week 8	Instructie veldwerk	Commissie Starters
Week 9 t/m 14	Veldwerk	Deelnemende studenten
19 april	Delen van resultaten	Bij sponsor
24 mei		Mini symposium Bij hogeschool

Meer informatie: henri.vd.laar@fmn.nl

Gedragcode voor duurzame eindgebruikers

FMN en DGBC willen graag gezamenlijk de verduurzaming van de werkomgeving stimuleren en de verduurzaming van gebouwen versnellen. De eindgebruiker speelt daarin een belangrijke rol. FMN en DGBC willen de eindgebruikers bewust maken van de rol die zij kunnen spelen en hen stimuleren om hierin hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. FMN en DGBC brengen bewuste duurzame eindgebruikers en eindgebruikers die dat willen worden bij elkaar en geven handreikingen om duurzaam te acteren.

Gedragcode

- Onze organisatie is verantwoordelijk voor de verduurzaming van onze werkomgeving.
- Wij maken onze medewerkers bewust van de bijdrage die zij kunnen leveren aan de verduurzaming van hun eigen werkomgeving door gedragsverandering.
- Wij hanteren duurzaamheidseisen voor de panden die wij gebruiken.
- Wij laten alleen een nieuw pand ontwikkelen als er geen bestaand alternatief is.
- Wij nemen als gebruiker (ook als huurder!) verantwoordelijkheid voor een pand dat wij achterlaten, voor zover mogelijk.
- Wij bekijken onze huisvestingslasten integraal, zodat er ruimte

is voor investeringen in duurzaamheidsmaatregelen.

- Wij voeren een actief milieubeleid.
- Wij meten en verbeteren de fysieke werkomgeving van onze medewerkers.
- Wij delen en promoten onze kennis en ervaring over de duurzaamheid van onze werkomgeving.
- Wij voeren actief beleid, of ontwikkelen dat, voor de verduurzaming van onze werkomgeving.

Ondertekening

Deze code wordt ondertekend door mensen die met hun organisatie bewust bezig zijn met de verduurzaming van de werkomgeving. U kunt deze code ook ondertekenen door het formulier op de website in te vullen.

Ondertekening betekent dat:

- duurzaamheid van de werkomgeving in uw organisatiebeleid is opgenomen;
- uw organisatie duurzaamheidsbeleid gaat ontwikkelen en implementeren in 2013;
- u bereid bent om uw kennis en ervaring met anderen te delen;
- FMN en DGBC u kunnen benaderen om als ambassadeur van het belang van een duurzame werkomgeving naar buiten te treden.

Meer informatie: www.fmn.nl

FM2018 zoekt nieuwe enthousiaste dragers

De dragers van FM2018 houden zich bezig met ontwikkelingen buiten het vakgebied facility management. De inhoud van die ontwikkelingen verkrijgen we door te praten met gidsen. Dit zijn mensen die op hun vakgebied op en top kenner zijn. Vanuit al die gesprekken en wat we om ons heen zien en lezen halen we kennis en informatie. Dat leidt tot een aantal sporen die we vervolgens vertalen naar de andere Kenniskringen van FMN. FM2018 heeft de reis als doel. Om te inspireren en FMN-leden een breder beeld te geven van het vakgebied en haar context. Ben jij iemand die breed georiënteerd is, durft te 'zweven' en tegelijkertijd ontwikkelingen kan concretiseren? Mail dan naar fmn@fmn.nl en introduceer jezelf als nieuwe drager. Het voorzitterschap van FM2018 is door Hans Toepe overgedragen aan Renske van der Heide

Meer informatie: www.fmn.nl/fm2018

Seminar: Innovatieve instrumenten bij verduurzaming

Platform Duurzame Huisvesting nodigt u uit voor een seminar op 7 februari

Het afgelopen jaar heeft het Platform Duurzame Huisvesting hard gewerkt aan drie innovatieve instrumenten die de verduurzaming van uw huisvesting kunnen vergemakkelijken.

1. De Menukaart Green Lease biedt een oplossing voor de split incentive.
2. De kieswijzer geeft duidelijkheid over het Energielabel en de duurzaamheidsmaatlatten, Breeam, GPR Gebouw en GreenCalc.
3. De Energiekaart Winkels is een hulpmiddel voor vastgoedeigenaar en retailer om de mogelijkheden met betrekking tot energiebesparing inzichtelijk te maken.

De leden van de aangesloten organisaties bij het Platform Duurzame Huisvesting zijn van harte uitgenodigd om deel te nemen aan dit seminar dat op donderdagmiddag 7 februari plaatsvindt bij Rijkswaterstaat in Utrecht. FMN is partner van Platform Duurzame Huisvesting.

Meer informatie: www.platformduurzamehuisvesting.nl



FMN-lid Leo Muijen overleden

Met veel droevenis hebben wij kennis genomen van het plotselinge overlijden van ons actieve lid de heer ir. L.G.M. (Leo) Muijen op vrijdag 21 december jongstleden. Leo was al vanaf de oprichting van Facility Management Nederland in 1994 betrokken bij de vereniging. Hij was op verzoek van FMN interimvoorzitter in 1999 - 2000 en in 2002-2003.

Daarnaast was hij de laatste jaren betrokken bij de bijeenkomsten van de regio Noord- en Zuid-Holland. Leo was werkzaam in de ICT-wereld, voornamelijk bij gemeenten, en gebruikte zijn contacten in die wereld voor de organisatie van bijzonder succesvolle evenementen. Bijvoorbeeld bij de gemeente Alkmaar en Culemborg met onderwerpen als 'Communicatieverbetering binnen gemeenten'. Voor de onlangs verschenen *FMI-12* schreef hij nog een mooi verslag van de regio-bijeenkomst bij het Havenbedrijf Rotterdam.

