



fmni

Thema: Techniek

**'Met een 3D-printer is
bijna alles maakbaar'**



...méér dan alleen deuren!

Als facility professional draagt u in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van uw pand. **Wij ondersteunen wereldwijd facility professionals** op het gebied van toegankelijkheid, beveiliging, onderhoud, verduurzaming, modernisering, betrouwbaarheid én veiligheid van hun toegangsproducten. Snel reageren en heldere rapportages 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.**

HOOFDREDACTIONEEL

Kleine overheid?

John Dommerholt, hoofdredacteur



Recent heeft de ministerraad ingestemd met een voorstel van minister Blok om werk dat nu uitbesteed is, weer te gaan inbesteden. De bedoeling is om in eigen beheer diensten als schoonmaak, beveiliging, post- en koeriersdiensten te gaan uitvoeren. Omdat er nog sprake is van lopende contracten zal het nog een poosje duren voordat een en ander volledig geïmplementeerd is. Maar uiteindelijk is het plan dat er zo'n 2.500 vaste banen bijkomen bij de Rijksoverheid. Daarnaast is het nog de bedoeling om bij diensten als catering en beveiliging te gaan werken met langere contracten. Doel daarvan moet zijn dat opdrachtnemers meer zekerheid krijgen en daardoor personeel in vaste dienst gaat nemen. De idee is dat dit leidt tot nog een keer 850 vaste banen. De wegen en keuzes van de overheid zijn vaak moeilijk te doorgronden. Maar dit lijkt toch vooral op *window dressing* en willekeur. Waarom bijvoorbeeld schoonmaak en beveiliging wel, en catering niet? Verder is het volstrekt

onduidelijk welke andere diensten in de overweging zijn meegenomen. Je kunt immers ook nog bedenken dat het goed is om bouwvakkers, elektriciens, en dergelijke in eigen dienst te nemen. Maar daar lezen we verder niks van. Toch branches die het moeilijk hebben, waarvan veel medewerkers de laatste tijd de negatieve consequenties hebben ervaren. Daarbij staan de inbestedingsplannen haaks op het streven naar een kleinere overheid.

Kortom, ik vind het een vreemde keuze en ook nog een keer kortzichtig. Deze keuze impliceert dat medewerkers beter af zijn met een vaste baan bij de Rijksoverheid. Ik vraag me af of dat echt het geval is. Jaren geleden waren er kwalitatieve overwegingen om uit te besteden. En dat ging echt niet alleen over de feitelijke kwaliteit van de dienstverlening, maar ook over toekomstperspectief, ontwikkelingsmogelijkheden, kwaliteit van management, aandacht, opleiding, et cetera. Daarbij kun je ook vraagtekens plaatsen bij de betrouwbaarheid van de Rijksoverheid als opdrachtgever. Veel externe dienstverleners hebben veel tijd, energie en dus ook geld gestopt in de ontwikkeling van hun business en van hun medewerkers. En worden nu bedankt voor bewezen diensten? Ik ben erg benieuwd op welke wijze de overheid daadwerkelijk invulling gaat geven aan deze plannen. En ik zal zeker niet de enige zijn. Laten we de ontwikkelingen kritisch volgen.

Colofon

FMI
Facility Management Informatie tijdschrift van FMN, Facility Management Nederland

Bladmanagement
APPR bv, Inga van Uchelen, inga@appr.nl

Redactie
John Dommerholt (hoofdredacteur), Ron Brouwer, Erik Ernst, Natalie Hofman, Rianne Kuik, Maaïke Kuipers, Lisette van Steijn, Carel Wielinga

Eindredactie
APPR bv

Uitgever
APPR bv

Aan dit nummer werkten mee
Iris Bakker, Marieke van den Berg, Marcel Bullinga, Fred Corpeleijn, Elissette Daams, Bernard Drion, Bert Elkhuizen, Niels Faber, Gertjan ver der Hoek, Rick Kisters, Anouc Linning, Roel Masselink, Jennifer Ruijgrok, Maarten Venhoven, Bart Voortman, Remko Voorzaat

Vormgeving
APPR bv, Merit op de Dijk (art direction) en Pleuni Hooghienstra

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,
www.fmn.nl / fmn@fmn.nl
Informatie over lidmaatschap of opzeggen?
www.fmn.nl/lidmaatschap

Verschijningsfrequentie
11x per jaar

ISSN
1380-8176



Thema: **TECHNIEK**



14

14 'Met een 3D-printer bijna alles maakbaar'

De ontwikkelingen rondom 3D-printen gaan razendsnel waarbij de verwachting is dat dit voor iedereen grote veranderingen met zich mee brengt. *FMI* interviewde Bas Luiting van de Clean Tech Factory over de ontwikkelingen, trends en veranderingen door de komst van 3D-printers voor de maatschappij en in het bijzonder voor FM.

En verder...

- 18 Thermisch comfort belangrijkste parameter productiviteit
- 24 FM en technologische innovaties
- 28 'Het succes van een WKO wordt bepaald door monitoring'

FMinFocus: **AUTOMATISERING**



36

36 Plattegronden, vluchtroutes en veiligheidsprocedures

Uit onderzoek van BHV Nederland blijkt dat in de zomerperiode maar liefst 55 procent van alle bedrijven onvoldoende BHV'ers paraat heeft. Bovendien blijkt de AED in veel gevallen een lege batterij te hebben of niet goed te functioneren. Dit soort situaties is te voorkomen door een FMIS in te zetten als centraal BHV-systeem. Maar hoe?

En verder...

- 38 FM als sleutelfunctie voor beheer van de mobiele werkplek
- 42 Apps om serviceniveau te verhogen

En verder...



50

- 46 Wereldwijd aanbesteden
- 52 FM als katalysator voor een gastvrije organisatie

Rubrieken



32

- 6 Nieuws
- 8 Productnieuws
- 11 De Markt
- 23 FMin2025
- 31 Column Iris Bakker
- 32 Facilitaire loopbaan van...
- 45 Juridisch
- 51 Lectorendialoog
- 57 Column bestuur
- 58 FMN Actief
- 60 FMN Actueel
- 62 FMNextern
- 63 Facilitaire aanbieders
- 66 Next/adverteerdersindex



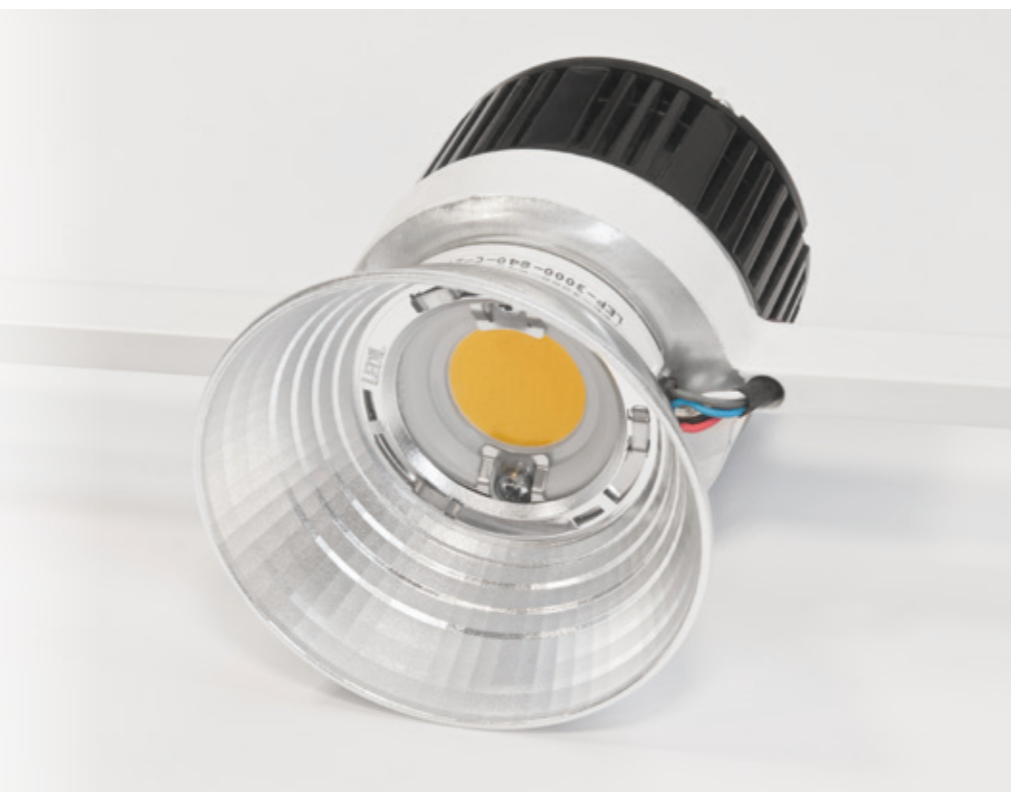
58

Techcomlight wint Spirit of Innovation Award

De SmartLED van Techcomlight combineert daglicht en ultrazuinige leds, en won daarmee onlangs de Spirit of Innovation Award 2013. De jury: 'Door de combinatie van de Solatube en de SmartLED is er nu één product dat twee keer energie bespaart. Het totaalconcept in combinatie met toepassingmogelijkheden voor de gebouwde omgeving, heeft de jury doen besluiten om Techcomlight als winnaar te kiezen.'

Zodra het daglicht minder wordt, schakelt de SmartLED automatisch over op de ingebouwde ledverlichting. De energiekosten blijven minimaal, en binnenruimtes zijn altijd goed verlicht. De jury: 'Het is ook een belangrijk Nederlands principe. Ledverlichting geeft goedkoop licht, en goedkoop is mooi, maar gratis is beter. Dus daglicht komt daar heel goed bij van pas.' Om de lichtopbrengst te waarborgen, produceren de leds iets meer licht dan de opbrengst uit daglicht.

Informatie: www.solatube.nl/smartled



228.000 banen liggen voor het oprapen

Met het invoeren van een systeem van dienstencheques, zoals gebruikt in België, zouden binnen korte tijd tot 125.000 nieuwe banen kunnen worden gecreëerd voor laag en midden geschoolden. Daarnaast zorgt dit systeem voor een verschuiving van zwart naar wit voor een totaal van 228.000 banen.

Dit blijkt uit een onderzoek van PwC in opdracht van Vebege, actief in facility services, personeelsdiensten en de gezondheidszorg. In het onderzoek is bekeken wat de effecten zouden zijn van

toepassing van het Belgische dienstenchequesysteem in Nederland.

Het systeem van de dienstencheques wordt in België al jaren met succes gebruikt. Met de invoering van dit systeem in Nederland, kunnen niet alleen nieuwe banen worden gecreëerd, maar worden ook een kleine honderdduizend zwart betaalde banen omgezet in officiële banen, zo blijkt uit het onderzoek.

Het systeem werkt heel simpel. Consumenten kunnen tegen het gereduceerde

tarief van tien euro onder meer huishoudelijke diensten afnemen bij erkende

bedrijven die hiervoor werknemers in loondienst nemen. Zij betalen hiervoor met dienstencheques of vouchers. België telt

2400 bedrijven in deze sector die aan 160.000 personen werk bieden voor ruim 800.000 particuliere klanten. Het systeem levert snel veel nieuwe banen op en is veel goedkoper dan andere stimuleringsmaatregelen zoals bijvoorbeeld de Melkertbanen. In het tweede kwartaal van 2013 waren in Nederland 197.000 laag geschoolden werkloos.

Steph Feijen, lid Raad van Bestuur van Vebege: 'Dit systeem vraagt van de overheid in eerste instantie een investering van 1,9 miljard euro per jaar, maar het levert tevens 1,3 miljard euro op door besparingen op uitkeringen en extra belastinginkomsten. En er komen meer dan 100.000 nieuwe banen bij. Wij werken in België al met dienstencheques en dit is een bewezen succesvol systeem. Ik weet niet waarom dit niet eerder in Nederland is ingevoerd.'

Informatie: www.vebege.com



Havenziekenhuis 'seniorvriendelijk'

Op dinsdag 1 oktober was het Internationale Dag van de Ouderen. De ouderenbonden Unie KBO, PCOB, NOVG en Noom lanceerden tijdens een speciaal congres in Utrecht het Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis. Eén op de drie ziekenhuizen, waaronder het Havenziekenhuis Rotterdam, ontvangen het keurmerk.

Het aantal oudere patiënten bij het Havenziekenhuis neemt sterk toe. Op dit moment is 54 procent van de patiën-

ten ouder dan zeventig jaar. Zorg voor de ouder wordende mens is een van de speerpunten van het Havenziekenhuis en dat betekent dat deze groep extra aandacht krijgt. Zo is bij de inrichting van het ziekenhuis veel rekening gehouden met ouderen, maar ook de zorg voor de oudere doelgroep is anders georganiseerd.

De zorg voor ouderen in ziekenhuizen kent een hoger risico op complicaties dan de zorg voor andere groepen.

Door vroegtijdige herkenning van de kwetsbaarheid van ouderen kan het Havenziekenhuis voorzorgsmaatregelen nemen en gericht persoonlijk advies geven. Ook bij de verbouwing van het Havenziekenhuis in de afgelopen jaren is veel rekening gehouden met de oudere doelgroep. Zo is de bewegwijzering in het ziekenhuis extra duidelijk voor ouderen: grote letters en veel contrast.

Informatie: www.havenziekenhuis.nl

Ingenieurs bijeen in Venlo vanwege cradle to cradle

Steeds meer bedrijven willen het voorbeeld volgen van bekende en succesvolle cradle-to-cradlebedrijven zoals Auping, Desso, Ecover, Koninklijke Mosa en Van Houtum. Om de groeiende vraag naar Cradle to Cradle Certified te kunnen bijhouden, verdrievoudigt het Cradle to Cradle Products Innovation Institute het aantal ingenieursbedrijven dat bevoegd is om producten te analyseren op cradle-to-cradle kwaliteit.

Vooraanstaande ingenieursbedrijven uit Nederland, België, Zwitserland, Spanje, Engeland, Turkije en Brazilië kwamen half oktober bijeen in Venlo om een intensieve training te ondergaan onder begeleiding van het Cradle to Cradle Products Innovation Institute.

Tot op de dag van vandaag wordt Venlo zelfs op internationaal niveau gezien als hoofdstad van cradle to cradle, van waaruit in Nederland in 2007 na het uitzenden van de tv-reportage Tegengicht een ware 'cradlemania' ontstond. Regio Venlo heeft als eerste regio ter wereld cradle to cradle volledig omarmd, om samen met alle partijen in de regio te laten zien dat een duurzame wereld geen utopie is, maar werkelijkheid wordt.

Informatie: www.c2ccertified.org

Unica installeert brandbeveiligingssysteem in WKZ

Unica installeert momenteel een watermistsysteem in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht om het ziekenhuis te beveiligen tegen brand. Op zich niets bijzonders, ware het niet dat de installatie moet worden uitgevoerd terwijl het ziekenhuis volledig in bedrijf is. Daarbij komt nog dat er absoluut geen stof en vuil mag vrijkomen, omdat

dit gevaar oplevert voor de patiëntjes die in het ziekenhuis verblijven. Unica ontwikkelde een kast, voorzien van decoraties en intern inmiddels 'de toverdoos' genoemd, met daarin een verrijdbare rolsteiger die volledig afgeschermd is zodat er een minimale hoeveelheid stof rond dwarrelt.

Informatie: www.unica.nl



Productnieuws



Nieuwe FMIS-module Verhuuradministratie

Ultimo Software Solutions heeft een nieuwe module Verhuuradministratie ontwikkeld. Voor zorginstellingen is de module een mooie oplossing om te kunnen voldoen aan de regelgeving met betrekking tot de extramularisering (het scheiden van wonen en zorg). Daarnaast is de toepassing ook uitstekend geschikt voor andere middelgrote vastgoedbezitters.

De nieuwe FMIS-module ondersteunt bij het op eenvoudige wijze borgen van verhuurbare eenheden en de bijbehorende huurcontracten. Daarnaast biedt de software praktische overzichten, die organisaties inzicht geven in onder andere de beschikbaarheid van de verhuurbare eenheden, de opbrengsten en de bezettingsgraad (eventueel per gebouw). Ook de facturatie van al deze huurcontracten kan eenvoudig vanuit Ultimo worden gegenereerd inclusief een (standaard) interface met het financiële systeem.

Informatie: www.ultimo.net/verhuur

Satino Black introduceert cradle-to-cradledispensers

Satino Black – het duurzame merk van Van Houtum uit Swalmen – brengt als eerste ter wereld cradle-to-cradlegecertificeerde dispensers op de markt. De dispensers zijn gemaakt van gerecycled kunststof en completeren de eveneens cradle-to-cradlegecertificeerde Satino Black-productlijn die bestaat uit toilet- en handdoekenpapier, hand- en foamzeep, alcoholgel en toiletbrilreiniger.

Het cradle-to-cradlecertificaat garandeert onder meer dat de dispensers vrij zijn van schadelijke chemicaliën en daardoor geschikt zijn voor de technische kringloop: de kunststof kan zonder waardeverlies oneindig worden hergebruikt. Bovendien behoren zowel water- als energiegebruik voor de productie tot de laagste ter wereld en wordt de CO₂-neutraliteit gewaarborgd door de inzet van honderd procent groene stroom.

Informatie: www.satinoblack.com



Quarto introduceert Q-Pay

Met Q-Pay introduceert Quarto een nieuw betaalsysteem waarbij, eenvoudiger en sneller dan voorheen, kan worden afgerekend en waarop alle afrekenpunten aangesloten kunnen worden. Gebruikers kunnen met een pas, token of andere drager, afrekenen in bijvoorbeeld het restaurant, bij de koffieautomaat of de multifunctional.

Alle gegevens worden online verwerkt en opgeslagen in de cloud waardoor deze gemakkelijk toegankelijk zijn voor gebruikers en beheerd kunnen worden. Een overzicht van alle transacties is beschikbaar op internet via een beveiligd portaal. Het systeem is sneller dan alle andere open betaalsystemen en de betaalkaarten worden in Questor-online en Q-Pay aangemaakt met één handeling. De kaarten zijn volgens de leverancier eenvoudig te registreren en op te laden via kassa, oplaadzuil of internet (iDeal).