De laatste jaren had Leo een eigen adviesbureau en was actief met netwerken en zette zich in voor FMN, waar hij ook een veel en graag geziene gast bij evenementen was.

Leo is 72 jaar geworden. FMN zal hem bijzonder missen en wenst zijn familie en vrienden veel sterkte bij het verwerken van dit grote verlies.



Uw partner in beveiligingsvraagstukken en en producten

Integrated Security Solutions

www.integrated-solutions.nl



Berkelse Poort 135 - 2651 JX Berkel en Rodenrijs

Postbus 49 - 2650 AA Berkel en Rodenrijs

Tel: +31 (0) 10 512 16 44 - Fax: +31 (0) 10 512 16 45

E-mail: info@integrated-solutions.nl - Web: www.integrated-solutions.nl

FMNactueel



Doe mee aan het huisvestingsonderzoek

FMN heeft in juni 2012 het Convenant Leegstand Kantoren samen met vele andere partijen getekend. Een belangrijke stap in mogelijk oplossingsrichtingen voor genoemde leegstand van nu al tegen de 8.000.000 vierkante meter

Als vereniging willen wij het convenant weer onder uw aandacht brengen. Dit naast het nieuws hierover dat u geregeld kunt waarnemen op internet, in de dagbladen en op televisie.

Informatie over het convenant vindt u op de website van FMN onder Krenniskring Huisvesting en Vastgoed

Maatregelen

In dit Convenant van juni 2012 hebben wordt een aantal maatregelen onderschreven. FMN en CoreNet Global Benelux voeren, bij voorkeur in samenwerking met andere marktpartijen, (twee) jaarlijks een onderzoek uit naar de eisen die gebruikers - van MKB tot multinational - stellen aan huisvesting. Zoals duurzaamheid, flexibiliteit, ruimtegebruik, soort gebouw, locatie gebouw, werkplekconcept en faciliteiten. Het doel is een toetsingscriterium te bieden voor beleggers, ontwikkelaars, financiers en taxateurs over de marktconformiteit van kantoorvastgoed. CoreNet Global Benelux en FMN stellen het rapport met de onderzoeksresultaten publiek beschikbaar.

Het doel van het onderzoek is de huidige huisvestingsvraag van de kantoorgebruikers in Nederland op een zorgvuldige wijze in kaart te brengen, vanuit die eindgebruiker. Beide verenigingen werken op dit moment samen om medio 2013 met resultaten en nader onderzoek naar buiten te komen.

Een belangrijk kenmerk van dit grootschalige onderzoek is dat gebruik wordt gemaakt van bestaande data, aangevuld met nieuw onderzoek en analyses. Waarbij we ook opteren om de beschikbare huisvestingsdata van de NFC-Index te kunnen benutten.

Hans Topee nodigt u namens de Kenniskring Huisvesting en Vastgoed uit om deel te nemen aan besluitvorming inzake de huisvesting van uw bedrijf. De enquête is één van de bouwstenen van dit onderzoek en wordt voor CoreNet en FMN uitgevoerd door Joëlle Lokhorst en Yassine Zaghdoud vanuit de faculteit Bouwkunde van de Technische Universiteit Delft.

Voor deelname aan deze enquête: www.fmn.nl

Actief voor FMN?

De regio's, kringen en commissies zijn altijd op zoek naar nieuwe, enthousiaste, actieve leden. Lijkt het jou wat om een actieve rol te spelen voor de vereniging?

Neem dan contact op met verenigingsmanager Henri van de Laar (Henri.vd.Laar@fmn.nl). Hij brengt je graag in contact met de juiste personen.

FMN sponsor in beeld

Sponsors van FMN presenteren zich, deze maand: Trigion

Trigion

Trigion staat voor decennia aan ervaring, opgedaan bij gerenommeerde en veeleisende opdrachtgevers. Het maakt Trigion tot dé toonaangevende partner die veiligheid creëert. Door altijd de juiste middelen aan te wenden en steeds de juiste mensen op de juiste plek in te zetten. Mensen maken het verschil bij Trigion. Beveiligingsinstallaties en communicatiesystemen kunnen nog zo geavanceerd zijn, uiteindelijk is het de mens die de risico's moet beoordelen en beslissingen moet nemen.



Gespecialiseerde business units

De ruim 8.000 medewerkers leveren alle bekende diensten op het gebied van beveiliging, veiligheid en services. Dat doen zij vanuit een aantal gespecialiseerde business units binnen Trigion.

- De beveiligingsactiviteiten zijn binnen Trigion Security Services ondergebracht in vijf regionale districten. Alle voorkomende beveiligingsactiviteiten, van objectbeveiliging tot mobiele surveillance en alarmopvolging, worden vanuit deze districten aangestuurd.
- Trigion Event Security levert specialistische veiligheidszorg voor elk evenement, of het nu gaat om een productpresentatie, een politieke conventie of een grootschalig muziek- of sportevenement.
- De uiterst moderne AlarmServiceCentrale is communicatiecentrum én lifeline voor duizenden opdrachtgevers en alle eigen medewerkers. Professionele centralisten verzorgen op afstand alarmafhandeling, bewaking, cameratoezicht en virtuele surveillance.
- Trigion Beveiligingstechniek adviseert, levert en installeert alle mogelijke beveiligingssystemen. Ook bouwkundige beveiligingsmaatregelen worden in eigen huis gerealiseerd.
- In het speelveld rond publiek private samenwerking geldt de

dienstverlening van Trigion Toezicht & Handhaving als aanvulling op overheden en hulpdiensten. Vanuit deze business unit worden alle functies op het gebied van toezicht en handhaving op maat ingevuld, onder regie van overheden.

- Receptiediensten zijn ondergebracht bij Trigion Services. Deze business unit levert gastvrouwen en gastheren die klanten, bezoekers en relaties van opdrachtgevers vriendelijk, snel en gastvrij ontvangen.
- Hoffmann bedrijfsrecherche (een zelfstandige entiteit binnen Trigion) doet al sinds 1962 rechercheonderzoek en geeft preventieadviezen in en voor het bedrijfsleven en publieke sector.

Ervaring en referenties

Trigion is onder andere werkzaam voor landelijke en gemeentelijke overheden, is actief op luchthavens en op andere logistieke knooppunten en beveiligd tal van bedrijven in de vitale sectoren. Ook is Trigion vaste leverancier van financiële instellingen en andere dienstverleners, grote retailketens en industriële bedrijven in bijvoorbeeld de (petro)chemie en de voedingsmiddelenbranche. Daarnaast verzorgt Trigion collectieve beveiliging op vele bedrijventerreinen, toezicht en handhaving in tal van winkelgebieden en wijken en parkeertoezicht en parkeercontrole in diverse gemeenten.

www.trigion.nl

ARCHIEF

BEHEER

De Haan Archiefbeheer
Edisonweg 18
2952 AD Alblasserdam
Tel.: 078 692 03 33
Fax: 078 691 83 33
info@dehaan-archiefbeheer.nl
www.dehaan-archiefbeheer.nl
dhr. L.C. Gort
opslag/beheer/digitaliseren
vernietiging/archiefbewerking

Jalema B.V.
Postbus 4802
5953 ZL Reuver
Tel.: 077 476 76 76
Fax: 077 476 76 90
info@jalema.com / www.jalema.com
mevr. L. van Cauwenbergh

UTS Nederland BV
Nucleoneweg 23
3542 CD Utrecht
Tel.: 030 247 60 00
Fax: 030 247 60 05
info@uts.archiefservices.nl / www.uts.nl
M. Wilmot-Klink

AUDIOVISUEEL

VERKOOP EN VERHUUR

MK2 Audiovisueel
Minervum 7352
4817 ZH Breda
Tel.: 088-652 65 65
Fax: 088-652 65 66
info@mk2.nl / www.mk2.nl
Breda – Amsterdam – Eindhoven – Umuiden

Wuestman Projectinrichting en AV
Deventerweg 9
3843 GA Harderwijk
Postbus 10
3840 AA Harderwijk
Tel.: 0341 - 46 20 86
Fax: 0341 - 46 20 82
a.noordermeer@wuestman.nl
www.wuestmanaudiovisueel.nl
de heer A. Noordermeer

AUTOMATISERING/ICT

FMIS

Axxerion Facility Services B.V.
Ressenerbroek 268
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
Fax: 026 474 23 92
info@axxerionfs.nl / www.axxerionfs.nl
ing. J.J. Verschuren

FAMAS FM Solutions BV

Postbus 1460
5004 BL Tilburg
Tel.: 013 46 36 808
Fax: 013 46 36 815
www.famas.nl / info@famas.nl
dhr. B.J. Kassels

NPQ FM Solutions

Postbus 148
3980 CC Bunnik
Tel.: 030 659 74 11
Fax: 030 656 72 83
marketing@NPQmail.com / www.NPQfm.com
dhr. C.M. Moerbeek
NPQ FM Solutions is onderdeel van Nordined-Freqwest

Planon B.V.

Postbus 38074
6503 AB Nijmegen
Tel.: 024 641 31 35
Fax: 024 642 29 42
info-NL@planonsoftware.com
www.planonsoftware.com
Nick Nijkamp

Quality Equipment Benelux B.V.

Postbus 95
2980 AB Ridderkerk
Tel.: 0180 44 24 42
Fax: 0180 44 24 43
sales@qe.nl / www.qe.nl

ONDERHOUD EN BEHEER

Axxerion Facility Services B.V.
Ressenerbroek 268
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
Fax: 026 474 23 92
info@axxerionfs.nl / www.axxerionfs.nl
ing. J.J. Verschuren

BEVEILIGING

BEVEILIGING EN BEWAKING

ISS Security Services

Rijnzathe 8
3454 PV de Meern
Postbus 115
3454 ZJ de Meern
Tel.: 030 - 24 24 344
Fax: 0599 62 22 60
info@nl.issworld.com
www.nl.issworld.com

MPL Beveiligingsdiensten

Nijverheidsweg 64
3771 ME Barneveld
Tel.: 0342 41 91 30
Fax: 0342 41 98 72
info@mpl.nl / www.mpl.nl
dhr. P.S.A. Lenters

Securitas

Postbus 39
1170 AA Badhoevedorp
Tel.: 0800 899 86 68
Fax: 020 658 47 02
www.securitas.nl

Trigion Beveiliging BV

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 11 33
Fax: 010 298 11 31
info@trigion.nl / www.trigion.nl
dhr. R. Franken

TOEGANGSBEHEERSYSTEMEN

Nedap Security Management

Parallelweg 2 E
7141 DC Groenlo
Postbus 103
7140 AC Groenlo
Tel.: 0544 471 111
info@nedap-securitymanagement.com
www.nedap-securitymanagement.com

Quality Equipment Benelux B.V.