Informatie: www.quarto.nl



FACILITOR^{ess}

de innovatieve cloud-oplossing die alle ondersteunende processen ondersteunt

- ✓ facility management en vastgoedbeheer
- ✓ IT service management
- ✓ inkoop (e-Procurement - purchase-to-pay)
- ✓ e-HRM

FACILITOR^{ess}
Connecting facilities:
van FMIS tot ESS

Past **FACILITOR** bij uw organisatie? Check www.facilitor.nl.



Ultimo Facility Management Software



- Beheers uw kosten
- Vergroot uw overzicht
- Verleen service with a smile

ULTIMO

SOFTWARE SOLUTIONS

www.ultimo.net

De markt

Hago Next groeit tegen de marktkrimp in

Dat je als schoonmaakbedrijf kan groeien in tijden van een krimpende markt bewijst Hago Next. Ruim twee jaar na de opstart, is de omzet van Hago Next met dertig procent gegroeid. Cijfers die laten zien dat bij een neergaande trend in de branche altijd groei mogelijk is door innovatie. Van wat begon als een statement om de schoonmaakbranche wakker te schudden, naar het bewijs dat opdrachtgevers en medewerkers aantoonbaar vertrouwen hebben in dagschoonmaak, hoogwaardige beleving en transparantie. Aanleiding te meer om een eigen klantendag te organiseren op 29 november waarop Hago Next de nieuwste ontwikkelingen bij haar klantenkring zal toetsen.

Informatie: www.hagonext.nl

Nederland aantrekkelijk voor vastgoedinvesteringen

Nederland behoort volgens onlangs gepubliceerde *Emea Capital Market Briefing*-rapport tot de aantrekkelijkste markten voor vastgoedinvesteringen in de Emea-regio. Italië is op basis van prijzen, liquiditeit, kwaliteit van vastgoed en de kosten van financiering het aantrekkelijkst in Europa, maar Nederland ligt niet ver achter.

Nederland is een van de markten waar buitenlandse investeerders en met name private equity investeerders graag naar kijken, zegt Mathijs Flierman, Head of Capital Markets van Cushman & Wakefield in Nederland. 'De activiteit op de beleggingsmarkt in het tweede kwartaal van 2013 lag al hoger dan in het eerste kwartaal van dit jaar, terwijl ook het derde kwartaal weer een groei van het volume heeft laten zien. Beleggers lijken daarnaast enigszins bereid te zijn om voorbij de huidige negatieve signalen te kijken naar het toekomstperspectief van de markt. En juist op dat vlak staat Nederland nog altijd goed op de kaart; economisch behoort Nederland nog steeds tot de kernmarkten van Europa.'

Informatie: www.cushmanwakefield.com

Nieuwe huisstijl voor MasterKey

MasterKey-Plus heet tegenwoordig MasterKey. Het adviesbureau heeft bovendien een nieuwe huisstijl en een nieuwe website. Tegelijkertijd hebben zij de gelegenheid gebruikt hun visie scherp te stellen, die zij als volgt formuleren: 'Verder kijken dan de vraag. Die ene stap verder dan goed genoeg. Wanneer beleving voorop staat krijgt kwaliteit een nieuwe betekenis. MasterKey ziet en begrijpt die behoefte en – meer nog – die van de (interne) klanten, want zij zijn het die de hoogte van de lat bepalen. Door mee te voelen en vooruit te denken ontstaan de helderste inzichten en de slimste oplossingen. Verbindingen leggen die leiden tot het meest waardevolle resultaat. De optimale beleving. Want dat is wat er echt toe doet. MasterKey. Make sense.'

Informatie: www.masterkey.nl



Facilicom in Internationale facilitaire alliantie

In oktober presenteerde Facilicom Services Group uit Schiedam zich als de Nederlandse vertegenwoordiger van United Facility Solutions (UFS). UFS is een alliantie van de facilitaire specialisten Atalian (Frankrijk), Clece (Spanje), Manutencoop (Italië), Mitie (Groot-Brittannië), Piepenbrock (Duitsland) en Facilicom (Nederland). De alliantie is opgericht om Europees georiënteerde opdrachtgevers diensten te bieden vanuit een organisatie zonder verlies van lokale kennis en kunde.

Doordat lokale aanbestedingen op het terrein van schoonmaak, catering en beveiliging maar ook bouw en onderhoud steeds vaker Europees van aard worden, moeten facilitaire dienstverleners zich internationaal sterker organiseren om aan de markt vraag te voldoen. Met de oprichting van de UFS kunnen we gezamenlijk een antwoord geven op deze groeiende markt vraag, aldus Hans Gennissen, president directeur van Facilicom Services Group.

Informatie: www.facilicom.com



ENJOY YOUR WORK



Ontdek Nespresso Business Solutions

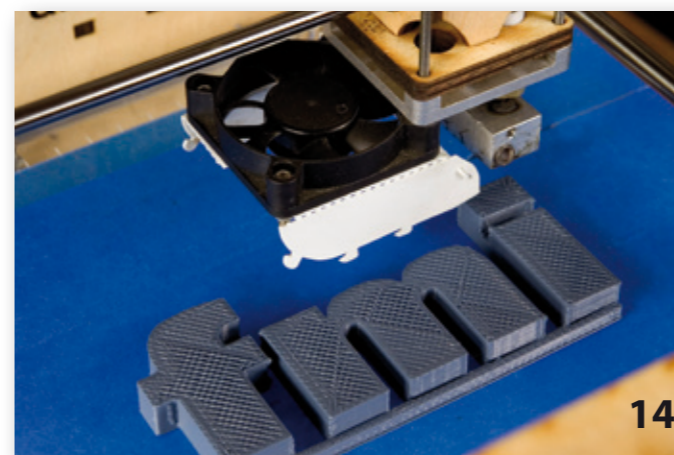
Bezoek ons op www.nespresso.com/pro of bel 0800 024 80 10.



NESPRESSO
Koffie met hart en ziel

Thema **TECHNIEK**

fmi



14 'Met een 3D-printer is bijna alles maakbaar'

De ontwikkelingen rondom 3D-printen gaan razendsnel waarbij de verwachting is dat dit voor iedereen grote veranderingen met zich mee brengt. *FMI* interviewde Bas Luiting van de Clean Tech Factory over de ontwikkelingen, trends en veranderingen door de komst van 3D-printers voor de maatschappij en in het bijzonder voor FM.



18 Thermisch comfort belangrijkste parameter productiviteit

ProSuming buildings (gebouwen die energie consumeren, maar ook produceren), thermisch comfort (kan de arbeidsproductiviteit met maximaal 11 procent verbeteren) en Energy Service Companies (bedrijven die de aanleg en het beheer van klimaatinstallaties overnemen). Een overzicht van ontwikkelingen op het gebied van technologie en technical services.



24 FM en technologische innovaties

Innovatie staat sterk in de belangstelling. Het blijkt dat economische groei mede afhankelijk is van de mate waarin organisaties innoveren. Het CPB heeft de laatste jaren onderzoek gedaan naar de effecten van kennisbeleid op productiviteit en welvaart (Lanser en Van der Wiel; 2011). De algemene stelling van het CPB is dat innovatie als een van de belangrijkste bronnen voor groei geldt (Schumpeter, 1934).

En verder...

28 'Het succes van een WKO wordt bepaald door monitoring'

'Met een 3D-printer is bijna alles maakbaar'



Bas Luiting

Erik Ernst

De ontwikkelingen rondom 3D-printen gaan razendsnel waarbij de verwachting is dat dit voor iedereen grote veranderingen met zich mee brengt. FMI interviewde Bas Luiting van de Clean Tech Factory over de ontwikkelingen, trends en veranderingen door de komst van 3D-printers voor de maatschappij en in het bijzonder voor FM.

In zijn atelier ratelt op de achtergrond een machine met geluiden die doen denken aan de matrixprinters uit de jaren tachtig. Het blijkt een 3D-printer te zijn die druk bezig is om een grote bouwsteen te printen. Re-designer Bas Luiting (Clean Tech Factory) vertelt vol passie over zijn 3D-printer: de Ultimaker.

Luiting: 'Door van een digitale 3D-tekening een printopdracht te geven aan een 3D-printer, bouwt deze laag voor laag het voorwerp op. Dat kan met (bio)kunststof, maar ook met metalen, gips en chocolade.'

De Ultimaker

De Ultimaker is een in een open-source-omgeving in Nederland ontwikkelde 3D-printer. Dat betekent dat iedereen een bijdrage kan leveren aan de verdere ontwikkeling van de printer. Luiting draagt daar graag zijn

steentje aan bij: 'Ik ben nu aan het onderzoeken of ik de printer kan opvoeren. Net zo als ik dat vroeger bij mijn brommer deed. Nu hoor ik het gaatje van de printerkop steeds verder uit waardoor de printer veel sneller wordt. Ik heb een vier uur durend printproces

kunnen inkorten naar één uur. Deze kennis deel ik vervolgens weer via forums met andere Ultimaker-gebruikers. Medio oktober verwacht ik mijn nieuwe Ultimaker 2.0 die nog nauwkeuriger en sneller kan printen.'

Ontwikkeling

Op de vraag waar de 3D-printer op dit moment staat in de ontwikkelingscyclus geeft Bas Luiting aan: 'De huidige 3D-printer staat op het niveau van de matrixprinter van de jaren tachtig. Momenteel zit de ontwikkeling van het 3D-printen in een soort ontdekkingsreis waarbij het

opvalt dat het gaat om een deelwereld; kennis, open-source-software, ontwerpen en materialen op dit gebied, zijn via internet gemeenschappelijk goed geworden.

'Nu kost een goede 3D-printer tussen de 900 en de 2.500 euro, en voor een gemiddelde consument is dat net aan de hoge kant. In 2014 echter start de massaproductie van deze apparaten en kan men een redelijke 3D-printer vanaf 400 euro aanschaffen.'

Bij het vragen naar toepassingsmogelijkheden reageert Luiting bevestigend: 'Het 3D-printen heeft oneindig veel toepassingsmogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan het zelf ontwerpen van sieraden, lampen, meubels of het vervangen van defecte onderdelen van bestaande producten in huis. Hierbij kun je zelf een driedimensionaal voorwerp op je PC ontwerpen of je gaat naar een van de vele open-softwarewebsites waar je al ondenkbaar veel mogelijkheden gratis of tegen een zeer geringe vergoeding kan gebruiken.'

'Op dit moment ben ik met de 3D-printer een bouwsteen BB Bricks aan het re-designen waar ik vroeger als klein ventje mee speelde, echter nu in het formaat voor een volwassen persoon. Het is een re-design in een nieuw businessmodel dat ik onlangs introduceerde tijdens de Dutch Design Week.'

3D-gebouw

Zodra de 'thuis 3D-printer' een betaalbaar feit is kun je vervolgens ieder ontwerp zelf gaan printen. Luiting: 'Of je kunt gebruikmaken van de 3D-printhuizen waarvan ik denk dat die als paddenstoelen uit de grond zullen schieten. En wat te denken van de toepassingen voor de medische wereld, de voedselindustrie, auto-industrie en de bouwsectoren? Ook daar staan we aan de vooravond van grote veranderingen. 'In de biomedische industrie kun je denken aan tandheelkundige componenten zoals kronen en andere gebitsprotheses, maar ook aan bloedvaten en aan diverse menselijke weefsels; in de auto-industrie denk je in eerste instantie aan onderdelen, maar er worden ook al complete carrosseriedelen geprint; de voedselindustrie richt zich momenteel al op het printen van snoepgoed, maar ook pizzabodems of – wat onlangs in het nieuws was – de kweekvlees hamburger zijn mogelijkheden. 'Voor de bouwsector lijkt het onwezenlijk dat we ook complete gebouwen gaan printen, maar als de printer maar groot genoeg is, behoort dat ook echt tot de mogelijkheden. Nu al vindt er een strijd plaats in

'Huidige 3D-printer op niveau van de matrixprinter van de jaren tachtig'

> Internetsites 3D-printen

www.thingiverse.com

www.BB-Bricks.nl

www.shapeways.com

www.ultimaker.com

www.3dprinter.nu

<http://www.youtube.com/watch?v=S-E6vRfrijw>

<http://youtu.be/SC7vrwbksrw>

gratis downloads 3D-ontwerpen

de site van re-designer Bas Luiting

professioneel 3D-printbedrijf

de 3D printer van Bas Luiting

weblog over 3D-printen

3D-printshow in Londen

milieuvriendelijk huizen printen

(On the movE)



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



> > > >

CONSULTANTS, EERLIJK EN VERBONDEN



EN U BENT VERANTWOORDELIJK VOOR HET WELZIJN VAN UW ORGANISATIE



MET ECHTE VISIE OP NAAR EEN MASTERPLAN VOOR 'UW WERKEN'

> > > > >



DE PROJECTEN WAAR JE TROTS OP BENT

> > > > >

 **newDirections**



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

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

Nederland wie het eerste 3D-gebouw geprint heeft. In Amsterdam gaat het om het printen van een grachtenpand op ware grootte.

Ontwerp- en maakindustrie

'Dat de intrede van de 3D-printer verandering met zich meebrengt is duidelijk, maar dat de complete logistieke processen op de kop gaan realiseert men zich nog niet', zegt Luiting. 'China zal bijvoorbeeld niet langer de enige werkplaats van de wereld zijn en de logistiek van grondstoffen zal belangrijker zijn dan de eindproducten zelf.'

'Ook voor de voorraden heeft 3D-printing gevolgen; het *just in time* produceren zal prominent worden waardoor er veel minder voorraad hoeft te zijn. Er zal een grote handel ontstaan in grondstoffen die gebruikt gaan worden in de 3D-printwereld en er zal een verschuiving ontstaan in de ontwerp- en maakindustrie. Een groot deel daarvan komt nu al terecht bij bedrijven en particulieren. Zo kan ik nog wel even doorgaan met alle veranderingen die op stapel staan.'

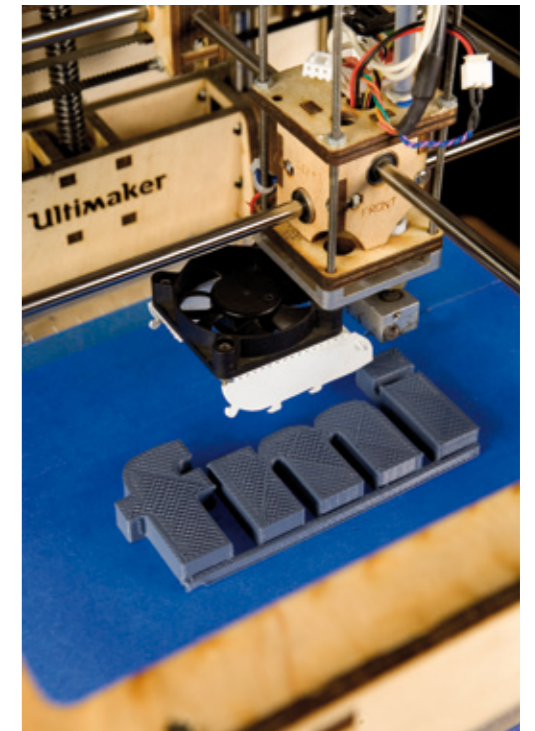
Gevolgen voor FM

De gevolgen voor FM kunnen enorm zijn. Te denken valt aan:

- Nieuwe facilitaire service: grote bedrijven willen om marketingtechnische redenen hun ontwerpen zelf snel kunnen maken en aanpassen indien de klant dat vraagt. Een 3D-printdienst zal daarom een must zijn voor die bedrijven. Ook zullen er ontwikkelingen ontstaan op de aanbiedersmarkt en zullen 3D-printhuizen met geavanceerde apparatuur hun producten en diensten aanbieden.

'Dankzij just in time produceren minder voorraad'

- Marketingtool: nu maken bedrijven nog vaak gebruik van peperdure maquettes om producten en diensten op de markt aan te prijzen. Als we ter plekke een print van een ontwerp kunnen maken die we ook nog eens, op verzoek van de klant, direct kunnen aanpassen gaat de wereld van marketing er absoluut anders uitzien.
- Catering: er wordt al volop geoefend om eetbare materialen te kunnen printen. Zodra we er aan toe zijn om eiwitten uit te gaan printen biedt dat vele mogelijkheden in de voedingsindustrie en dus ook in de bedrijfscatering.
- Onderhoud: lang wachten op onderdelen is niet meer nodig. Even via internet het juiste onderdeel aanklikken en printen maar. Zowel voor de interne facilitaire medewerkers als voor de onderhoudsbedrijven een uitkomst.
- Inrichting: of het nu gaat om een interne verhuizing waarbij een nieuwe kantoorindeling nodig is of dat het gaat om een nieuw designinrichting; de 3D-printmogelijkheden zijn op dat gebied ook einde-



loos. Luiting: 'Mijn nieuwe BB Bricks spelen hier op in, met name tijdens het veranderproces.'

- Voorraadbeheer: het just-in-time-voorraadbeheer zal een belangrijkere plaats in gaan nemen. Men kan eigenlijk niet meer misgrijpen.
- Inkoopproces: in plaats van eindproducten in te kopen, verplaatst de aandacht zich meer en meer op de logistiek van grondstoffen en serviceniveaus van de nieuwe 3D-printhuizen. De circulaire economie gaat hierin een belangrijke rol spelen.
- Mvo/duurzaamheid: door de hele goede mogelijkheid om gebruik te maken van biogrunderstof kan men al een goede bijdrage leveren aan duurzaamheidsdoelen.

Conclusies

We realiseren het ons nog niet, maar we staan aan de vooravond van een nieuwe revolutie met het 3D-printen. In dit artikel zijn een paar situaties geschetst waarbij de gevolgen van het 3D-printen iets zichtbaarder zijn gemaakt. Omdat de ontwikkelingen enorm snel gaan – in 2014 is de verwachting dat de massaproductie van 3D-printers start – moeten wij als mens, maar in ons geval ook zeker als FM, bewust gaan worden welke kansen het 3D-printen verder nog allemaal biedt. Met name op het gebied van het bouwen en inrichten zijn de mogelijkheden oneindig. 3D-printen is de volgende digitale revolutie die zijn weerga nog niet kent.

> Erik Ernst is facilitair professional, eigenaar van Asseveratio en lid van de redactiecommissie van FM

'Thermisch comfort belangrijkste parameter voor productiviteit'



Ontwikkelingen op het gebied van technologie en technical services

Bert Elkhuizen en
Maaike Kuipers

ProSuming buildings (gebouwen die energie consumeren maar ook produceren), thermisch comfort (kan de arbeidsproductiviteit met maximaal 11 procent verbeteren) en Energy Service Companies (bedrijven die de aanleg en het beheer van klimaatinstallaties overnemen). Een overzicht van ontwikkelingen op het gebied van technologie en technical services.

Welke ontwikkelingen op het gebied van technologie en technical services staan ons te wachten de komende jaren? Zijn er innovaties die u gaan verbazen? Of moet u het doen met de technieken die er reeds zijn? En wat wordt uw eigen facilitaire rol, kunt u invloed hebben op innovaties? Wij zetten vijf belangrijke ontwikkelingen en innovaties voor u op een rij, die te maken hebben met technieken voor met name bestaande bouw.

1. Van nieuwbouw naar bestaande bouw

Binnen nieuwbouw zijn er legio mogelijkheden om nieuwe technieken ten behoeve van binnenklimaat, verlichting, energiebesparingen en duurzaamheid te implementeren. Ook is het zo dat je niet meer

zomaar een willekeurig pand kunt bouwen; elk nieuwbouwproject wordt met argusogen bekeken en men ontkomt er niet meer aan om niet een hoge mate van duurzaamheid, bijvoorbeeld Breeam, in de nieuwbouw te omarmen.

Twee voorbeelden van gebouwen die recent het hoogste Breeam-nieuwbouwlabel hebben ontvangen zijn TNT Hoofddorp en Lely Maassluis. De technieken die binnen deze panden zijn toegepast, geven een goede doorkijk naar hoe de techniek is veranderd en welke mogelijkheden er zijn om duurzaam te bouwen en verbouwen. Enkele voorbeelden: *Follow me home*-verlichting op het buitenterrein, gebruik van architectonische zonnepanelen, WKO/WKK, groene daken met zonnecollectoren, windmolens, elektrische laadpalen op het parkeerdek, en vergaande individuele regelbaarheid van het klimaat.

En dat laatste is opvallend anders dan in de meeste bestaande gebouwen, waar vooral wordt gestreefd naar zo min mogelijk zelf instelbaarheid, en waar het binnenklimaat op een constant niveau wordt gehouden. Dit alles om comfortklachten te voorkomen.

Richting 2020 wordt ook de regelgeving op het gebied van energiezuinigheid voor nieuwbouw fors aangescherpt. Over enkele jaren moeten we conceptueel overstappen naar *ProSuming buildings*. Gebouwen die energie consumeren maar ook produceren, waarbij op jaarbasis de consumptie en productie in balans zijn (*near zero energy buildings*).

De meeste van de technieken die in nieuwbouw worden gebruikt, kunnen in meer of mindere mate ook in bestaande bouw worden toegepast. Het heeft nog een aantal jaar aan ontwikkeling nodig en de prijzen en efficiëntie van PV-panelen moeten nog verbeterd worden. Echter de technologische ontwikkelingen gaan zo snel, dat veel technieken binnenkort beschikbaar zijn voor bestaande bouw met een zeer goede businesscase.

2. Comfort in gebouwen

Dat Lely Maassluis ervoor gekozen heeft om het binnenklimaat op vergaande wijze individueel te laten regelen, heeft een goed onderbouwde reden. Comfort is tenslotte een individuele beleving. Recent onderzoek heeft daarnaast uitgewezen dat een wisselend binnenklimaat bijdraagt aan de fitheid van medewerkers. Het lichaam wordt als het ware lui van een constante temperatuur, juist door het lichtelijk variëren van de temperatuur wordt het lichaam geactiveerd en dat is zeer goed voor het lichamelijke gestel.

Dit soort nieuwe inzichten leiden ertoe dat er de komende jaren meer aandacht voor comfort zal komen en dat het een grote trend kan worden. Comfortgerelateerde elementen zoals geluid, ventilatie, verlichting en thermisch comfort, kunnen namelijk de arbeidsproductiviteit van gebouwgebruikers met maximaal 11 procent verbeteren. Thermisch comfort (onder andere te warm, te koud, tocht) telt daarin

veruit met 7 procent het zwaarst mee. Als het comfort goed ingeregeld is, kan zelfs het kortdurend ziekteverzuim afnemen met 0,5 procent.

Uit de literatuur weten we dat thermisch comfort de belangrijkste parameter is voor productiviteit en gelijktijdig is het datgene waar door gebouwgebruikers het meest over geklaagd wordt. Om het comfort en daarmee de gebruikerstevredenheid te verbeteren, is daarom aandacht nodig voor de medewerkers, luisteren naar hun opmerkingen en klachten en de klachten goed registreren. Daarmee kun je mogelijke problemen lokaliseren en oplossen (comfortmanagement). Meer aandacht voor comfort geeft een win-winsituatie voor alle stakeholders in gebouwen.

3. Betrouwbaarheid verbeteren met hard services

Om het comfort te verbeteren is een volgende ontwikkeling die we de komende jaren gaan zien geen technologische ontwikkeling, maar een ontwikkeling van houding en gedrag. Er moet achterhaald worden wat nu comfort is en hoe we dit comfort het beste aan de medewerkers kunnen aanbieden.

Het is bekend dat discomfort voor een groot deel wordt veroorzaakt door niet goed functionerende installaties. Nieuwe technische installaties zijn daarom niet direct noodzakelijk, het is juist noodzakelijk dat bestaande installaties goed gaan functioneren, onder controle en betrouwbaar

zijn. Dat heeft alles te maken met de kennis die er is over het functioneren van installaties, zowel bij de opdrachtgever (vaak het facilitair bedrijf) en de installateur. En met de huidige manier van onderhoud en visie op de technische installaties zal er niets verbeteren, daar is echt een andere manier van onderhoudsaansturing voor nodig.

Maar ook de opdrachtgever moet op een andere manier onderhoud gaan uitvragen. Er moet niet meer alleen gekeken worden naar de technische staat van onderdelen, maar veel meer naar het presteren van het gehele systeem. Presteert het systeem op die manier waar het voor geïnstalleerd is en wordt het kwaliteitsniveau geleverd die vooraf gesteld zijn? Daar moet de focus op liggen, dit sluit aan bij de recent door ISSO gepubliceerde richtlijnen *Duurzaam beheer en onderhoud*. Daarin wordt beschreven wat de nieuwe manier van onderhoud en beheer moet zijn. De installateurs moeten als enige doel hebben een goed functionerende installatie. Onderhoud krijgt een functionele focus en minder een technische functie. Dat moet leiden tot een beter comfort en een lager energiegebruik.

4. Meten en analyseren

Vanzelfsprekend zijn er ook technische ontwikkelingen. Bijvoorbeeld intelligente systemen waardoor het mogelijk is om op afstand prestaties van systemen uit te lezen en te analyseren, prestaties vooral gezien in comfort en energiezuinigheid. De met het gebouwbeheersysteem gemeten data worden met unieke kennisregels omgezet in systeemprestaties en maken snel duidelijk of installaties wel of niet goed functioneren. Automatisch kan een installatie worden bijgesteld of kunnen installateurs en monteurs direct acteren op problemen. Op deze manier kun je storingen en comfortklachten voor zijn.

Let op, een gebouwbeheersysteem voldoet niet aan de definitie van een dergelijk intelligent systeem. Met een gebouwbeheersysteem wordt veelal alleen een sturing gegeven, en in onvoldoende mate een controle op functioneren. Intelligente systemen koppelen alle beschikbare data, vaak uit verschillende systemen aan elkaar. Ook kan een intelligent systeem diverse rapportages produceren, voor de onderhoudsman, voor de facility manager en voor de directie. Allen hebben op andere momenten behoefte aan een ander op hen toegesneden soort rapportage. Ook is het belangrijk om prestaties van installaties te benchmarken, echter er wordt nog te veel naar de historie van een gebouw gekeken of naar prestaties van vergelijkbare panden. Nog veel beter is het om de huidige prestaties af te zetten tegen die van de ideale situatie! Als er op deze manier naar prestaties van de verschillende installaties wordt gekeken, komen er allerlei problemen naar boven die anders niet gezien zouden worden. Dit kan leiden tot verrassende inzichten en besparingen.

Een voorbeeld hierin is de Energy Navigator van Cofely. Dit intelligente systeem kan op basis van ge-

> Technologische ontwikkelingen

- het reduceren van de energievraag door het doorvoeren van volledige vraagsturing op verlichting; ventilatie; verwarmen en koelen
- toename van het aantal LED-toepassingen
- *follow me home*-terreinverlichting
- elektrische laadpunten voorzien van duurzame elektriciteit

Ontwikkelingen in Duurzame Energie

- WKO+ warmtepomp
- restwarmte industriële processen
- bio WKK
- geothermie
- restwarmte in combinatie met absorptiekoeling
- zonnecellen / PV geïntegreerd in het gebouw/gevel (mooi architectonisch weggewerkt)
- gebouwgebonden windturbine (moet zich nog gaan bewijzen)

meten energiegebruiken (uurwaarden) het misfunctioneren van systemen opsporen. Gemiddeld wordt op die wijze 15 tot 35 procent aan energiebesparing (laag hangend fruit) gedetecteerd en daarmee een forse reductie van de servicekosten gerealiseerd.

5. Financiering door middel van Esco

Ten opzichte van andere landen is het in Nederland erg moeilijk om energiebesparing van de grond te krijgen, business cases worden niet snel groen en investeringen worden niet gedaan. In het buitenland worden investeringen ten behoeve van energiebesparingen vaak door Energy Service Companies (Esco's) uitgevoerd en gefinancierd. Dit zijn bedrijven die de aanleg en het onderhoud en beheer van de (klimaat-) installaties van gebouwen overnemen.

Een Esco-bedrijf levert een gegarandeerde energiebesparing, zo mogelijk inclusief de financiering ervan. De opdrachtgever hoeft de investering niet voor te financieren en heeft dus niet te maken met investeringskosten. Een bijzondere wijze om 'budgetneutraal energie te besparen'.

In andere landen is de overheid dit aan het stimuleren,

maar in Nederland gaat de markt wat trager. Er is nog teveel wantrouwen om op lange termijn zaken met elkaar te doen. In landen als Portugal, Duitsland, Finland en Amerika neemt deze markt echter een grote vlucht. Het interessante aan een Esco is de besparingsgarantie en de terugverdientijd van vijf tot tien jaar. Als de besparing niet gehaald wordt, dan is het risico voor de Esco-partij.

In Duitsland, Gemeente Berlijn, zijn veel overheidsgebouwen Esco-gerenoveerd. De overheid neemt daarin een voorbeeldfunctie, om de markt te ontwikkelen. In Nederland lijkt de markt stapje voor stapje bereid om in een Esco te stappen. Het vertrouwen begint langzaam te komen. Ervaringen in het buitenland tonen aan dat het concept succesvol is. Esco is daarmee een van de interessante ontwikkelingen voor de komende vijf jaar.

> Bert Elkhuizen, New business developer Energy Services bij Cofely GDF-Suez en Maaïke Kuipers, consultant bij AOS Studley Nederland en lid van de redactie van *FMI*.

'Door te variëren met de temperatuur wordt het lichaam geactiveerd'

advertentie



We vinden altijd de optimale klimaatoplossing

Overall waar mensen werken, recreëren of verblijven willen we het klimaat naar onze hand zetten. Dit bepaalt immers sterk ons gevoel van welbevinden. En dat kan.

Mit airconditioning zijn we in staat om ons eigen binnenklimaat te creëren.

Lekker warm voor de één. Heerlijk koel voor de ander. Carrier is 's werelds grootste klimaatexpert. Als uitvinders van de airconditioning zijn we altijd een stap verder in technologie, om u in iedere situatie de optimale oplossing te bieden. Dus, voor elke klimaatoplossing: turn to the experts. Carrier Airconditioning. Do you turn?

T (071) 341 71 11, www.carrier.nl/klimaatoplossingen



turn to the experts



Binnenkort worden de 4DPrint Awards uitgereikt. Een veel gehyped moment, vergelijkbaar met de uitzending van het WK Voetbal. Waarom zijn 4Dprinters zo'n gigantisch succes, vroeg Living Buildings aan futurist Marcel Bullinga.

Print mij morgen maar een badkamer, energiecoach!

FMI, 10 oktober 2023. Van onze technoreporter.

Marcel Bullinga, futurist: 'In 1891 vond in Frankfurt Am Main de Internationale Electro-technische Ausstellung plaats. Die beurs luidde het begin in van de Tweede Industriële Revolutie en leverde in de jaren daarop een stroom aan nieuwe bedrijven op rondom het nieuwe fenomeen elektriciteit. De talloze technische beurzen in 2013 markeerden het begin van de Derde Industriële Revolutie. Die heeft ondertussen een stroom aan nieuwe welvaart opgeleverd.

'Sociale robots, 4D-printers en het mobieltje als de remote-control-van-alles maakten de afgelopen tien jaar niet alleen onze economie lokaler, duurzamer en dus weerbaarder, maar ze bliezen ook uitstervende ambachten nieuw leven in. Voor jongeren van nu zijn sexy beroepen als nanosmid, energiecoach en Smart Senior City bouwer heel normaal.'

Wat dreef die ontwikkeling?

'De Graaierscrisis van 2008-2014. Al jaren daarvoor voorspelde ik dat onze winkels en bibliotheken 4dprinters zouden gaan aanbieden in plaats van boeken en halffabricaten. Het was heel duidelijk dat gebouwen nieuwe betekenis moesten krijgen, nieuwe waarde moesten zien toe te voegen. Dat kon op een paar manieren:



door naar de klant toe te gaan – net als de oude SRV-man aan huis; door nieuwe gemeenschapsvormen te ontwikkelen of door technologische tools in huis te hebben die te duur of te complex waren voor de consument thuis, zoals 4D-printers. Techshops en Fablabs waren de nieuwe broedplaatsen van die tijd voor betekenisvolle techniek. In feite zijn die broedplaatsen gaan blenden met de "gewone" gebouwen.'

Maar ging dat niet veel te snel voor de doorsnee klant?

'Het ging ze niet snel genoeg! Fred en Henk, Jan en Fatima – allemaal willen ze goedkoop leven. Print mij morgen maar een badkamer, een installatie, een voetbal, de autosleutels – en een spuitbus met zonnefolie gratis – wie wil dat niet?'

Futurist Marcel Bullinga is dol op persoonlijke technologie. Het zorgt ervoor dat wij niet langer de speelbal zijn van ongrijpbare instituten en Amerikaans-Chinese high tec miljardairs. Wij zijn de baas @futurecheck

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

Foto's: Levin den Boer - Perisfoto.nu

FM en technologische innovaties

Fred Corpeleijn,
Niels Faber

Innovatie staat sterk in de belangstelling. Het blijkt dat economische groei mede afhankelijk is van de mate waarin organisaties innoveren. Het CPB heeft de laatste jaren onderzoek gedaan naar de effecten van kennisbeleid op productiviteit en welvaart (Lanser en Van der Wiel; 2011). De algemene stelling van het CPB is dat innovatie als een van de belangrijkste bronnen voor groei geldt (Schumpeter, 1934).

Innovaties leveren een betere concurrentiepositie op. Dit geldt niet alleen voor elke afzonderlijke organisatie, maar ook voor landen. Om die reden is innovatie altijd een belangrijk onderdeel van het overheidsbeleid. Behalve voor economische belangen zijn innovaties van betekenis voor ons welzijn en kwaliteit van leven. Tal van uitvindingen uit het verleden veraangenamen op dit moment ons dagelijkse bestaan. Een factor die bij innovatie een rol speelt, is technologische ontwikkeling. Het idee daarbij is dat nieuwe technologie nieuwe mogelijkheden met zich meebrengt, waardoor bestaande producten of diensten verbeterd kunnen worden. Daarnaast laten nieuwe technologieën primaire en ondersteunende processen efficiënter of effectiever verlopen. Niettemin gaat ook bij innovatie de kost voor de baat uit, hetgeen betekent dat er veelal aanzienlijke investeringen nodig zijn. Er zijn twee rollen voor FM weggelegd, te weten die van innovator of die van facilitator. Het verschil zit hem in het eigenaarschap met betrekking tot het innovatieproces. Dus: Hoe innoveert FM met betrekking

tot haar eigen dienstverleningsproces?, maar ook: Hoe kan FM het innovatieproces managen?

FM als innovator

De rol van innovator geldt voor de eigen FM-processen. Deze zouden namelijk altijd in beginsel, dankzij diverse technologieën, effectiever en/of efficiënter georganiseerd kunnen worden. Waar het hier om gaat is de vraag of de bereidheid dan wel de noodzaak aanwezig is om potentiële innovaties op te willen zoeken, gebruiksklaar te maken en deze te implementeren op dusdanige wijze dat FM-processen daardoor verbeteren.

Overigens is daarbij de vraag welk criterium men hanteert om van 'verbetering' te kunnen spreken. Een verdergaande vorm van automatisering of robotisering, ingegeven door het kostenmotief, kan ten koste gaan van een kwaliteitscriterium als bijvoorbeeld gastvriendelijkheid. Men komt uiteraard van een koude kermis thuis indien de klanten in een dergelijke situatie weglopen.