Postbus 95
2980 AB Ridderkerk
Tel.: 0180 44 24 42
Fax: 0180 44 24 43
sales@qe.nl / www.qe.nl

BRANDBEVEILIGING

Nu-Swift

Ringoven 45
6828 TR Arnhem
Postbus 2015
6802 CA Arnhem
Tel.: 026-3630330
info@nu-swift.nl
www.nu-swift.nl
mevrouw S. de Klein

CATERING

ADVISERING

AAG

Food & Facilities
Het Wielsem 10
Postbus 90161
5200 MP Den Bosch
Tel.: 073 640 97 77
Fax: 073 640 97 88
www.aag.nl / info@aag.nl
dhr. R. van der Graaf

Catering Adviescentrum HTC B.V.

Edvard Munchweg 61
1328 MK Almere
Tel.: 036-3030500
advies@htcadvies.nl / www.htcadvies.nl
dhr. H.E.J. Simons

Sense FM

Postbus 43096
3540 AB Utrecht
Tel.: 06-55707999 / 06-52093485
info@sensefm.nl / www.sensefm.nl
Dhr. A. Daamen / Dhr. W. van der Meer

BEDRIJFSCATERING

ISS Catering Services

Rijnzathe 8
3454 PV de Meern
Postbus 115
3454 ZJ de Meern
Tel.: 030 - 24 24 344
info@nl.issworld.com / www.nl.issworld.com

CATERINGBEDRIJVEN

Albron Catering

Postbus 70
3454 ZH De Meern
Tel.: 030 669 56 95
Fax: 030 669 56 00
www.albron.nl
mevr. J. Lam, directeur sales
dhr. H. Jacobs, directeur

Prorest Catering BV

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 11 99
Fax: 010 298 12 55
info@prorest.nl / www.prorest.nl
dhr. D. Bennink

SAB Catering

Zwanenburgdijk 275
1161 NL Zwanenburg
Postbus 59
1160 AB Zwanenburg
Tel.: 020 407 92 00
Fax: 020 497 73 85
info@sabcatering.nl / www.sabcatering.nl
Mw. B. Wester

Sodexo

Rivium Boulevard 2
2909 LK Capelle aan den IJssel
Postbus 29100
3001 GC Rotterdam
Tel.: 010 288 40 22
Fax: 010 288 42 22
info.nl@sodexo.com / www.sodexo.com
dhr. A.F. Medendorp

GROOTKEUKENAPPARATUUR

FM Projecten B.V.

Kiotoweg 733
3047 BG Rotterdam
Tel.: 010 511 54 99
Fax: 010 511 08 92
fm@fmprojecten.nl / www.fmprojecten.nl
dhr. M. M. Peperkoorn

Metos b.v.

Spoorstraat 62
7261 AG Ruurlo
Tel.: 0573 45 84 55
Fax: 0573 45 83 99
info@metos.nl / www.metos.nl

Van Gestel Horeca & Bedrijfskeukeninrichting

Lage Kamp 7
7317 AT Apeldoorn
Tel.: 055-5263333
Fax: 055-5785058
info@vangestelhoreca.nl

KOFFIEAUTOMATEN

Autobar Holland BV

Calandstraat 41
3316 EA Dordrecht
Tel.: 078 654 45 44
Fax: 078 654 45 01
info-auh@autobar.nl / www.autobar.nl

FACILITY MANAGEMENT ADVIES

ADVISERING ALGEMEEN

FGB Facility Management

Wolfwevershaven 30P
3311 AW Dordrecht
Postbus 737
3300 AS Dordrecht
Tel.: 078 611 10 30
rdilllen@fgbfacilitygroup.nl
www.fgbfacilitygroup.nl
R.J.C. (Ron) Dillen

Humanagement

Postbus 535
2600 AM Delft
Tel.: 015 215 00 15
Fax: 015 215 00 10
mail@humanagement.nl
www.humanagement.nl
Gerard M.J. de Bruijn

Masterkey-Plus BV

Postbus 20014
7302 HA Apeldoorn
Tel.: 055 538 45 45
Fax: 055 538 45 46
info@masterkey-plus.nl
afdeling Commercie

Planon B.V.

Postbus 38074
6503 AB Nijmegen
Tel.: 024 641 31 35
Fax: 024 642 29 42
info-NL@planonsoftware.com
www.planonsoftware.com
Nick Nijkamp

Procore huisvestings- en facility management BV

Hoefbladstraat 20-22
2153 EX Nieuw-Vennep
Tel.: 088 776 26 70
Fax: 088 776 26 70
mhaan@procore.nl / www.procore.nl
dhr. ing. Michel L. de Haan

S&PM managing facility concepts

Kloosterweg 6d
3481 XC Harmelen
Tel.: 0858 77 96 15
06 55 12 88 66
info@spm-facility.nl / www.spm-facility.nl
dhr. R.J.P. Kotvis

Sense FM

Postbus 43096
3540 AB Utrecht
Tel.: 06-55707999 / 06-52093485
info@sensefm.nl / www.sensefm.nl
Dhr. A. Daamen / Dhr. W. van der Meer

Significant

Thorbeckelaan 91
3771 ED Barneveld
Tel.: 0342 405 240
Fax: 0342 405 246
rob.veeke@significant.nl
drs. Rob Veeke

Yask

Rivium 1e straat 75
2909 LE Capelle aan den IJssel
Postbus 5071
2900 EB Capelle aan den IJssel
Tel.: 010 288 93 77
info@yask.nl
www.yask.nl

FMIS ADVISERING

Axxerion Facility Services B.V.