Als voorbeeld van typische FM-innovaties noemen we het huisvestingsvraagstuk in allerlei denkbare situaties, zowel privé, in de zorg als op het werk. De mogelijkheden om met behulp van geavanceerde technologieën deze te optimaliseren, moeten zeer aanzienlijk geacht worden. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld *remote frequency ID* (rfid)-technologie, materialen en uitrusting (nanotechnologie, bio-mimicry en slimme materialen). Innovaties op bijvoorbeeld het gebied van 'slim wonen' (woningautomatisering, energiehuishouding, *ambient assisted living*) kunnen leiden tot een betere kwaliteit van de woon- en werkomgeving.

FM als facilitator

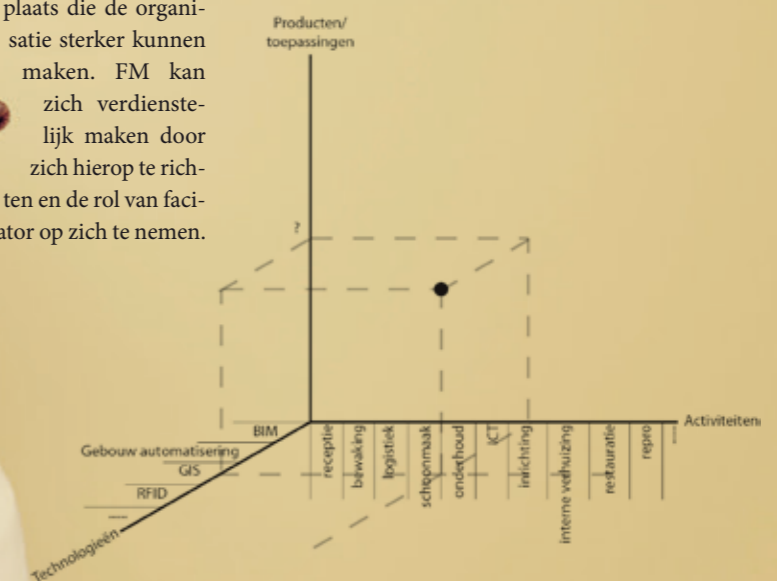
De andere rol, die van facilitator van innovaties bij de primaire processen, lijkt wellicht minder voor de hand liggend, maar de werkelijk toegevoegde waarde van FM zou hier wel eens gevonden kunnen worden. FM heeft immers vanuit de aard van haar bestaan een taak richting primaire processen. Daar vooral vinden innovaties plaats die de organisatie sterker kunnen maken. FM kan zich verdienstelijk maken door zich hierop te richten en de rol van facilitator op zich te nemen.

Dat er behoefte bestaat aan sturing en ondersteuning bij de introductie van innovaties, blijkt bijvoorbeeld uit het succespercentage van innovaties. De meest optimistische schattingen komen niet boven de 50 procent uit. Niet elke veelbelovende innovatie leidt klaarblijkelijk tot succes.

De reden is dat er altijd meer variabelen in het spel zijn dan enkel die van de technologie. Mensen moeten met de nieuwe technologie leren werken. Productieprocessen veranderen door een innovatie. Administratieve systemen moeten worden aangepast. Een ogenschijnlijk op zichzelf staande verandering in bijvoorbeeld het productieproces of het inkoopproces, blijkt opeens heel nadrukkelijk ook consequenties te hebben voor andere onderdelen van de organisatie, zoals HRM of Kwaliteitszorg. Veelal komt het volledige besef hierover pas nadat de innovatie al is geïmplementeerd. Men spreekt dan enigszins vergoelijkend over 'kinderziektes', waarbij wellicht de ernst van de situatie gebagatelliseerd wordt. Vervolgens moeten er allerlei ad-hocmaatregelen genomen worden om de organisatie draaiende te houden.

Innoveren is een proces waarvan het succes mede afhankelijk is van de mate waarin de interne orga-

Figuur 1. Innovatiekubus



GEPERSONALISEERD COMMUNICEREN MAKKELIJKER DAN U DENKT

WE VALUE YOUR MAIL

ONTDEK DE NIEUWE NEOPOST OPLOSSINGEN

Bied uw klanten onbegrensde mogelijkheden om te personaliseren!

Door de inhoud van uw direct mailings, facturen of email te personaliseren, bent u verzekerd van de maximale aandacht en dus de grootst mogelijke impact.

Met de nieuwe GMC Inspire software kunt u **de opmaak en de inhoud van documenten volgens eigen criteria opstellen**. TransPromo, illustraties en transactionele data kunnen de mailing desgewenst verrijken met een gepersonaliseerde aanpak.

Ook de **multichannel-communicatiemogelijkheden** zijn legio! Afhankelijk van het type document, zal onze software de verzending naar de ontvanger programmeren via post, sms, social media of e-mail.

Dankzij Neopost gaan er voor u nieuwe mogelijkheden open!



Vraag een vrijblijvende offerte aan via
<http://www.neopost.nl/inspire>

neopost



Direct/Indirect	Kort-/lang-cyclisch	Gebouw/service/ personeel gebonden	Activiteit
Direct	kort	service	receptie
		gebouw	bewaking
		service	logistiek
		gebouw	schoonmaak
Direct	lang	gebouw	onderhoud
		service	informatie- en communicatie technologie
		service	inrichting
Indirect		personeel	interne verhuizing
		service	restaurantie voorziening
			repro

Tabel 1.
Taxonomie van
facility-manage-
mentactiviteiten

nisatie al die activiteiten beheerst die nodig zijn om tot implementatie van de voorgestelde innovatie te kunnen geraken.

Kenniscentrum Saxion

Het kenniscentrum Hospitality van Saxion onderzoekt de toepassing van nieuwe, innovatieve technologieën ten behoeve van FM, rekening houdend met de besproken rollen van FM. Er wordt vanuit een drievoudige oriëntatie gewerkt: (1) de processen binnen een organisatie, (2) beschikbare technologieën en (3) de specifieke toepassing van technologie binnen een proces. Deze benadering geeft de mogelijkheid om, onafhankelijk van de specifieke verschijningsvorm, de mogelijkheden van technologie binnen de processen in een organisatie te bepalen en op het snijvlak een specifieke toepassing te definiëren. De drie oriëntaties samen vormen een kubus (figuur 1). Het onderzoek zal deze kubus verder moeten verrijken. Het overzicht van FM-taakgebieden in tabel 1 is daarbij richtingbepalend. Daarnaast maken we gebruik van een overzicht van innovatieve technologieën voor FM (IFMA en Teicholz, 2013; zie kader). De tabel en het kader vormen de basis van de innovatiekubus in figuur 1. De verschillende producten of toepassingen waarvoor een technologie ingezet kan worden, staat op de verticale as. Omdat deze vooralsnog onbekend zijn, kent deze as geen indeling. Twee studies lopen reeds langere tijd. In de eerste studie kijkt een student naar de toepassing van *near field communication*-technologie binnen de beveiliging van stadions, specifiek naar de rfid-techniek. Een tweede studie naar de implementatie en toepassing van technologie binnen de gezondheidszorg, focust op de rol die de facility manager speelt bij innovaties in het primaire proces. Van deze twee onderzoeken verwachten we eind 2013 de resultaten. Vanaf 1 september zijn twee nieuwe studies gestart naar de toepassing van innovatieve technologieën binnen het domein van FM. Een onderzoeksonder-

> Kader. Technologieën voor Facility Management

Technologie
Gebouw Informatie Modelling (BIM)
Gebouw Automatiserings- en Besturingssystemen
Geografische Informatie Systemen (GIS)
Radio Frequency Identification (RFID)
Workflow Technologie
Social Media
Computer Modelling (bron: IFMA en Teicholz, 2013)

werp zal de toepassing van het *building information model* binnen FM zijn. Deze technologie is bekend binnen de bouwsector. De vraag is nu wat het *building information model* betekent voor de gebruiksfase van een gebouw en wat een FM'er hiermee kan. Een tweede studie zal de toepassing van mobiele apparatuur binnen de processen van FM bekijken. Voor uiteenlopende doeleinden komen hiervoor apps beschikbaar, waaronder ook specifieke apps voor FM. Aan welke voorwaarden voldaan moet worden of wat de gevolgen zijn van de toepassing van mobiele apparatuur en apps voor FM wordt in deze studie onderzocht.

Conclusie

Met de beschreven onderzoeken moet er meer inzicht komen in de betekenis die technologie heeft voor FM. We veronderstellen dat de facility manager de FM-processen waar hij zelf verantwoordelijk voor is, kan verbeteren door het op effectieve wijze implementeren van reeds beschikbare technologieën. Daarnaast zou de FM'er zich kunnen profileren binnen de moederorganisatie door deskundigheid te ontwikkelen omtrent het begeleiden van innovatieprocessen bij de primaire taken van de organisatie.

> Referenties

Schumpeter, J.A. (1934). *Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung*. Berlin: Duncker & Humblot
Innovatiebeleid in Nederland: de (on)mogelijkheden van effectmeting. CPB Achtergronddocument (Debby Lanser en Henry van der Wiel; 16 mei 2011).

> Drs. F.M.H. (Fred) Corpeleijn & dr.ir. N.R. (Niels) Faber zijn werkzaam bij Saxion Hogescholen. Corpeleijn heeft o.a. eerder een tweetal uitgebreide publicaties verzorgd voor de beroepsvereniging FMN (*Marketing voor FM en Facility Managers in Nederland*). Faber heeft een lange staat van dienst als onderzoeker op het gebied van innovatievraagstukken.

Warmte-koudeopslag bij

'Het succes van een WKO wordt bepaald door monitoring'

'Uit verschillende onderzoeken en studies is gebleken dat het merendeel van de warmte-koudeopslag-installaties onder de maat presteren en de verwachtingen verre van waarmaken', vertelt Lammert Tiesinga van KPMG. Toch is dit een steeds vaker toegepaste techniek. In de nieuwbouw, maar ook bij renovatie.

Lammert Tiesinga, service manager Facilities bij KPMG, heeft tijdens zijn meer dan twintigjarige loopbaan bij KPMG een passie ontwikkeld voor duurzaamheid. Deze passie zet hij niet alleen in binnen Facilities, maar hij heeft ook een zeer belangrijke rol gehad in de recent behaalde ISO14001-certificering. Alle reden om juist met hem in gesprek te gaan over het wel en wee van warmte-koudeopslag (WKO)-installaties. (Warmte-koudeopslag is een methode om energie in de vorm van warmte of koude op te slaan in de bodem. De techniek wordt gebruikt om gebouwen te verwarmen en/of te koelen. Bron: Wikipedia)

Hoe heeft u duurzaamheid zien ontwikkelen?

'De ontwikkelingen zijn zeer snel gegaan, maar gaan nog een vlucht krijgen. Duurzaamheid wordt steeds belangrijker, vooral als facilitaire organisaties gaan beseffen wat zij kunnen bijdragen aan duurzaamheid binnen hun organisatie.

'Bij mij ontstond tien tot vijftien jaar geleden de gedachte dat duurzaamheid binnen het facilitaire vakgebied steeds belangrijker zou gaan worden. Vijftien jaar geleden hadden we per pand energiecontracten en kregen we allemaal losse facturen. We hadden bovendien nog geen zicht op het verbruik. Dat is nu geprofessionaliseerd. We zijn de facturen gaan analyseren en het verbruik gaan monitoren en daardoor is het gelukt, mede door de grote volumes, om scherper in te kopen en tevens grip te krijgen op het verbruik en dus te besparen.

'Doordat we het verbruik en ook het gemiddelde verbruik van een KPMG-medewerker in kaart hebben kunnen brengen, was het voor ons logisch om ook bij

de WKO-installaties dicht op het verbruik en het gehele proces te zitten. Vier van de dertien KPMG-locaties hebben een WKO-installatie.'

Is het bij een WKO-installatie net zo eenvoudig om het verbruik te monitoren als bij reguliere energie?

'Dat is juist de uitdaging. Een WKO-installatie is een nog vrij onbekend, duurzaam systeem. Het heeft een levensduur van circa dertig jaar. Exploitanten dachten in het begin dat als een WKO eenmaal geïnstalleerd en in gebruik genomen was, er niet meer naar omgekeken hoefde te worden. Niets is minder waar gebleken. Het succes van een WKO wordt juist bepaald door goede monitoring op de juiste werking en verbruik.

'De exploitant moet de WKO daarom constant monitoren, anders kan het een minder voordelige oplossing zijn, is het verre van duurzaam en sluit de WKO aan in het rijtje van installaties die onder verwachting presteren. Zowel de exploitant, de verhuurder als de eindgebruiker moet zich bewust worden van het werk dat er gaat zitten in een installatie continue optimaal te laten presteren.'

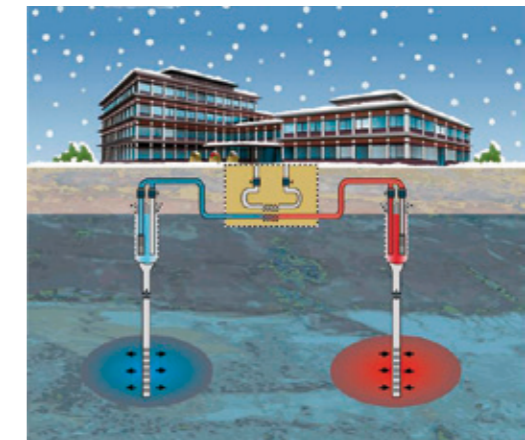
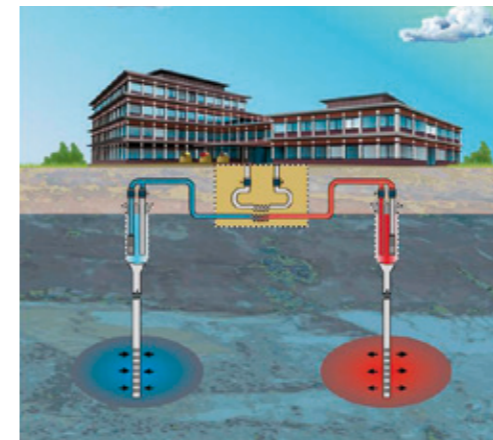
Wat is volgens u de ideale situatie?

'Het begint met het feit dat een exploitant zich niet alleen moet zien als exploitant, maar meer als beheerder. Doordat het een duurzame techniek is, moet er goed naar het beheer gekeken worden. Helaas is het nu nog vaak zo dat de exploitant de eindgebruiker niet op de hoogte houdt van bijvoorbeeld het verbruik per maand. Daarnaast moet er een realistisch beeld worden geschetst van het verbruik. Er worden nog te vaak rooskleurige cases gepresenteerd met lage kosten en voor-

Maike Kuipers



KPMG



Infographics: www.provincie-drenthe.nl/wko

Warmte-koudeopslag is een methode om energie in de vorm van warmte of koude op te slaan in de bodem

spellingen die bij ons in ieder geval nog nooit zijn uitgekomen. En dan zullen prestaties van dit soort installaties nooit op of boven verwachting gaan presteren. 'Daarnaast is het van belang dat de eindgebruiker zicht krijgt op het verbruik. Daar ben ik, ondanks dat de WKO-kosten via de servicekosten aan ons worden doorbelast, veel tijd aan kwijt. Het is echt totaal anders dan inkoop van reguliere energie waarbij alles netjes is geregeld en tarieven en afrekeningen helder zijn. Bij een WKO moet je je echt verdiepen in tarieven en verbruikseenheden en moet je aan de exploitant duidelijk maken hoe en wanneer je je afrekening wenst te ontvangen. 'Uit ervaring kan ik zeggen dat je dicht op de exploitant moet blijven zitten om te krijgen wat je wilt. Ook moet je ervoor zorgen dat de exploitant je op de hoogte houdt van fluctuaties in het verbruik. Dat kan er namelijk op duiden dat de WKO niet naar behoren functioneert en in onbalans is. Een factuur waarop duidelijk staat wat je huidige verbruik is, ook ten opzichte van het voorgaande jaar of kwartaal, is bij een WKO niet vanzelfsprekend.

'Er is nog geen exploitant geweest die ons op de hoogte houdt van het maandverbruik en van hoe het verbruik lag ten opzichte van de prognose. Dat is een belangrijk aspect waarin de exploitanten nog moeten groeien. Zij moeten het besef krijgen van het belang van monitoring en benchmarking. Er is wat dat betreft nog een lange weg te gaan.'

Is een WKO dan wel zo duurzaam?

'Een WKO-installatie is duurzamer dan reguliere installaties, maar er zijn veel componenten waar je rekening mee moet houden. Onder andere de twee grote waterbronnen - warm en koud -, en om water omhoog te halen heb je energie nodig. Je verbruikt dus elektriciteit om het op te pompen. En als het te koud is, dan heb je gas nodig om bij te warmen. Die kosten zitten allemaal in het tarief van de WKO. Maar het kost tijd en energie om de waterbronnen en de afstemming stabiel te krijgen. Je moet het constant monitoren en bijstellen. Wordt dat niet gedaan, dan gaat het mis. 'Maar als ze stabiel zijn, wat bij ons het geval is, dan



Waarmee kunnen we u helpen?

Lekkere koffie...

... en op tijd!

Passende werkplek



Van gewoon koffie tot comfortabele werkplek

FMIS | Self Service | Regie en Monitoring | Vergaderservice | CAD Services
BHV | Huisvestingsmanagement | Vastgoedbeheer | BIM

Van zaalreserveringen tot beheer van uw huisvesting en werkplekken. Plus alles wat daar tussen zit en uw bedrijfsvoering helpt. U automatiseert deze processen met Prequest FM Software. Dat betekent 24/7 toegang tot actuele informatie, producten, services en realtime overzicht via een dashboard. Omdat uw service telt!



 www.Prequest.nl

is het een mooie techniek. Kostenbesparend en zeker duurzamer dan bestaande technieken. Stabieliteit kun je behalen als je grip krijgt op je verbruik en als je er dus bovenop zit. Ik kan het niet vaak genoeg zeggen: wacht niet op de exploitant, maar vraag zelf om resultaten.

'Het gaat vooral om het beheer van de WKO. Dat ligt bij de exploitant, hoe gaat deze om met de installatie? Wordt er gewacht totdat er een storing is of is er beleid om storingen te voorkomen? Dat is erg belangrijk. Want als een WKO minder presteert en de piekkelers moeten worden aangesproken, dan betaalt de huurder de rekening. De conclusie bij ons is dat een WKO zeker een goede keuze kan zijn, mits je de prestaties goed monitort en als de exploitant zijn taak als beheerder serieus neemt.'