Ressenerbroek 268
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
Fax: 026 474 23 92
info@axxerionfs.nl / www.axxerionfs.nl
ing. J.J. Verschuren

NPQ FM Solutions

Reguliereren 16
3981 LB Bunnik
Postbus 148
3980 CC Bunnik
Tel.: 030 659 74 11
Fax: 030 656 72 83
marketing@NPQmail.nl www.NPQfm.com
dhr. E. Herrebout

Planon B.V.

Postbus 38074
6503 AB Nijmegen
Tel.: 024 641 31 35
Fax: 024 642 29 42
info-NL@planonsoftware.com
www.planonsoftware.com
Nick Nijkamp

INTERIM MANAGEMENT

FGB Facility Management

Wolfwevershaven 30P
3311 AW Dordrecht
Postbus 737
3300 AS Dordrecht
Tel.: 078 611 10 30
rdilllen@fgbfacilitygroup.nl
www.facilitygroup.nl
R.J.C. (Ron) Dillen

S&PM managing facility concepts

Kloosterweg 6d
3481 XC Harmelen
Tel.: 0858 77 96 15
06 55 12 88 66
info@spm-facility.nl / www.spm-facility.nl
dhr. R.J.P. Kotvis

TOTAL FACILITY MANAGEMENT

AAFM Facility Management B.V.

Postbus 80009
5600 JZ Eindhoven
Tel.: 040 233 28 00
Fax: 040 233 28 53
m.zijlmans@aa-fm.com
www.aa-fm.com
Maartje Zijlmans

Facilicom Facility Solutions

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 14 50
Fax: 010 298 14 11
solutions@facilicom.nl / www.facilicomfs.nl
dhr. P. van Beveren

FACILITAIR PROJECTMANAGEMENT**Facilicom Facility Solutions**

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 14 50
Fax: 010 298 14 11
solutions@facilicom.nl / www.facilicomfs.nl
dhr. P. van Beveren

ISS Integrated Facility Services

Rijnzathe 8
3454 PV de Meern
Postbus 115
3454 ZJ de Meern
Tel.: 030 - 24 24 344
info@nl.issworld.com / www.nl.issworld.com

Yask

Rivium 1e straat 75
2909 LE Capelle aan den IJssel
Postbus 5071
2900 EB Capelle aan den IJssel
Tel.: 010 288 93 77
info@yask.nl
www.yask.nl

GEBOUWMANAGEMENT**ADVISING****Imtech Building Services**

Rivium Boulevard 122
2909 LK Capelle a/d IJssel
Postbus 8584
3009 AN Rotterdam
Tel.: 010 44 77 400
www.imtech.nl
ir. D.N.P.R. Tak Labrijn

Planon Building Management B.V.

Postbus 38074
6503 AB Nijmegen
Tel.: 024 641 31 35
Fax: 024 642 29 42
info@planon-bm.com / www.planon-bm.com
Leila van der Schaaff

AIRCO VERHUUR**Klimaat Verhuur**

Heater & Aircocent
Berkenweg 7
3741 BW Baarn
verhuur@aircotent.nl / www.aircotent.nl
www.heaterrrent.nl
mw. J. Bezuyen

SHARED SERVICE CENTER**TBI Direct B.V.**

Amsterdamsseweg 51D
3812 RP Amersfoort
Postbus 47
3800 AA Amersfoort
Tel.: 0900 824 34 73
Fax: 033 467 15 80
info@tbidirect.nl / www.tbidirect.nl
dhr. Ing. M. van der Graaf

GEBOUWINSTALLATIES**Imtech Building Services**

Rivium Boulevard 122
2909 LK Capelle a/d IJssel
Postbus 8584
3009 AN Rotterdam
Tel.: 010 44 77 400
www.imtech.nl
ir. D.N.P.R. Tak Labrijn

TECHNISCH BEHEER EN ONDERHOUD**Axxerion Facility Services B.V.**

Ressenerbroek 26B
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
Fax: 026 474 23 92
info@axxerionfs.nl / www.axxerionfs.nl
ing. J.J. Verschuren

Breijer Bouw en Installatie BV

Geysendorfferweg 5
3088 GJ Rotterdam
Tel.: 010 297 65 00
Fax: 010 423 20 43
info@breijer.nl / www.breijer.nl
Dhr. E. Diekmeier

LEEGSTANDSBEHEER**Camelot Beheer BV**

Gyroscoopweg 4b
1042 AB Amsterdam
Tel.: 088-226 35 68
info@camelotbeheer.nl
www.cameloteurope.com
mw. B. Papen

GROENVOORZIENING**GROENVOORZIENER****ISS Landscaping services**

Fokko Kortlanglaan 137
3845 LC Harderwijk
Postbus 425
3840 AK Harderwijk
Tel.: 0341 - 436 436
Fax: 0341 43 64 37
info@nl.issworld.com / www.nl.issworld.com

HUISVESTING**ADVISING****Procore huisvestings- en facility management BV**

Hoefbladstraat 20-22
2153 EX Nieuw-Vennep
Tel.: 088 776 26 70
Fax: 088 776 28 70
mhaan@procore.nl / www.procore.nl
dhr. ing. Michel L. de Haan

UTS Nederland BV

Postbus 91526
2509 CE Den Haag
Wolga 2
2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 002 30 00
Fax: 070 301 77 85
mvanderheijden@uts.nl
www.uts.nl
M. van der Heijden

APPARATUUR**Miele Professional**

De Limiet 2
Postbus 166
4130 ED Vianen
Tel.: 0347 37 88 83
Fax: 0347 37 84 29
professional@miele.nl
www.miele-professional.nl