Hoe verhoudt dit zich met de recente ISO14001-certificering?

'Een WKO is geen must als je het bedrijf ISO14001 wilt certificeren. ISO14001 is een internationale norm waarbij een milieumanagementsysteem getoetst wordt. Met andere woorden: Wat doe je op het gebied van milieu en duurzaamheid? En wat ga je doen om dit niveau te behouden en te verbeteren? Een WKO is daarvoor niet van doorslaggevend belang, wel de vraag hoe je de prestaties van de WKO beheert en probeert te verbeteren.

'KPMG is zich zeer bewust van het feit dat duur-

> Tips voor de exploitant

- maak realistische business cases
- monitor het verbruik
- rapporteer het verbruik
- wees alert op meer of minder verbruik
- voorkom onbalans en storingen

zaamheid steeds belangrijker wordt. Dit merken wij ook door de steeds grotere vraag van stakeholders naar bewijsmateriaal van onze inspanningen om het milieu zo min mogelijk te belasten. Voorheen gaf elke afdeling een opsomming van de duurzame elementen van hun dienstverlening. Om dat proces te vergemakkelijken, hebben wij een milieumanagementsysteem ingericht. Al snel kwamen wij tot de conclusie dat we binnen KPMG al zeer veel doen op het gebied van duurzaamheid, maar dat het nog nooit centraal belegd was en opgeschreven was. Zonder extra investeringen is de certificering behaald, daar zijn we trots op.' 

> Maaïke Kuipers is consultant bij AOS Studley en lid van de redactie van FMI

COLUMN

Het garderobemeisje

Iris Bakker, www.levenswerken.eu

Als oud-medewerkster van een groot levensmiddelenconcern, was mevrouw Van Dam uitgenodigd voor de jaarlijkse kerstbijeenkomst. Ondanks haar tachtig jaar – ze behoorde tot de echte oudjes – was ze beslist fit te noemen. Dat was ook wel nodig. Ze was vroeg weduwe geworden en ze verzorgde al lange tijd haar invalide zoon. Mevrouw Van Dam had niet veel uitjes en ze had dan ook verwachtingsvol naar de kerstbijeenkomst uitgekeken. Na enige overwegingen had ze voor haar grijze truitje met pareltjes gekozen en een zwarte rok. Toen ze aankwam was er al een feest-

lijke sfeer: een enorme kerstboom, ontelbare lampjes, een echt kamerorkest en een haute cuisine en kleurrijk buffet. Bij de ingang kwam de ober naar haar toe en reikte haar een glas aan. Daar stond ze met haar pareltjes en een bruisend glas champagne. Ze keek rond in de ruimte. Her en der stonden groepjes mensen geanimeerd met elkaar te praten. Er klonk af en toe geschater. Niemand keek naar haar. Ze keek zoekend tussen de mensen. Waar waren haar collega's van de afdeling? Waar waren de mensen van haar verdieping? Onwennig liep ze rond. De directeur, een

joviale man hield een korte speech. Tijdens zijn woorden over samenzijn en verbondenheid, zag ze geen enkel bekend gezicht. Niemand kwam naar haar toe om te vragen wie zij was, of om even te toosten. De schalen met kreeft zagen er vijandig en agressief rood uit. De garnalen keken haar treurig aan. Het kamerorkest speelde verloren tonen. Bij de uitgang kon ze haar bonnetje inleveren en haar kerstpakket in ontvangst nemen. Het meisje bij de garderobe wenste haar 'Vrolijk Kerstfeest'.

PS: waargebeurd, helaas



Facilitaire loopbaan van...

Naam:

Gertjan van der Hoek

Huidige functie:

Statutair directeur Operatie CSU

Wilde vroeger worden:

Rechercheur, ik wilde naar de Politieacademie

'Het was gebruikelijk dat je na het vwo ging studeren, voor mij werd dat Geschiedenis. Maar tijdens die studie bleek als snel dat dit niet zo goed bij mij paste. Toen heb ik laten testen wat wel goed bij me zou passen. Het resultaat was dat het werkgebied facility management een goede match zou zijn, en koos ik voor HBO Facilitaire Dienstverlening in Den Haag', vertelt Gertjan van der Hoek, statutair directeur Operatie bij CSU. Hij begon 25 jaar geleden in Den Haag als stagiair bij de regionale schoonmaakorganisatie City Service, later onderdeel van de CSU holding: 'Daar groeide ik van medewerker bedrijfsbureau door tot directeur.'

FM is volgens Van der Hoek nog steeds in ontwikkeling en onmisbaar voor organisaties: 'Meerwaarde bieden aan bedrijfsprocessen is elke dag weer een uitdaging. In onze aanpak staan daarbij de aandacht voor de mensen die het moeten doen, en hun ontwikkeling, aan de basis voor een goede dienstverlening. We investeren in het gezond, tevreden en duurzaam inzetbaar houden van opgeleide mensen.'

'Binnen de strategie van maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap, vind ik het persoonlijk extra mooi om high potentials met een groen CSU-hart door te zien groeien binnen het bedrijf.'

Steeds wisselende omstandigheden door veranderende klantbehoeften of financieringen vragen binnen schoonmaak en thuiszorg om continue afstemming over de juiste koers. Dit betekent continue uitdagingen: 'Met mijn collega-directieleden hebben we de gezamenlijke verantwoordelijkheid het bedrijfssucces van CSU voort te zetten. Mijn belangrijkste taak is het zo efficiënt mogelijk inrichten van zowel de excellente operationele organisatie die zorgt voor de goede technische kwaliteit, als het klantgericht inspelen op het toegenomen belang van beleving en hospitality. Dat zit al vele jaren in onze genen. Mijn uitdaging is die twee afzonderlijke onderdelen goed op één lijn te krijgen en verder vorm te geven.'

Rentokil

De Experts in Pest Control

De sleutel tot een ongediertevrij gebouw



Uw klanten en collega's gaan ervan uit dat hun afdeling goed onderhouden en beheerd wordt. Toch is een ongediertevrij gebouw niet vanzelfsprekend. Sommige locaties zijn door hun bouw toegankelijk voor ratten en muizen. Ook kan het personeel door hun gedrag onbedoeld plaagdieren aantrekken. Dat is een hele zorg voor de facilitair manager, want als zich een uitbraak van ongedierte voordoet, wordt deze erop aangekeken.

Rentokil kan deze zorgen wegnemen met een preventieprogramma op maat: directe en snelle respons bij incidenten en digitale rapportage van ongedierte-activiteiten. En wanneer u onverhoopt toch met een ongedierteplaag geconfronteerd wordt, zorgen wij voor een snelle, doeltreffende en discrete bestrijding. Laat u adviseren over onze oplossingen. Dan zorgen wij er samen voor dat ongedierte uw goede naam niet in het geding brengt.



Kijk op www.rentokil.nl/bedrijven,
mail naar info@rentokil.nl of bel gratis 0800-7368654



FM in FOCUS

AUTOMATISERING



36 Plattegronden, vluchtroutes en veiligheidsprocedures

Uit onderzoek van BHV Nederland blijkt dat in de zomerperiode maar liefst 55 procent van alle bedrijven onvoldoende BHV'ers paraat heeft. Bovendien blijkt de AED in veel gevallen een lege batterij te hebben of niet goed te functioneren. Dit soort situaties is te voorkomen door een FMIS in te zetten als centraal BHV-systeem. Maar hoe?



38 FM als sleutelfunctie voor beheer van de mobiele werkplek

Mobiel werken is helemaal doorgedrongen in de Nederlandse bedrijfscultuur. Mobiele toepassingen nemen ook voor beroepen in het veld een enorme vlucht. FM staat nu vaak aan de zijlijn, maar kan een belangrijke functie vervullen in het beheer van de mobiele werkplek. Goede samenwerking met IT is daarbij essentieel.



42 Apps om serviceniveau te verhogen

Je bent in een vergaderruimte en ontdekt dat er een lamp kapot is waardoor de ruimte eigenlijk te donker is. 'Even doorgeven aan de servicedesk', denk je. Eenmaal terug op je werkplek ben je de melding al weer vergeten. Om dit te voorkomen heeft Ordina een app ontwikkeld.

Plattegronden, vluchtroutes en veiligheidsprocedures

BHV-registratie in het FMIS kan bedrijfsveiligheid verhogen

Uit onderzoek van BHV Nederland blijkt dat in de zomerperiode maar liefst 55 procent van alle bedrijven onvoldoende BHV'ers paraat heeft. Bovendien blijkt de AED in veel gevallen een lege batterij te hebben of niet goed te functioneren. Dit soort situaties is te voorkomen door een FMIS in te zetten als centraal BHV-systeem. Maar hoe?

Elisette Daams

Een AED is een goed voorbeeld van een object dat u kunt onderbrengen in een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). Volgens de Nederlandse Hartstichting kan de overlevingskans van iemand met een hartstilstand oplopen tot 50 procent als er door omstanders snel gebruik wordt gemaakt van een AED. Het is dus van levensbelang om te weten waar dit apparaat zich exact bevindt.

De eerste stap op weg naar een veilige werkomgeving is dan ook het registreren van BHV-middelen in het FMIS. Ga hier wel bewust mee om. Het heeft bijvoorbeeld weinig toegevoegde waarde om elke rookmelder apart vast te leggen; bij het periodieke onderhoud worden deze immers in clusters gecontroleerd. Van een AED is het juist wel nuttig om apart vast te leggen.

Niet alleen BHV-middelen, maar ook BHV-certificaten kun je registreren. Zo is snel duidelijk wie welke certificering heeft behaald. Ook hier is het aan te raden om niet elk afzonderlijk certificaat vast te leggen. Vaak zijn er immers meerdere personen met dezelfde soort certificering.

Zodra BHV-middelen in het FMIS zijn geregistreerd, kunt u hierover eenvoudig meldingen aanmaken. Denk aan een melding: 'De EHBO-kist is gebruikt en moet weer worden aangevuld'. Of aan het melden van losliggende kabels, die zorgen voor een gevaarlijke situatie op de werkvloer.

Help! Waar is mijn BHV'er?

BHV'ers zijn meestal werkzaam bij verschillende afdelingen van een organisatie. Bekend zijn de schuifbordjes, waarop staat welke BHV'ers aanwezig zijn in het pand. Op zo'n bord is inderdaad snel te zien welke bedrijfshulpverleners vandaag aanwezig zijn. Maar wie is er morgen? En volgende week?

Het komt in de vakantieperiode vaak voor dat er niet voldoende BHV'ers in een organisatie aanwezig zijn. Een digitaal planbord als onderdeel van het FMIS kan dit voorkomen. Op zo'n planbord is namelijk eenvoudig aan te geven welke BHV'ers aanwezig zijn en wanneer hun vaste vrije dagen en vakanties staan ingepland. Bovendien is gemakkelijk te zien hoe het met de bezetting zit: Wordt elke dag aan

het aantal gewenste BHV'ers voldaan? Mocht naar voren komen dat er structureel te weinig BHV'ers aanwezig zijn, dan kunt u hierop actie ondernemen.

Help! Waar zijn mijn bezoekers?

Uw medewerkers hebben – als het goed is – een instructie gehad over wat zij moeten doen in geval van calamiteiten. Zij zijn bekend met het pand en hebben meestal al een ontruimingsoefening meegemaakt. Voor bezoekers geldt dit vaak niet. Denk aan monteurs, die zich in ruimtes bevinden waar meestal geen werkplekken zijn.

Door het onderbrengen van uw bezoekersregistratie in het FMIS, worden alle verwachte bezoekers op één centraal punt geregistreerd, inclusief alle contactgegevens. Door de binnenkomst en het vertrek per persoon vast te leggen, is er steeds een actueel overzicht van de bezoekers van vandaag. Zo kunt u zich altijd voorbereiden op calamiteiten.

Legionellacontroles

Ontruimingsoefeningen zijn bij de meeste organisaties goed ingepland. Minstens zo belangrijke taken, zoals het controleren van de vluchtroutes en het tijdig vervangen van de AED-batterijen, schieten er echter nog wel eens bij in. De afgelopen twee jaar constateerde de Inspectie voor de Gezondheidszorg al meerdere malen dat slechts aan een beperkt deel van de 80.000 AED's in Nederland periodiek onderhoud wordt uitgevoerd.

In het FMIS zijn terugkerende onderhoudstaken simpel en overzichtelijk bijhouden. In de praktijk gebruiken organisaties dit onderdeel al veel om andere legionellacontroles in te plannen. De verantwoordelijke uitvoerder kan geplande taken makkelijk uit het systeem halen, bij wijze van takenlijstje. En de behandelaars die niet of niet veel in het FMIS werken, kunnen via e-mail tijdig op de hoogte worden gesteld van uit te voeren taken.

Ontruimingsprocedures

Een FMIS is een uitstekend middel om met medewerkers te communiceren; een middel waar medewerkers vaak al bekend mee zijn. Gebruik dit middel dan ook vooral om bedrijfsveiligheid te verhogen. Publiceer bijvoorbeeld in het eindgebruikersportaal

> Tip: Procesflow voor legionella

Wordt er tijdens een inspectie legionella geconstateerd? Dan moeten – afhankelijk van de geconstateerde waarden – verschillende procedures worden gestart. Veel bedrijven wensen het legionellabeheer in het FMIS op te nemen. Een digitale procesflow in een FMIS kan hierbij helpen. Zo weet bijvoorbeeld de communicatieafdeling wanneer er wat moet worden gecommuniceerd. Een externe organisatie wordt ingeschakeld voor het doorspoelen van leidingen. En de facilitaire afdeling kan een extra legionellacontrole inplannen. Zo weten de verschillende afdelingen dus wanneer zij in actie moeten komen.



een nieuwsitem met de resultaten en leermomenten van de ontruimingsoefening.

Het openbare kennissysteem – of Product- en Diensten Catalogus (PDC) – is een goed middel om de ontruimingsprocedures uit te leggen. Ook kun je hierin kwijt bij wie je terecht kan om allergie-informatie of de belangrijkste medische gegevens te melden. Zo toon je medewerkers dus letterlijk hoe je zorg

draagt voor een veilige werkomgeving. Op een later moment is het mogelijk om het openbare kennissysteem uit te breiden met informatie over gezondheid; denk aan RSI-preventie.

Een FMIS kan verder voor de BHV'ers zélf als centraal informatiepunt dienen. Zij hebben geregistreerde BHV-

middelen maar ook plattegronden, vluchtroutes en veiligheidsprocedures snel voorhanden dankzij een kennissysteem. Als een organisatie bestaat uit verschillende panden, is het handig om alle informatie in één toegankelijk systeem onder te brengen.

Aan de slag

De BHV-onderdelen zijn ondergebracht in een FMIS. En nu? Het klinkt als een open deur, maar: ga ermee aan de slag. In de praktijk zien we nog vaak dat men te lang wacht met het in gebruik nemen van het FMIS. Dit is zonde, want juist dankzij een FMIS is de bedrijfsveiligheid eenvoudiger, sneller en duidelijker te beheren. Uiteraard zal de inrichting niet direct 100 procent aansluiten. Maar stap voor stap, BHV-onderdeel voor BHV-onderdeel, is het mogelijk om een FMIS uit te breiden en aan te passen naar de eigen wensen, tot het helemaal werkt voor uw organisatie.

> Elisette Daams is facility-managementconsultant bij TOPdesk en is gespecialiseerd in de implementatie van BHV-oplossingen.

FM als sleutelfunctie voor beheer van de mobiele werkplek



Samen met IT optimaal het primaire proces ondersteunen

Mobiel werken is helemaal doorgedrongen in de Nederlandse bedrijfscultuur. Mobiele toepassingen nemen ook voor beroepen in het veld een enorme vlucht. FM staat nu vaak aan de zijlijn, maar kan een belangrijke functie vervullen in het beheer van de mobiele werkplek. Goede samenwerking met IT is daarbij essentieel.

Maarten Venhoven

De rol van de facilitaire dienstverlening in organisaties verandert. Net als de verhouding tussen het facilitair- en IT-management. Dit komt onder andere doordat mobiel werken helemaal is doorgedrongen in de Nederlandse bedrijfscultuur. Het aantal mobiele digitale toepassingen en applicaties neemt in snel tempo toe. Wie is er binnen een organisatie nu verantwoordelijk voor het beheer daarvan?

Tegenwoordig vallen steeds meer mobiele apparaten onder de verantwoordelijkheid van de IT-afdeling. Waar

bijvoorbeeld vroeger de facilitaire dienst het voorraadbeheer en onderhoud van portofoons deed, is deze taak sinds de komst van digitale portofoons richting IT geschoven. Terwijl de rol van FM juist is om de primaire processen in de organisatie zo goed mogelijk te ondersteunen. Er moet dus een nieuwe balans gevonden worden in de samenwerking tussen FM en IT.

Daarbij is het opvallend dat er in het facilitaire vakgebied veel gepraat en geschreven wordt over de mobiele werkplek als externe kantoorwerkplek. Dan gaat het bijvoorbeeld om flexwerkplekken op kantoor, over de manager die met zijn tablet vergadert of de salesprofessional die met een notebook op pad gaat naar prospects. Men vergeet vaak dat met name ook het aantal mobiele toepassingen voor bedrijfskritische functies enorm gegroeid is. Denk aan magazijnen en distributiecentra waar order pickers met scanners langs de stellingen gaan, industriële bedrijven of waterschappen waar inspectie- en onderhoudsmonteurs projectgegevens direct invoeren in tablets, vrachtwagenchauffeurs die routeinformatie binnen krijgen via (ingebouwde) devices, retailers die voorraden controleren in hun winkels of pakketbezorgers die langs de deuren gaan met handhelds. Ook in die organisaties hebben mobiele werkers facilitaire ondersteuning nodig.

Apparaat als levenslijn

Een facilitaire- of IT-afdeling die te maken heeft met mobiele werkplekken, weet dat de gouden regel is: alles moet continu goed werken. Dat geldt voor de smartphones van het salesteam, want het is natuurlijk erg vervelend als accountmanagers niet in hun agenda kunnen. Maar het is nog belangrijker bij bedrijfskritische mobiele werkplekken, omdat de primaire werkprocessen afhankelijk zijn van de apparatuur. Het mobiele apparaat is dan ook als het ware de levenslijn van de organisatie.

Als een servicemonteur door een softwarefout niet op zijn tablet in de applicatie kan om direct onderdelen te bestellen, zorgt dat voor slechtere dienstverlening. Een magazijn waar de batterijen van de helft van de scanners op zijn, kan minder orders verzamelen en dit leidt tot omzetverlies. Kortom, uitval van bedrijfskritische apparaten leidt tot onderbreking van de werkprocessen en dus tot schade voor de organisatie, of het nu gaat om directe kosten, omzetverlies, klanttevredenheid, reputatie, of escalatie van technische problemen. De mobiele omgeving moet dus optimaal functioneren en zo veel mogelijk 'up' zijn.

Kantoor versus mobiel

De ontwikkeling van mobiele toepassingen brengt ook met zich mee dat het onderhouden en beheren van de apparatuur heel anders is dan in een traditionele kantooromgeving, al dan niet gebruikmakend van mobiele apparatuur zoals notebooks. Naast de inrichting en beveiliging worden ook heel andere eisen gesteld aan dataverbindingen. Het lastige van



Dé specialist in ontmoetingsruimten

Samen maken we het verschil!

Wuestman Projectinrichting & Audiovisueel is een unieke en ijzersterke combinatie voor de realisatie van ontmoetingsruimten. Kies voor een interieurontwerp van Wuestman en uw (her)inrichting is uiterst functioneel en doeltreffend. Ontmoetingsruimten met inspirerende beleving & design en optimale communicatie mogelijkheden door onderscheidende audiovisuele oplossingen. Maak een afspraak met één van onze specialisten en laat u verrassen, want Wuestman maakt samen met u graag het verschil!



WUESTMAN

Wuestman BV
Deventerweg 9, 3843 GA HARDERWIJK
Postbus 10, 3840 AA HARDERWIJK
T. 0341- 462080, F. 0341- 462082
www.wuestman.nl, info@wuestman.nl



● PROJECTINRICHTING ● AUDIOVISUEEL ● ICT & DOCUMENT SOLUTIONS ● OFFICE SUPPLIES

het onderhoud van deze apparatuur is dat het in de kantooromgeving vaak wel werkt, maar dat de problemen daarbuiten pas te merken zijn. Hoe gaat de IT-afdeling hiermee om?

Bovendien worden mobiele devices in het dagelijks gebruik veel meer op de proef gesteld dan een gewone desktop of laptop op kantoor. Scanapparatuur, PDA's, handhelds, portofoons en robuuste tablets worden blootgesteld aan vallen, stoten, trillingen, vocht, stof en extreme (weers)omstandigheden. Ondanks de robuustheid van de meeste apparatuur komen ernstige beschadigingen regelmatig voor. Ook de batterijen van mobiele apparaten zijn een veelvoorkomend issue. Aangezien werknemers de devices langdurig achter elkaar gebruiken, moet de accu optimaal werken en op tijd vervangen worden. Andere problemen komen vaak voor op het gebied van de geïnstalleerde software en verbindingen.

En wat te denken van het kwijtraken van apparaten? In sommige gevallen worden apparaten gestolen, maar meestal worden ze bewust of onbewust op een andere locatie, depot of afdeling in gebruik genomen. In een kleine organisatie is het nog relatief eenvoudig om zicht te houden op de verblijfplaats van mobiele devices. Echter, hoe groter de organisatie en hoe meer devices, hoe moeilijker het voor FM en IT wordt om ze in de gaten te houden en dus ook om bij te houden of er apparaten in de massa 'verdwijnen'.

FM als sleutelfunctie

Het beheer van mobiele werkplekken is heel anders dan het beheer van een traditionele IT-infrastructuur. Er zijn in de kantooromgeving vaste procedures voor IT-beheer ontwikkeld (ITIL). Daarin staan vaste processen en best practices voor het IT-beheer beschreven. Dit past goed bij het beheer van vaste kantoorinfrastructuur. Maar die tijd is bijna voorbij; mobiele devices worden in steeds meer functies overal door Nederland gebruikt. Bij een mobiele werknemer kan een IT-beheerder simpelweg niet even langskomen om een device te repareren of te vervangen als deze in gebruik is op de Afsluitdijk. Waar de IT-afdeling steeds meer centraliseerde, is het gebruik dus sterk gedecentraliseerd. Dat biedt mogelijkheden voor FM om een brug te slaan tussen de IT-afdeling en de medewerker op locatie.

De oplossing is om de complexiteit uit het beheer van mobiele devices te halen. De IT-afdeling blijft verantwoordelijk voor de keuze en aanschaf van hardware, zorgt voor software design, koppelingen met backoffice applicaties en de implementatie van mobiele devices. Maar FM kan de taak oppakken van het beheer van de operationele processen rondom incidenten, problemen, reparatie en onderhoud. Dit is mogelijk doordat er op elke vestiging, depot of locatie van een organisatie wel een medewerker is die facilitaire taken uitvoert. Medewerkers in het veld kunnen met hun tablet die bijvoorbeeld beschadigd is langs een wil-



lekeurige vestiging gaan. De verantwoordelijke facilitaire medewerker start vervolgens het proces van reparatie en vervanging. De hieruit gedestilleerde informatie over incidenten en gebruik kan vervolgens weer door de IT-afdeling worden gebruikt om te sturen op optimalisatie van de apparatuur.

Toegevoegde waarde

De beheerprocessen minder complex maken kan in relatief kleine organisaties opgelost worden door goede afspraken tussen facilitaire- en IT-afdeling over verantwoordelijkheden en procedures. Maar vanaf ongeveer 100 benodigde devices biedt het outsourcen van het complete beheer veel voordelen. Hierbij adviseert de leverancier over de hardwarekeuze en neemt deze alle activiteiten rondom uitgifte, configuratie en onderhoud op zich. Op deze manier kan de facilitaire dienst een belangrijke spilfunctie vervullen zonder dat inhoudelijke kennis van de apparatuur vereist is. De meeste leveranciers installeren op elk apparaat een softwareprogramma, waarmee belangrijke gebruiksgegevens gemonitord kunnen worden. Met de managementinformatie die hieruit volgt kunnen IT-afdelingen snel zien welke apparaten waar en hoe gebruikt worden. Op deze manier wordt het maximale uit de apparatuur gehaald, omdat preventief onderhoud en bijvoorbeeld tijdige vervanging van batterijen mogelijk is. Het is duidelijk dat FM toegevoegde waarde biedt als het gaat om het beheer van mobiele hardware. In de toekomst zullen facilitaire dienstverlening en IT dan ook steeds dichter naar elkaar toe groeien en gezamenlijk optrekken in het ondersteunen van de primaire bedrijfsvoering van de organisatie.

> Maarten Venhoven, CCO bij Moxx, de IT-dienstverlener die zich bezighoudt met inrichting en beheer van mobiele werkplekken

Apps om serviceniveau te verhogen

Je bent in een vergaderruimte en ontdekt dat er een lamp kapot is waardoor de ruimte eigenlijk te donker is. 'Even doorgeven aan de servicedesk', denk je. Eenmaal terug op je werkplek ben je de melding al weer vergeten. Om dit te voorkomen heeft Ordina een app ontwikkeld.

Remko Voorzaat

'Het leuke van een ICT-bedrijf is dat er nieuwe producten en diensten worden ontwikkeld die we zelf ook heel goed kunnen gebruiken', zegt Annemarie Pots, Directeur Vastgoed & Inkoop bij Ordina. 'Zo hebben wij onlangs de FixAlert ontwikkeld. Dit is een mobiele app waarmee onze medewerkers eenvoudig meldingen kunnen doorgeven aan ons Servicepoint. In de app kies je een categorie waarin de melding valt en je kiest

de locatie, je voegt het ruimtenummer toe en mogelijk een korte tekst. Om de situatie duidelijker te maken kun je ook één of meerdere foto's toevoegen.'

De rol van facility manager ontwikkelt zich al een tijd van een facilitator die zorgt dat er zo weinig mogelijk verstoringen in de werkomgeving zijn, naar een hospitality manager die ervoor zorgt dat medewerkers zich thuis voelen als ze op kantoor komen, constateert Pots. 'Natuurlijk probeer je te zorgen dat er zo weinig mogelijk storingen zijn. Maar er zijn altijd meldingen van zaken die kapot zijn of in storing staan. In dit kader is het dan ook van groot belang om werknemers in staat te stellen storingen zo eenvoudig mogelijk te melden en hier zo snel en goed mogelijk op te acteren.

Een deel van die medewerkers zijn consultants die veelal werken op de locaties van hun klanten. De kantoren zijn de thuisbasis voor hen. 'Op onze locaties ontmoeten de collega's elkaar en werken ze samen aan projecten. Daarnaast ontvangen we er klanten. Ik vind het belangrijk om een inspirerende en veilige werkomgeving te creëren.'

Managen van verwachtingen

Een belangrijk voordeel van FixAlert is volgens Pots dat het met de app laagdrempelig is om meldingen door te geven. Bovendien verschijnen bij het Servicepoint



meldingen via de app automatisch in hun systeem. Daarnaast kan het Servicepoint zelf informatie toevoegen over het servicelevel van de afhandeling van de melding. Wordt de melding binnen 4 uur, 8 uur of 24 uur opgelost? Nadat de melding is opgelost krijgt degene die de melding heeft gemaakt een bericht dat de storing is verholpen. De app bevordert hiermee de communicatie in beide richtingen.

Pots: 'Het managen van de verwachtingen van gebruikers is goed voor de helft van de tevredenheid over de dienstverlening. Uiteraard is het dan wel belangrijk dat je dat servicelevel ook realiseert'. In een recent uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat het Servicepoint en de huismeesters zeer belangrijk worden bevonden. Middelen die deze facilitaire processen dan ook ondersteunen en de kwaliteit hiervan verhogen, dragen daarmee sterk bij

'Je kunt met de app controleren of de middelen om de storing te verhelpen op voorraad zijn'

aan de tevredenheid over deze diensten en daardoor aan de algehele beoordeling van de kantooromgeving als prettige werkplek.

Meerwaarde voor FM

Voor de implementatie van meldingen via FixAlert is gekozen te beginnen op het hoofdkantoor van Ordina in Nieuwegein. Naar aanleiding van het succes hiervan zijn we op dit moment bezig om FixAlert in Groningen uit te rollen. Daarna zullen de locaties Amsterdam, Eindhoven en Apeldoorn volgen.

Wij hebben ervoor gekozen om op dit moment medewerkers ook nog in staat te stellen storingen via telefoon of e-mail te melden aan het Servicepoint. Naast het implementeren van FixAlert op alle locaties, zijn we bezig met het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten, zoals het aanmelden van bezoekers en het reserveren van vergaderzalen. Doordat onze medewerkers deze zaken op een snelle en eenvoudige manier kunnen regelen kunnen zij zich meer focussen op hun kerntaken.

Het maken van een koppeling tussen een app en de huidige IT-systemen, kan voor FM bijzondere meerwaarde leveren. Zo kan bijvoorbeeld automatisch gecontroleerd worden of de benodigde middelen om de storing te verhelpen op voorraad zijn, of kan er direct worden gekeken of er al eerder vergelijkbare meldingen zijn gemaakt. Bovendien kan FM niet alleen reactief, maar ook proactief en preventief in actie komen wanneer er meer inzicht ontstaat in bijvoorbeeld zwakke plekken in de voorzieningen. Door deze inzichten te combineren met bijvoorbeeld inspectieplanningen, kunnen deze efficiënter worden ingericht en kunnen storingsgevoelige onderdelen op de juiste momenten worden geïnspecteerd waardoor storingen niet alleen snel opgelost worden, maar ook voorkomen kunnen worden.

Op deze manier kan FM haar ondersteunende rol binnen organisaties verder ontwikkelen en verbeteren en nog beter in staat zijn een veilige en prettige omgeving te creëren voor alle medewerkers en klanten.

> Remko Voorzaat is mobile consultant bij Ordina



Elk gebouw beter. Met 3M

Wat kan 3M voor u als facilitair manager betekenen? Dat is de vraag die wij ons elke dag stellen. En die wij elke dag beantwoorden door innovatieve oplossingen te bedenken. Want de eisen van vandaag aan het gebouw en aan u als facilitair manager zijn hoger dan ooit. Duurzaamheid, kwaliteit en veiligheid aan de ene kant en de druk op budgetten aan de andere kant. 3M helpt u graag het optimale resultaat te behalen met oog voor de kosten.

Bezoek onze website en ontdek hoe wij u kunnen faciliteren in uw werk.

Het startpunt voor facilitaire oplossingen:
www.3M.nl/facilitair

www.3M.nl/facilitair
 Customer Service tel. (071) 54 50 362



juridisch

Starten in facility, kansen in crisis

In de jaren die de crisis nu al aanhoudt, komen steeds meer bedrijven in de problemen. Vaak ontstaan die problemen niet door primaire problemen in de bedrijfsvoering van het bedrijf zelf, maar omdat klanten van het bedrijf hun rekeningen te laat of zelfs niet meer kunnen betalen. Of omdat klanten (vaak op korte termijn) contracten opzeggen om kosten te besparen.

De crisis biedt echter ook kansen. Vooral de kans om een gezondere start te maken. Er is sinds de start van de crisis een groei van het aantal startende ondernemingen. Veelal worden die ondernemingen gestart bijvoorbeeld als doorstart van een failliet bedrijf of door het management dat besluit om zelf de stap richting ondernemerschap te zetten.

Het bouwen van een nieuwe onderneming biedt de kans om fouten uit het verleden niet meer te maken. En vaak is het ook noodzaak omdat er simpelweg met minder kosten tot een rendabele business moet worden gekomen. Waar voor de crisis misschien wat sneller krediet werd verkregen, grote huurverplichtingen werden aangegaan, personeel al werd aangenomen voordat er ook maar een eerste klant binnen was en een backoffice werd opgezet voor het geval het storm zou lopen, wordt vandaag de dag met gezonder ondernemerschap gestart.

Enkele (juridische) tips:

- Sinds 1 oktober 2012 is het veel eenvoudiger om een BV op te richten, zonder dat een (zoals in het verleden) startkapitaal van 18.000 euro nodig is. Om die reden

kiezen veel ondernemers direct vanaf de start voor een BV. Al kan het starten van een onderneming als eenmanszaak of als v.o.f. fiscaal in het begin voordeliger zijn.

- De markt voor verhuur van bedrijfsruimte verkeert, net als vele sectoren, in moeilijke tijden. Er is veel bedrijfsruimte te huren voor concurrerende prijzen, met flexibele termijnen. Er is dus (momenteel) in de meeste gevallen geen reden om langlopende verplichtingen op het gebied van huur aan te gaan.
- Personeel aannemen is een belangrijke investering. Ga daar verstandig mee om. Maak zo veel mogelijk gebruik van flexibele arbeidscontracten, waarbij tot drie keer toe een arbeidscontract voor bepaalde tijd aangeboden kan worden, zolang de totale duur maar niet langer is dan 36 maanden. In bepaalde gevallen kunnen tijdelijke contracten toch worden aangemerkt als contracten voor onbepaalde tijd, wat de flexibiliteit als ondernemer beperkt. Advies inwinnen is ook hier belangrijk.
- Als je als ondernemer diensten en producten levert, is het niet alleen verstandig maar ook noodzakelijk om te weten wat het kader van de mogelijke aansprakelijkheid is, mocht er iets misgaan. Te denken valt aan het laten opstellen van algemene voorwaarden, waarin eigen aansprakelijkheid ingeperkt kan worden en bijvoorbeeld afgesproken kan worden dat je eigenaar blijft van geleverde maar nog niet betaalde zaken. De kosten van advies over wat de risico's zijn die je als ondernemer aangaat in de sector waarin je actief zult zijn en hoe je die het beste kunt afdekken, wegen niet op tegen de schade als het misgaat. De kosten gaan ook hier voor de baten uit.

De crisis noodzaakt tot het op creatieve wijze met weinig middelen opstarten van een nieuwe onderneming. Het biedt ook de mogelijkheid om vanaf het begin een gezonde start te maken en daarmee de overlevingskansen in deze tijden van (aanhoudende) crisis te vergroten.



> Dit artikel is verzorgd door Anouc Linning, advocaat Ondernemingsrecht bij Certa Legal te Amsterdam.

Wereldwijd aanbesteden

Ron Brouwer



Medio september wisselde een dozijn deskundigen op het hoofdkantoor van Shell van gedachten over de ins en outs van globaal aanbesteden. Dit in respons op de wereldwijde tender die Shell voor zowel hard-, en soft facility services, als security heeft uitstaan. De stellingdiscussie werd voorgezeten door Jos de Feijter, Hard Services Functional Excellence-manager bij Shell.

Jos de Feijter, Hard Services Functional Excellence-manager bij Shell, leidt de stellingdiscussie in met een presentatie van de global tender die Shell voor alle facility services (hard en soft) en security heeft uitgezet. De bedrijfsvoering van Shell omvat *Strategy & Planning, Programme Delivery* en *Services*. Binnen het wereldwijde uitbestedingsmodel zijn operationele taken volledig uitbesteed aan specialisten, en tactische taken ten dele. Het ontwerp van de tender beslaat de periode mei 2012 tot en met december 2013. De wereldwijde aanbestedingsstrategie die Shell hanteert, is een commercieel model met een vaste contractduur van vijf jaar en twee jaar facultatief. Die is gefundeerd op een *target cost book* voor iedere locatie, waarin opdrachtgever en opdrachtnemer het risico gezamenlijk dragen. *Preferred bidders* controleren de business case om na te gaan in hoeverre het contract kan worden gerealiseerd. Technische en operationele *key transition risks* houden rekening met de aanwezige expertise bij aanbieders, bedrijfscontinuïteit en financiële managementcapaciteit. Doel van de tender is zowel kostenbesparing, als het vervullen van een voorbeeldfunctie op het gebied van *global tender real estate*, waarbij Planon is gekozen als wereldwijd informatiesysteem.