BOUW**De Meeuw Bouwsystemen**

Postbus 18
5688 ZG Oirschot
Tel.: 0499 57 20 24
Fax: 0499 57 46 05
info@demeeuw.com / www.demeeuw.com
dhr. R. van den Akker

HUISMEESTERS**Yask**

Rivium 1e straat 75
2909 LE Capelle aan den IJssel
Postbus 5071
2900 EB Capelle aan den IJssel
Tel.: 010 288 93 77
info@yask.nl
www.yask.nl

INRICHTING**ARCHIEFINRICHTING****Jalema B.V.**

Postbus 4802
5953 ZL Reuver
Tel.: 077 476 76 76
Fax: 077 476 76 90
info@jalema.com / www.jalema.com
mevr. L. van Cauwenbergh

BEWEGWIJZERING**Groeneveld Sign Systems B.V.**

Schepenberweg 12
1105 AT Amsterdam-Zuidoost
Tel.: 020 691 03 46
Fax: 020 691 13 67
info@gss.nl / www.gss.nl
dhr. J. Riem

GROOTKEUKENINRICHTING**Albron Catering**

Postbus 70
3454 ZH De Meern
Tel.: 030 669 56 95
Fax: 030 669 56 00
www.albron.nl
mevr. J. Lam, directeur sales
dhr. H. Jacobs, directeur

Bouter b.v.

Signaallood 15
2718 SH Zoetermeer
Tel.: 079 345 15 15
Fax: 079 342 31 43
info@bouter.nl / www.bouter.nl
dhr. F.J.M. van Houten

Electrolux Professional BV

Wisselwerking 52
1112 XR Diemen
Postbus 188
1110 BD Diemen
Tel.: 020-56 92 201
Fax: 020-56 92 239
frits.sauve@electrolux.nl
www.electrolux.nl/laundrysystems
de heer E.C. te Winkel

FM Projecten B.V.

Kiotoweg 733
3047 BG Rotterdam
Tel.: 010 511 54 99
Fax: 010 511 08 92
fm@fmprojecten.nl / www.fmprojecten.nl
dhr. M. M. Peperkoorn

Metos b.v.

Spoortstraat 62
7261 AG Ruurolo
Tel.: 0573 45 84 55
Fax: 0573 45 83 99
info@metos.nl / www.metos.nl

Van Gestel Horeca & Bedrijfskeukeninrichting

Lage Kamp 7
7317 AT Apeldoorn
Tel.: 055-5263333
Fax: 055-5785058
info@vangestelhoreca.nl

KANTOOR- EN PROJECTINRICHTING**Eckhart Interior Design Group**

Weena-Zuid 172
3012 NC Rotterdam
Tel.: 010-4141616
Fax: 010-4130873
fvh@eckhart.nl
www.eckhart.nl
de heer Frank van Haalen

Koninklijke Ahrend NV

Laarderhoogweg 12
1101 EA Amsterdam-Zuidoost
Tel.: 020 430 92 01
Fax: 020 430 92 00
info@ahrend.com
www.ahrend.com
M.Stolk

Wuestman Projectinrichting en AV

Deventerweg 9
3843 GA Harderwijk
Postbus 10
3840 AA Harderwijk
Tel.: 0341 - 46 20 89
Fax: 0341 - 46 20 82
d.kroes@wuestman.nl
www.wuestmanprojectinrichting.nl
de heer D. Kroes

MEUBILAIR**Kaja Horeca Interieurs**

Nijverheidsstraat 39 a
7461 AD Rijssen
Tel.: 0548-514 705
Fax: 0548-518745
info@kaja.nl

VLOERBEDEKKING**Armstrong Floor Products bv**

Het Zuiderkruis 9
5215 MV Den Bosch
Tel.: 073 503 94 40
Fax: 073 503 94 41
commercial-flooring.nl@armstrong.com
www.armstrong.nl

Forbo Flooring Systems

Postbus 13
1560 AA Krommenie
Tel.: 075 647 74 77
Fax: 075 628 37 71
contact@forbo.com / www.forbo-flooring.nl

BEDRIJFSRESTAURANTINRICHTING**Kaja Horeca Interieurs**

Nijverheidsstraat 39 a
7461 AD Rijssen
Tel.: 0548-514 705
Fax: 0548-518745
info@kaja.nl

MAIN CONTRACTING**ADVISING****Imtech Building Services**

Rivium Boulevard 122
2909 LK Capelle a/d IJssel
Postbus 8584
3009 AN Rotterdam
Tel.: 010 44 77 400
www.imtech.nl
ir. D.N.P.R. Tak Labrijn

ALGEMEEN**Facilicom Facility Solutions**

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 14 50
Fax: 010 298 14 11
solutions@facilicom.nl / www.facilicomfs.nl
dhr. P. van Beveren

Sodexo Aitys B.V.