Stelling 1: Als wereldwijd bedrijf is het altijd beter om globaal aan te besteden

Frans van Eersel (FMN): 'Wat is, om te beginnen, de voornaamste doelstelling van Shell om globaal aan te besteden. Is er controledrang in het geding, levert het gemak op?' Jos de Feijter bevestigt dat kostenbepalend zeker een beweegreden is geweest. Pascal Deijs (Clifford Chance) merkt op dat het evenwicht tussen vraag en aanbod ook lokaal moet worden gezien. Jos Schut (Liberty Global) vult aan dat de stelling niet eenduidig is: 'Het hangt er helemaal van af wat je bedrijf doet en hoe je dat idealiter organiseert.' Hilde Lammersen (Heineken) vraagt zich af in hoeverre Shell daadwerkelijk globaal aanbesteedt, aangezien

het bedrijf per regio afzonderlijke contracten heeft afgesloten. Seth Halkes (ING) merkt op dat de mate en wijze van uitbesteden ook kunnen worden ingegeven door waardeproposities als customer intimacy: een groot contract kon weleens te ver bij de klant vandaan staan en daarmee onbeheersbaar worden. Of operational excellence: vanuit FM-perspectief de klant het beste willen bieden. Deijs: 'Beleving speelt een belangrijke rol. Dienstverlening hangt nauw samen met de lokale sfeer en cultuur en de ene locatie is eenvoudigweg de andere niet.' Ook Google besteedt regionaal aan. Van Eersel: 'Eén supplier die honderd kantoorlocaties bedient op basis van vertrouwen, flexibiliteit werkt aanmerkelijk beter dan grootschalig uitwringen op prijs.'

Stelling 2: Er bestaat niet één marktpartij die alle FM services globaal kan aanbieden

Er is globaal gezien nog geen ervaring met partijen die pretenderen dit succesvol te kunnen realiseren. De Feijter (Shell): 'Bovendien is er weinig interactie op globaal gebied, zelfs tussen meerdere vestigingen waar een multiservice provider actief is.' Halkes: 'Kenmerkend zit er ook nog lucht in de prijzen, het kan soms voordeliger.' Marc Claassen (WTC): 'Het WTC heeft weliswaar ervaring met grotere aanbieders, maar die kunnen onvoldoende maatwerk leveren.' Deijs: 'Ik mis ook een bepaalde mate van creativiteit, meedenken, innovatieve ideeën.' Kriz Scheeres (FMN): 'Kleinere partijen moeten ook zien te overleven.' Leonie van Zijll de Jong (Shell): 'Het hangt ook af van het model waar je voor kiest.' Deijs: 'Het gaat vooral om de beheersbaarheid van het inkoopvolume.' Ron Brouwer vraagt zich af waar de verantwoordelijkheid voor aanbestedingscontracten moet worden belegd. Ervan uitgaande dat de aanbestedende partij deze draagt, in hoeverre is er dan sprake van raamcontracten en regie? Welke mate van excellence wordt geveerd van de lokale opdrachtnemers? En wat betekent dat voor de keuze om al dan niet wereldwijd aan

te besteden? Halkes benadrukt dat cultuurverschillen zelfs binnen Europa soms enorm zijn: 'Bij gezamenlijke inkoop zoeken wij naar de grootste gemene deler in het belang van het te behalen kostenvoordeel.'

Stelling 3: Apart lokaal aanbesteden kan duurder zijn, maar is altijd beter voor de kwaliteit

'Apart lokaal aanbesteden kan beter zijn voor de kwaliteit,' verbeterd Schut de stelling. Van Eersel vraagt zich af waar nou die natuurlijke tendens naar grote contracten vandaan komt. Halkes reageert met de opmerking dat de eerste grote verdienste zit in het inkrimpen van je eigen personeelsbestand, wat voordeel oplevert voor de total cost of ownership. Lammersen: 'De leveranciers hebben in de afgelopen jaren grote stappen gemaakt, er valt echter nog veel te leren. Zeker als je over de grenzen heen wilt aanbesteden is er sprake van een groeimodel met veel potentie. Op basis van ervaring en partnership kan de balans tussen prijs en kwaliteit gevonden worden.'

Halkes onderschrijft dit: 'Het hangt vanzelfsprekend ook samen met het gekozen aanbestedingsbeleid.' Van Eersel: 'En de mate van flexibiliteit daarbinnen.' Deijs: 'Een middelgroot bedrijf kan soms niet voldoen aan de enorme informatiedruk, terwijl innovatie en echte concurrentie worden geremd door grote aan-

bestedingen.' Brouwer: 'Wanneer je voornamelijk stuurt op kosten en daarbij kleinere partijen wereldwijd onvoldoende kansen biedt, ga je mogelijk voorbij aan kernwaarden als sustainability en MVO.

Welke afwegingen zijn leidend binnen de aanbestedingsfilosofie?' Deijs: 'Daarin moet je een balans zoeken.' Schut: 'De gekozen richting hangt samen met je boodschap. Met je huisvesting kun je sturen op het bedrijfsresultaat' Halkes: 'Het gaat niet meer om het gebouw maar om de beleving van de werkplek, al dan niet flexibel.' Deijs: 'Het kantoor moet concurreren met de thuiswerkplek. Hard en soft services zijn enorm belangrijk voor zowel het imago als bij het realiseren van nieuwe werkstijlen.' Lammersen: 'Goed werkgeverschap is ook een kwaliteitsaspect waarmee rekening moet worden gehouden.' Halkes: 'Sourcing procurement schuift steeds vaker op.' Van Eersel: 'Ik zie die creativiteit ook niet bij de inkoopfunctie of een grote aanbieder liggen.' Deijs: 'Die ligt bij de deskundige regisseur. Als je een stroom wereldwijd kunt aanbesteden, moet je dat doen, maar kleine zaken kunnen gerust lokaal.'

Van Eersel: 'In hoeverre grote aanbestedingscontracten van meerwaarde zijn, moet per situatie worden afgewogen, waarbij kosten en kwaliteit tegen elkaar worden afgezet.' Halkes: 'Zelfs binnen Nederland worden aanbestedingen vaak lokaal gedaan, op basis van aanwezige standaarden.'

Stelling 4: Hard- en soft services moeten apart worden uitbesteed, want er is geen contractor die beide disciplines goed beheerst

De Feijter: 'Bij Shell is daar voor gekozen vanwege de uiteenlopende expertise van de opdrachtnemers.' Hoewel men het erover eens is dat het uiteenlopende disciplines betreft, zijn er wel degelijk multiserviceproviders die beide disciplines beheersen, weten de gespreksdeelnemers. Deijs: 'Wat is, behalve inkoopvolume, feitelijk het voordeel van hard en soft services gezamenlijk aanbesteden?' Van Zijll de Jong: 'Een contactpersoon bevordert het overzicht en spaart kosten, om te beginnen waar het personeel inzet betreft.' Halkes: 'Bij een aanbieder zit je waarschijnlijk alsnog met twee contactpersonen aan tafel.' Claassen: 'De aanbieder die beide disciplines goed beheerst, heeft goud in handen.'

Van Eersel: 'Heeft het in één hand brengen van beide disciplines echt voordelen op kwaliteitsniveau? Ze vergen immers uiteenlopende deskundigheden.' Claassen: 'Er is wel over en weer belangstelling tussen de disciplines, een tendens naar de integratie van vaardigheden. Ze kunnen elkaar wellicht ondersteunen.' Lammersen: 'De ketengedachte zorgt voor een verdere verschuiving in de markt, uiteindelijk wordt het mogelijk om het hele facilitaire pakket bij één partij onder te brengen. Zo richt Johnson Controls zich bijvoorbeeld ook op vastgoed en energie.'



Boven vlnr: Marc Claassen, Ron Brouwer, Marcel van den Berg, Seth Halkes, Kriz Scheeres, Pascal Deijs
Onder vlnr: Bas Lubach, Frans van Eersel, Hilde Lammersen, Jos de Feijter en Jos Schut.

Stelling 5: Een contractor kan nooit een partner zijn, want diens hoofddoel blijft gewoon om geld te verdienen

Lammersen: 'Eén van hun hoofddoelstellingen is klantbehoud.' Halkes: 'De schoonmaakcontracten die wij hebben zijn scherp ingekocht, in een tijd dat inboeten aan kwaliteit kostenvoordeel opleverde. Het spanningsveld tussen kosten en kwaliteit zal altijd blijven bestaan.' Deijs: 'De opdrachtnemer gaat soms smokkelen, bedenkt trucjes om rendement te behalen.' Scheeres: 'Als je bezuinigt op de schoonmaak gaat dat ten koste van de capaciteit van de schoonmaakmedewerkers. Die kunnen en weten veel meer dan wat ze primair doen.' Deijs: 'De klik tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is niet eenvoudig meetbaar. Succesvolle contractors begrijpen de opdrachtgever en andersom.' De Feijter: 'Shell baseert zich op commerciële binding, een klik of niet. Hoewel sommige zaken niet in geld zijn uit te drukken, is geld vaak wel leidend.' Deijs: 'De neiging om te groeien zal een drijfveer blijven, crisis of niet.' De Feijter: 'De doelstelling van Shell met de tender is om tenminste tien procent kosten te besparen. Er hebben zich om die reden ook leveranciers teruggetrokken.' Bas Lubach (Heineken): 'Contractors verdienen juist geld omdat ze een goede partner zijn.' Van Eersel: 'De scorecard hoeft niet meer leidend te zijn dan de klik. Ook een benchmark onder aanbieders kan de selectie helpen bepalen.' Deijs: 'Een goede partner is iemand met wie je een goede tango kan dansen.' De Feijter: 'Contractors doen steeds meer hun best om de KPI's en SLA's te behalen. Statistieken spelen een steeds belangrijkere rol.'

Stelling 6: Prestatiecontracten zijn niet meer van deze tijd

'Inderdaad,' meent Van Eersel, 'aanbieders scoren op parameters als resultaat, klantbeleving. Het is wense-

> Gespreksdeelnemers

- Jos Schut (director Workplace & Facility Services bij Liberty Global)
- Leonie van Zijll de Jong (contract performance manager Shell)
- Jos de Feijter (Functional Excellence Building Services-manager bij Shell International B.V.)
- Guido Perreijn (advisor Building Installations & Maintenance Management bij Shell International B.V.)
- Seth Halkes (manager Strategy, Real Estate and Project Management bij ING)
- Frans van Eersel (voorzitter Commissie Internationaal FMN, partner van IFMA)
- Kriz Scheeres (FMN)
- Pascal Deijs (Clifford Chance)
- Marc Claassen (facility manager bij WTC Amsterdam)
- Bas Lubach (Heineken)
- Hilde Lammersen (Heineken)
- Ron Brouwer (Haagse Hogeschool, redactie FMI)

lijk om criteria vast te stellen die passen bij de organisatie.' Beleving speelt een hoofdrol, bevestigen verschillende gespreksdeelnemers. Brouwer: 'Is beleving niet de bottom line? Wat wordt nog gemeten?' Lammersen: 'Sommige zaken wil ik objectief kunnen meten, andere hebben eerder betrekking op de servicebeleving van onze medewerkers.' Halkes: 'De contractverplichtingen kennen een bandbreedte.' Meten voorkomt dat je slechts op perceptie waardeert, menen verschillende aanwezigen. Claassen: 'Niet alleen minimaal aanbesteden, maar sturen op balans tussen kwaliteit en prijs.' Scheeres: 'De bodem is bij schoonmaakaanbestedingen wel bereikt.' Deijs: 'Bij schoonmaak gaat het ook om respect en waardering. De opdrachtgever kan de schoonmaakmedewerker stimuleren door aandacht en nu en dan een attentie.' Scheeres: 'De schoonmaakmedewerker kent de medewerkers beter dan wie ook.'

Samenvattend

'Er zijn grote aanbieders ontstaan. Er heerst een tendens om voor die grote partijen te kiezen en daarbij zijn kosten vaak leidend. Kiezen voor kleinere opdrachtnemers kan de betere optie zijn. Iedere organisatie zou genuanceerd alle betreffende belangen moeten afwegen en daar een keuze op baseren,' vat Van Eersel de stellingendiscussie desgevraagd samen.

> Ron Brouwer MA is docent aan de Academie voor Facility Management van de Haagse Hogeschool en lid van de redactiecommissie van FMI.



Van aanvraag naar afhandeling in één keer

De meest gebruiksvriendelijke ondersteuning voor uw facilitaire afdeling



Met TOPdesk heeft u alles in huis om meldingen, reserveringen en andere taken razendsnel af te handelen. U hoeft alle informatie slechts op één plek te beheren, terwijl elke afdeling zijn eigen veilige werkomgeving behoudt. TOPdesk is de enige tool die FM, ICT en HRM perfect integreert.

Met de nieuwe Form Designer-module in TOPdesk 5.2 kunt u zelf formulieren ontwerpen voor aanvragen en meldingen.

Zo registreert de aanmelder altijd precies de informatie die u nodig heeft. Bovendien kunt u in TOPdesk vastleggen hoe het formulier afgehandeld moet worden, zodat meteen duidelijk is wat ermee moet gebeuren.

Meer weten?

Bezoek www.topdesk.nl/topdesk52

DRION – WELTEN

LECTORENDIALOOG

Ruud Welten (docent Filosofie en Bedrijfs- en organisatie-ethiek aan de Universiteit van Tilburg en lector Ethiek bij het kenniscentrum Hospitality van Saxion) en Bernard Drion (lector FM aan NHTV en directeur bij Hospitality Consultants), discussiëren en filosoferen elke maand op het kruispunt van FM en 'de wereld waar niets nog is zoals het was'.

Beste Ruud,

Je gaf terecht aan dat – stel dat een facility manager tot op zekere hoogte schizofreen moet zijn – ik moet beseffen dat schizofrenie een heel ernstige aandoening is. Foute woordkeuze van mij. Wat ik bedoelde is dat de facility manager in totaal verschillende marktsegmenten uiteenlopende partijen tevreden moet houden. Ik stelde dat de taakomschrijving van veel andere beroepsgroepen op één essentie is gebaseerd, terwijl dat bij facility management niet het geval is.

Een chirurg bijvoorbeeld zal zich altijd beroepen op zijn enige plicht: patiënten genezen. Dat geeft hem houvast in het krachtenveld tussen raad van bestuur, zorgverzekeraar, overheid en patiënt. Facility management zou zich ook moeten beroepen op één verantwoordelijkheid, namelijk het bieden van een werkomgeving die gebruikers stimuleert in hun streven naar toegevoegde waarde geven aan de organisatie waarbij zij betrokken zijn.

Maar in de praktijk lijkt dat niet als een eenduidige, dominerende doelstelling te functioneren. De facility manager heeft te maken met een krachtenveld waarbinnen de partijen verschillend kijken naar ons vakgebied. Zo heeft de facility manager – net als de chirurg – te maken met een raad van bestuur, die continuïteit van de organisatie als focus heeft en facility management vaak ziet als een besparingsdoelwit.

Daarnaast moet de facility manager de wensen vervullen van iedereen die van 'zijn' werkomgeving gebruikmaakt: de gast. Daar horen gastvrij gedrag en een goede kop koffie bij. En, last but not least, moet hij tot overeenstemming komen over de te leveren kwaliteit en prijs met zijn leveranciers van facilitaire diensten.

Hoewel de gemiddelde facility manager dit spanningsveld vaak als een status quo ziet, geef jij een interessant voorbeeld van de bankwereld die zichzelf moet genezen. Daar is een complete cultuuromslag aan de gang.

Hoewel de situatie binnen ons vakgebied gelukkig niet zo ernstig is als in het bankwezen, valt ook hier heel wat te genezen. Dat genezingsproces zal moeten beginnen met bewustwording van de toegevoegde waarde van FM, zodat het alom als een satisfier, een enabler wordt gezien. Pas als wij, facility managers, in staat zijn onze bestuurders ervan te overtuigen dat de organisatie nóg gezonder zal zijn als de werkomgeving optimaal is – zoals de chirurg aannemelijk kan maken dat de patiënt zal genezen als hij opereert – dan krijgen wij de stakeholders op één lijn en hoeven we ons niet meer zorgen te maken over het lot van schoonmaakbedrijven die humanitair bedreigd worden.

De grote vraag is hoe we dat voor elkaar krijgen.

Met vriendelijke groet,

Bernard



FM als katalysator voor een gastvrije organisatie

FMN Knowledge Sharing Project 2013

Het Knowledge Sharing Project is een initiatief van FMN. Het project is drie jaar geleden gestart om studenten via onderzoek bij verschillende stagebedrijven in contact te brengen met ervaren FM'ers, en om op deze manier een brug te slaan tussen de beroepsvereniging, het werkveld en het onderwijs.

Jennifer Ruijgrok, Marieke van den Berg en Rick Kisters.

Net als de vorige editie van het Knowledge Sharing Project stond er één onderwerp centraal. Dit jaar was dat: Facility Management, de katalysator voor een gastvrije organisatie. Verantwoordelijke studenten voor de inhoud, coördinatie en verwerking van het onderzoek van dit jaar waren Jennifer Ruijgrok, Marieke van den Berg en Rick Kisters.

Warm welkom

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 organisatie. Dit geldt niet alleen meer voor de hospitalitybranche zoals de horeca. In toenemende mate onderkennen ook organisaties als zakelijke dienstverleners, ziekenhuizen en de overheid de meerwaarde van gastvrijheid.

Facility management biedt een toegevoegde waarde voor mens en organisatie, op het gebied van huisvesting en services en kan zodoende een positieve bijdrage leveren aan een warm welkom voor medewerkers en hun klanten. Vanuit dit perspectief is dan ook een onderzoeksvraag opgesteld, die luidt: Wat kan een facilitaire organisatie binnen haar domein doen om een organisatie, zowel intern als extern, gastvrij te maken?