Stationsplein Schiphol-Oost, gebouw 101
Postbus 75045
1117 ZN Schiphol
Tel.: 020 502 80 00
Fax: 020 502 88 00
info@nl.sodexo.com / www.sodexo.com
Mw. Charlot van Stigt Thans

Strukton Workspere

Planetenbaan 1
3606 AK Maarssen
Tel.: 0346 58 88 88
Fax: 0346 58 80 00
johan.winnubst@strukton.com
www.struktonworkspere.com
dhr. J.E.W. Winnubst

Yask

Rivium 1e straat 75
2909 LE Capelle aan den IJssel
Postbus 5071
2900 EB Capelle aan den IJssel
Tel.: 010 288 93 77
info@yask.nl
www.yask.nl

OFFICEMANAGEMENT**RECEPTIEDIENSTEN****ISS Security Services**

Rijnzathe 8
3454 PV de Meern
Postbus 115
3454 ZJ de Meern
Tel.: 030 - 24 24 344
info@nl.issworld.com / www.nl.issworld.com

SPARQ

Insourcing van telefoon-/receptie-/gast-vrouwposten en facilitaire servicedesks
Postbus 12700
1100 AS Diemen
Tel.: 020 426 35 00
samenwerking@sparq.nl / www.sparq.nl
Rolf Jansen

Yask

Rivium 1e straat 75
2909 LE Capelle aan den IJssel
Postbus 5071
2900 EB Capelle aan den IJssel
Tel.: 010 288 93 77
info@yask.nl
www.yask.nl

TELEFOONDIENSTEN**SPARQ**

Insourcing van telefoon-/receptie-/gast-vrouwposten en facilitaire servicedesks
Postbus 12700
1100 AS Diemen
Tel.: 020 426 35 00
samenwerking@sparq.nl / www.sparq.nl
Rolf Jansen

ONGEDIERTEBESTRIJDING**ONGEDIERTEBESTRIJDING****ISS Pest Control**

Rijnzathe 8
3454 PV de Meern
Postbus 115
3454 ZJ de Meern
Tel.: 030 24 24 514
info@nl.issworld.com / www.nl.issworld.com

OPLEIDINGEN**ALGEMEEN****Academie Diedoort Facility Management**

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Laan van Scheut 10
6525 EM Nijmegen
Postbus 6960
6503 GL Nijmegen
Tel.: 024-3530700
info@han.nl / www.han.nl

Facility Management Hbo

Hogeschool Rotterdam - VT en DT
G.J. de Jonghweg 4-6
3015 GG Rotterdam
Tel.: 010 241 48 80
www.ism.hro.nl
Mira Ruiken, Willie Leferink (DT)

Hanzehogeschool Groningen

Postbus 70030
9704 AA Groningen
Tel.: 050 595 28 71
Fax: 050 595 28 85
r.m.d.van.der.weerd@pl.hanze.nl
www.hanzehogeschool.nl
mr. drs. Ron van der Weerd

HBO Facility Management (voltijd)

NHTV internationale hogeschool Breda
Mgr. Hopmansstraat 1
4817 JT Breda
Tel.: 076 530 2 203
Fax: 076 530 22 05
communicatie@nhtv.nl / www.nhtv.nl
Marion Beerta

HBO Facility Management (voltijd en deeltijd)

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag
Tel.: 070 445 81 23/79 57
Fax: 070 445 76 67
FM-info@hhs.nl
www.dehaagsehogeschool.nl/fm
Drs. A.J.M. Otto

Hogeschool Inholland HBO

Facility Management vt en dt
Wildenborch 6
1112 XB Diemen
Tel.: 020 495 15 28
info@inholland.nl / www.inholland.nl
dhrs. R.W. Kuhn

Hogeschool Zuyd

Opleiding Hotel en Facility Management
voltijd en avondopleiding
Nieuw Eyckholt 300
6419 DJ Heerlen
Postbus 550
6400 AN Heerlen
Tel.: 045 400 66 10
studieinformatie:088 989 30 00
Fax: 045 400 66 69
facilitymanagement@zuyd.nl
www.zuyd.nl / info@zuyd.nl

Saxion Hogescholen

HBO facility management deeltijd & voltijd
Postbus 501
7400 AM Deventer
Tel.: 0570 60 36 63
Fax: 0570 66 31 23
www.saxion.nl / k.vanheerde@saxion.nl
mevrouw drs. K. van Heerde
Ook Master Facility Management (MsC) en
Real estate. zowel voltijd (1 jaar) als deeltijd (2 jaar).

SPARQ

Training, assessments en coaching voor telefonisten, receptionisten, contact center medewerkers en gastvrouwen
Postbus 12700
1100 AS Diemen
Tel.: 020 426 35 70
training@sparq.nl / www.sparq.nl
Josephine Hofsté

PERSONEEL**INTERIM MANAGEMENT****Yask**

Rivium 1e straat 75
2909 LE Capelle aan den IJssel
Postbus 5071
2900 EB Capelle aan den IJssel
Tel.: 010 288 93 77
info@yask.nl
www.yask.nl

UITZENDDIENSTEN**Mailprofs**

Vliethof 62
2291 RZ Wateringen
Tel.: 0174 21 91 00
Fax: 0174 21 91 01
info@mailprofs.nl / www.mailprofs.nl

SPARQ

Telefonisten, receptionisten, contact center medewerkers, gastvrouwen en management ondersteuning.
Postbus 12700
1100 AS Diemen
Tel.: 020 426 35 00
welkom@sparq.nl / www.sparq.nl
David Knuttel
8 regiokantoren in Nederland

WERVING & SELECTIE**Facility Talents**

Vliethof 62
2291 RZ Wateringen
Tel.: 0174 21 91 00
Fax: 0174 21 91 01
facilitytalents@mailprofs.nl
www.facilitytalents.nl

FGB Facility Professionals

Wolfwevershaven 30P
3311 AW Dordrecht
Postbus 737
3300 AS Dordrecht
Tel.: 078 611 10 30
i.vasenna@fgbfacilitygroup.nl
www.fgbfacilitygroup.nl
I. (Ingrid) Vasenna

SPARQ

Management Search
Postbus 12700
1100 AS Diemen
Tel.: 020 426 35 00
welkom@sparq.nl / www.sparq.nl
David Knuttel

SCHOONMAAK**SCHOONMAAKBEDRIJVEN****Asito b.v.**

Postbus 375
7600 AJ Almelo
Tel.: 0546 48 49 50
Fax: 0546 48 49 55
info@asito.com / www.asito.com
dhr. H. Kroeze

CSU Cleaning Services

Veghelsedijk 2
5406 TE Uden
Tel.: 0413 28 51 11
Fax: 0413 28 52 79
ruud.van.swieten@csu.nl / www.csu.nl
Ruud van Swieten

Dolmans Facilitaire Diensten

Lage Dijk-Noord 14
Postbus 69
3400 AB IJsselstein
Tel.: 088-3656200
info@dolmans.com / www.dolmans.com

EW Facility Services

Postbus 448
6800 AK Arnhem
Sweerts de Landasstraat 27
Tel.: 026-445 24 00
Fax: 026-4429304
info@ew.nl
www.ew.nl
Dhr. Bas Haagen

Gom Schoonhouden BV

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 11 44
Fax: 010 298 12 74
info@gom.nl / www.gom.nl
Dhr. R. Alsema

Hago Nederland B.V.

Postbus 2619
6401 DC Heerlen
Tel.: 045 573 87 38
Fax: 045 571 52 64
www.hagonederland.nl

ISS Cleaning Services

Rijnzathe 8
3454 PV de Meern
Postbus 115
3454 ZJ de Meern
Tel.: 030 - 24 24 344
info@nl.issworld.com / www.nl.issworld.com

Succes Schoonmaak

Mgr. C. Veermanlaan 10
1131 KH Volendam
Tel.: 0299-392000
Fax: 0299-392060
bedrijfsbureau@succesvolendam.nl
www.succesvolendam.nl

SCHOONMAAKEQUIPMENT**Electrolux Professional BV**

Wisselwerking 52
1112 XR Diemen
Postbus 188
1110 BD Diemen
Tel.: 020-56 92 201
Fax: 020-56 92 239
frits.sauve@electrolux.nl
www.electrolux.nl/laundrysystems
de heer E.C. te Winkel

Hako B.V.

Industrieweg 7
6673 DE Andelst
Tel.: 0488 47 33 33
Fax: 0488 47 33 34
mw. C. Bugter

Miele Professional

De Limiet 2
Postbus 166
4130 ED Vianen
Tel.: 0347 37 88 83
Fax: 0347 37 84 29
professional@miele.nl

NEXT



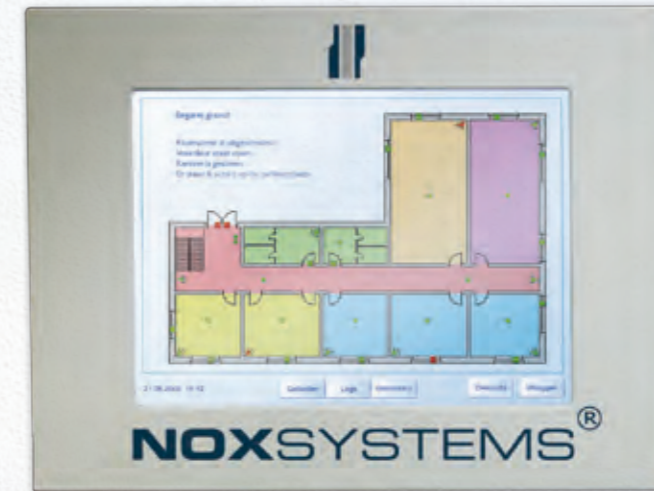
zorg / horeca & retail

SPONSOREN



Advertentie index

Aras security75	Hectas47	Saval9	Vodafone76
Axxerion10	Heigt Specialists58	Salto21	WeCycle34
Besam62	Integrated Security Solutions68	Score8	
Boon Edam58	Medizon42	Securitas2	
Burgman Security32	MPL28	Spyke Security48	
G4S38	NewDirections12	Steelcase24	Bijsluiters:
Grundfos14, 54	NVD44	Ultimo20	PrivaPark
			FM Almanak



De facility manager

Hét high security management systeem voor bedrijven.

Als facility manager stelt u hoge eisen aan uw beveiligings-systeem; in functionaliteit, rapportage, analyses en uiteraard betrouwbaarheid. NOX Systems is vanuit die eisen ontwikkeld. Het is een high security management systeem dat u een complete integratie biedt van inbraakdetectie, toegangscontrole, videobewaking en klimaatbeheersing. Door de modulaire opbouw en de zeer gunstige prijs/kwaliteit verhouding is NOX

technisch én financieel zowel voor grote als voor kleinere systemen zeer geschikt. De bediening via een uniek touchscreen maakt NOX tot een van de meest gebruiksvriendelijke systemen in de markt. Bovendien werkt het systeem zeer snel door de communicatie via de standaard aanwezige TCP/IP-chip. Wilt u meer weten over dé voorwaarde voor waarde? Bel dan ARAS Security op 0416 - 320042 of kijk op www.aras.nl.



Dé voorwaarde voor waarde.



1 hosted oplossing voor vast en mobiel



Voor de ICT'er maken we het werk graag wat makkelijker. Met Vodafone One Net. Hiermee bent u in 1 keer af van onderhoud en beheer van uw telefooncentrale. Bovendien heeft u maar 1 aanspreekpunt. En komen er nieuwe collega's bij, dan zijn wijzigingen makkelijk online door te voeren.

Zakelijk vast en mobiel worden 1 met One Net. Easy.
vodafone.nl/onenet

power to you