Om een antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag, zijn onder andere een literatuuronderzoek, een enquête, interviews, een expertsdebat, guest journeys en bedrijfsbezoeken uitgevoerd. Door de hulp van vijftien deelnemende studenten van verschillende FM-opleidingen en young professionals uit het werkveld, is het onderzoek succesvol verlopen. Voor deze deelnemers zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd om kennis te maken met het thema en de onderzoeksopzet. De uiteindelijke resultaten zijn besproken en gepresenteerd tijdens een minisymposium.

Best practices

Wat kan een facilitaire organisatie binnen haar bereik doen om de organisatie, zowel intern als extern, gastvrij te maken? De antwoorden op deze centrale vraag



zijn zeer uiteenlopend. Uit het onderzoek blijkt dat dé manier van gastvrijheidsmanagement niet bestaat. Er zijn zoveel verschillende werkwijzen. Onder andere financiële middelen, de sector en de inrichting van de organisatie zorgen ervoor dat deze verschillen er zijn. Wat kunnen we dan wel bijdragen aan de ontwikkeling van gastvrijheidsmanagement in de facilitaire wereld? Het antwoord op deze vraag is, gelijk aan het project: sharing knowledge.

Alle verkregen informatie uit de organisaties van de respondenten is waardevol. Daarnaast hebben de studenten bedrijfsbezoeken uitgevoerd. Deze informatie heeft geresulteerd in best practices. Best practices ontstaan niet vanzelf. Zij ontstaan vanuit een bedrijfsvisie, de facilitaire organisatie in een bedrijf, of vanuit de gast. Deze drie niveaus zijn terug te zien in de aangepaste versie van het 4P-model van Twynstra Gudde (figuur 1). De mogelijke aanjagers en inspirators voor gastvrijheidsconcepten worden hierin weergegeven. Dit maakt het model open, universeel en bruikbaar voor verschillende typen organisaties. De praktische bruikbaarheid van het model bevindt zich in de uitwerking van de P's en de bijhorende best practices die organisaties tijdens het project hebben gedeeld. Wie de inspirator en de aanjager voor een gastvrijheidsconcept ook is, belangrijk is bewustwording en de openheid van organisaties. Sharing knowledge is de sleutel tot gastvrijheid en gezamenlijk kan het bedrijfsleven ervoor zorgen dat de gast centraal wordt gesteld.

Het onderzoek heeft een bijdrage geleverd aan de afstudeeronderzoeken van de werkgroep-studenten

Vlnr: Marieke van den Berg, Rick Kisters en Jennifer Ruijgrok

Jennifer Ruijgrok, Rick Kisters en Marieke van den Berg. Zij hebben ieder afzonderlijk bij verschillende organisaties een onderzoek gedaan binnen het thema hospitality.

Receptel

Receptel is sinds zes jaar actief in Nederland en gespecialiseerd in receptie- en telefoniediensten. Zij staat bekend als een kwalitatief hoogwaardige speler op het gebied van hospitality, hostmanship en ontvangst. Receptel wilde meer inzicht krijgen in de criteria die bepalend zijn voor de mate van gastvrijheid van een organisatie, om op deze manier een

optimaal gastvrije ontvangstbeleving te creëren in een organisatie die dit onderschrijft. Ondersteunend aan de visie van het bedrijf: Nederland iedere dag verrassen met een warm welkom bij alle organisaties die het verschil willen maken.

Jennifer Ruijgrok: 'Het Knowledge Sharing Project

heeft mij veel informatie geleverd om een professioneel eindresultaat te realiseren. De guest journey heeft mij inzicht gegeven in de perceptie van gastvrijheid van de gast. Het eindresultaat is een beroepsproduct met zestien criteria voor gastvrijheid. Deze criteria zijn onderbouwd door drie praktijkcases op drie niveaus van gastvrijheid; van 1 tot 3 sterren. Het beroepsproduct biedt klantorganisaties het inzicht, in-

'De guest journey heeft mij inzicht gegeven hoe de gast onze gastvrijheid beleeft'

PayperWash
made by Electrolux.

Nu tijdelijk
gratis fiets!

Kijk snel op: www.payperwash.nl



t.w.v. € 659,00

De was doen in
gratis machines
van Electrolux.

www.payperwash.nl

T: 020 56 92 911 | Mail: professional@electrolux.nl
www.electrolux.nl/laundrysystems | twitter.com/eluxprofnl



Thinking of you
Electrolux

Uw instelling vraagt om een efficiënte en betaalbare oplossing als het gaat om het dagelijks verschonen en drogen van uw beddengoed, microvezeldoeken en werkkleding. Electrolux Professional komt daarom nu met 'PayperWash'.

Geen investering, maar een vast bedrag per was. Desgewenst inclusief onderhoud, installatie en service!

spiratie en de mogelijkheid om keuzes te maken op het gebied van gastvrijheid.

'Van beide onderzoeken heb ik veel geleerd. Ik heb ontdekt dat Receptel een groot direct- en indirect bereik heeft binnen een organisatie wanneer het gaat om de creatie van hospitality. Naast het ontvangst dat Receptel verzorgt, kunnen zij ook worden gezien als een adviseur en inspirator voor de interne- en externe gast. Zij zijn de spin in het web als het gaat om het uit- en overdragen van hospitality op een manier die past bij een organisatie.'

Hospitality 2.0

Eneco is actief bezig met hospitality en wil hier ook graag vooruitstrevend in zijn. De afdeling Facilities zag dat ze veel meer konden bereiken na een spurt in de medewerkertevredenheid en wilde hier graag nog verder in groeien. 'Excelleren in hospitality' werd de nieuwe visie van Facilities. Dit is de aanleiding geweest voor een onderzoek naar de volgende stappen voor Facilities om *best in class* te worden.

Marieke van den Berg: 'Ik ben veel te weten gekomen door het Knowledge Sharing Project. Vooral de best practices hebben geholpen om nieuwe strategische doelstellingen te formuleren. Bovendien hebben interviews bij onder andere Schiphol, Google, Efteling en consultancybureaus bijgedragen aan het advies. Deze informatie heeft ervoor gezorgd dat ik Eneco kon adviseren over welke stappen zij kunnen nemen om te excelleren in hospitality.'

'Door deel te nemen aan het project heb ik op een leuke en leerzame manier mensen gesproken binnen het vakgebied. Ik denk dat het goed is om tijdens je afstudeerjaar een netwerk op te bouwen. Experts willen graag helpen en ik vind dat je die kans ook moet benutten. Bovenal is het nuttig geweest om te zien hoe studenten van andere hogescholen afstudeerden en heb ik veel geleerd van het samenwerken.'

Gastvrijheid met een zachte G

GGZ Oost Brabant is een organisatie waar een sterke familiecultuur heerst en waar kosten wat kost de cliënt of gast centraal staat. De zorg is primair maar de faciliteiten en service die daarbij horen, zijn net zo belangrijk. Toenemende mondigheid van GGZ cliënten en de marktwerking in de zorg hebben ertoe geleid dat GGZ Oost Brabant haar zorgaanbod wil aanpassen. Door in te zetten op het thema gastvrijheid door een gastvrijheidsbeleid, wil GGZ Oost Brabant zich op een duurzame wijze onderscheiden van haar concurrenten.

Rick Kisters: 'Het Knowledge Sharing Project heeft een grote toegevoegde waarde gehad bij de totstandkoming van het gastvrijheidsbeleid voor GGZ Oost Brabant. Het beleid is opgesteld volgens het 4P-model voor gastvrijheid in de zorg. De kennis die



Figuur 1. 4P-model
Gastvrijheid

Bron: Twynstra Gudde

ik heb opgedaan, de gesprekken, de bezoeken en alle andere activiteiten die ik heb uitgevoerd voor het Knowledge Sharing Project, hebben bijgedragen aan de invulling van de vier aspecten uit het 4P-model. De kernwaarden betrokkenheid, acceptatie, respect, toegankelijkheid, samenwerking en veiligheid, ondersteunen het beleid daarbij in de breedste zin van het woord.

'Het project in combinatie met de afstudeerstage bij GGZ Oost Brabant is voor mij niet alleen een leuke en leerzame ervaring gebleken, maar heeft ook toegevoegde waarde geboden voor mijn afstudeerstage en scriptie. Iets dat voor mij écht opvallend is geweest, is dat de impact van het thema gastvrijheid bij verschillende organisaties erg groot is.'

> Jennifer Ruijgrok is afgestudeerd op Inholland hbo Facility Management en momenteel werkzaam als account support medewerker bij Receptel.

Marieke van den Berg is afgestudeerd aan NHTV Breda International Real Estate & Facility Management en wil volgend jaar organisatiekunde gaan studeren.

Rick Kisters is recentelijk afgestudeerd op Zuyd Hogeschool hbo Facility Management moet de keuze nog maken om door te studeren of te gaan werken.

> De samenvatting van het onderzoek is te vinden op de FMN-site van de kenniskring Hospitality <http://www.fmn.nl/website/fmn/kringen/hospitality>

Voor informatie kunt u een mail sturen naar Hospitality@fmn.nl

Love your floor.

We weten hoe belangrijk vloeren voor u zijn. En begrijpen dat de conditie van uw vloer reflecteert op u en uw bedrijf. Dat is de reden waarom steeds meer mensen en bedrijven vertrouwen op 3M en de oplossingen die wij bieden voor vloeren.

Daarom kunnen wij u helpen met het verlagen van de schoonmaakkosten door:

- Vuil buiten te houden met de Nomad™ Entreematten
- Uw vloer efficiënt te reinigen met Scotch-Brite™ Floor Pads
- Uw vloer duurzaam te beschermen met de Scotchgard™ Floor Protectors

Neem vandaag nog contact op met uw plaatselijke 3M-adviseur voor meer informatie of om een afspraak te maken.

Telefoon: (071) 5 450 461

Of mail naar soc.nl@mmm.com

3M helpt u met verantwoorde oplossingen voor uw vloeren.



COLUMN
bestuur

Voor wie doe ik het eigenlijk?

Roel Masselink, @roelmasselink

Voor wie doe ik het eigenlijk? Amper tweeënhalve maand in functie als uw nieuwe verenigingsmanager, moet dat uit mijn mond welhaast als een wanhoopige verzuchting klinken. Een wanhoopskreet waaruit u wellicht concludeert dat ik mijzelf al na tweeënhalve maand ernstige verwijten maak dat ik überhaupt 'ja' tegen deze functie heb gezegd.

Laat ik u geruststellen. Het plezier en enthousiasme waarmee ik aan mijn functie begonnen ben, is de afgelopen weken alleen maar toegenomen. Niet in de laatste plaats door de gesprekken die ik met verschillende leden heb mogen voeren en het enthousiasme dat ik binnen de vereniging ben tegengekomen. De titel van deze column slaat ook niet op het gegeven dat ik nog nauwelijks een idee heb van wie of wat facility managers zijn. Toegegeven, van facility management heb ik nog niet veel kaas gegeten, maar mijn eerste weken hebben wel al een mooi beeld gegeven van de volle breedte van het vakgebied. Waarom dan wel deze titel? Dat heeft voor mij alles te maken met focus en vraagsturing. Tijdens mijn eerste weken



als verenigingsmanager is mij opgevallen dat er binnen FMN ontzettend veel gebeurt. Het bruist op alle niveaus. Overall waar ik kom, bespeur ik een niet te stuiten positieve energie en drive. Aan ambitie en ideeën geen gebrek. Echt, geweldig om te zien en iets dat we moeten blijven koesteren. Wat mij echter ook opviel is dat het lijkt alsof we ons binnen FMN niet altijd druk maken over hoe onze activiteiten landen. Waarom en voor wie doen we dit? Draagt het bij aan het realiseren van onze doelstellingen? Is het niet te veel? Ziet een lid of een potentieel lid door de bomen het facilitaire bos nog wel? Ik begrijp heel goed hoe vanuit het grote enthousiasme nieuwe ideeën en

activiteiten worden geboren. Ik begrijp ook goed de wens om zoveel mogelijk van deze positieve drive en ambitie vanuit de vereniging te – *excusez le mot* – faciliteren. Maar waar dit volgens mij niet toe mag leiden, is overvolle winkelesschappen waarin óf niemand meer kan vinden wat hij zoekt, óf waarin producten staan waar geen enkele vraag naar is. Met andere woorden: moeten we de kok willen zijn die denkt dat de soep alleen maar lekkerder wordt als er extra ingrediënten aan worden toegevoegd? Want dat wordt hij echt niet. Laten we elkaar daarom vaker de vraag stellen of een bepaalde activiteit (nog) bijdraagt aan de doelstellingen van onze vereniging. Helpt dit de facility manager beter te worden in zijn vakgebied? En zetten we ons vakgebied zo beter op de kaart? Volgens mij zijn binnen FMN alle ingrediënten aanwezig om er met elkaar een nog succesvollere beroepsvereniging van te maken dan dat we al zijn. Ik draag daar samen met u graag – zichtbaar en betrokken – mijn steentje aan bij. En dat is overigens waarom, waarvoor en voor wie ik het doe. En daar mag u mij aan houden.



Foto: ©NEP Photography - Marijn van Rij

FMNactief

Bart Voortman, Kenniskring Huisvesting

Kenniskring Huisvesting signaleert en analyseert ontwikkelingen binnen de segmenten huisvesting en vastgoed in de brede context van het vakgebied facility management. Bart Voortman, directeur Facilitair Bedrijf bij Achmea en actief lid van de Kenniskring Huisvesting, noemt bijvoorbeeld de

veranderde rol van huurders een kenmerk van de huidige economische tijd: 'Door de toename van leegstand zouden wij als huurders – en meestal zijn dat de facilitaire bedrijven – een grotere rol moeten spelen. Vastgoed wordt nu gedomineerd door de grote vastgoedspelers.'

Het doel van de Kenniskring Huisvesting is om de deze ontwikkelingen concreet te vertalen naar aandachtspunten voor de vereniging en haar leden. Voortman: 'In het bijzonder zijn daarbij de onderwerpen: leegstandsproblematiek, MVO, energie en het nieuwe werken.'

Leegstand

'Vooral het onderwerp over leegstand is nogal een weerbarstig onderwerp, waar je op vele manieren naar kunt kijken. Wie neemt de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het alsmat oplopende leegstand? Het is in deze wereld niet ongebruikelijk dat de bekende kop in het zand wordt gestoken. Natuurlijk begrijpen we dat het niet leuk is dat ergens het verlies moet worden gepakt. Maar vroeg of laat gebeurt dat toch. Het zij via afwaarderingen, hetzij via sloop, of iets anders.'

Voortman is sinds 1998 lid van FMN omdat hij kennis wilde delen en netwerken. Zijn doel in de kenniskring is bovendien meer *awareness* te creëren voor het leegstandsprobleem. 'De oplossing is niet simpel en vraagt grote

– financiële- en imago- – offers. Er loopt een actieprogramma Aanpak Leegstand Kantoren vanuit de regering. Daarin participeren wij ook, juist om het huurdersbelang te vertegenwoordigen. Dat netwerkspel wordt natuurlijk volop gespeeld.'

Probleem snappen

Daarnaast benut Voortman zijn FMN-lidmaatschap door diverse bijeenkomsten te bezoeken: 'Van de jaarvergaderingen tot regionale bijeenkomsten, maar ook seminars. Aan de ene kant om te leren en inspiratie op te doen. Aan de andere kant om kennis en inspiratie te brengen. Ik vind dat als je als mens niet meer leert, je plezier in het werk snel verloren gaat. En je wellicht sneller een maagzweer krijgt, en dat was ik nog even niet van plan. Bovendien vind ik het belangrijk om het vak facility management goed op de kaart te zetten.'

'De meerwaarde van zowel de vereniging als de kring is kennisdeling en de dialoog aangaan met elkaar. In je eentje bereik je niet zoveel. Met ons allen komen we veel verder. Of zoals ook wel eens gezegd wordt: Als je geen oplossing voor een probleem hebt, snap je het probleem niet! En om het probleem te snappen heb je veel kennis nodig. De huidige uitdagingen waar we voor staan zijn niet eenvoudig, maar uitermate boeiend. In de huidige tijd komt het op kwaliteit aan, en dat kun je niet langer meer verbloemen met een grote zak geld. Dus op naar de 2.0-ontwikkelingen, op welk facilitair gebied dan ook!'



Provincie Groningen tekent Gedragscode Duurzame Eindgebruiker

Op de Dag van de Duurzaamheid, donderdag 10 oktober 2013, was FMN regio Noord te gast in het gerenoveerde Provinciehuis van Groningen. Tijdens deze drukbezochte bijeenkomst die in het teken stond van 'Duurzaamheid op het snijvlak van techniek en gedrag' tekende de Provincie Groningen als tiende organisatie de Gedragscode Duurzame Eindgebruiker.



Cees Tetteroo, hoofd van de afdeling Facilitaire Zaken van de Provincie Groningen en Yvette Haslinghuis-Watson, voorzitter van de FMN Kenniskring Duurzaamheid tekenden de Gedragscode Duurzame Eindgebruiker. Foto: A.L. Wiersma

Deze gedragscode is ontwikkeld door FMN en de Dutch Green Building Council (DGBC) en beoogt de verduurzaming van de werkomgeving te stimuleren en de verduurzaming van kantoorgebouwen te versnellen.

Hoofd van de afdeling Facilitaire Zaken Cees Tetteroo en technisch beheerder Lukas Kruidhof, vertelden vol passie over de ingrijpende renovatie en hoe daarin comfortverhoging voor de gebruiker en verduurzaming hand in hand gingen.

Vóór de renovatie had het gebouw (bouwjaar 1995) een energielabel E en het monumentale deel zelfs G. Het huidige label is nog niet bekend, maar men heeft hard gewerkt om in de buurt van A te komen. Zo is – via inductie-units in iedere kamer – lage temperatuurverwarming in combinatie met naverwarming/

koeling toegepast. De temperatuur, verlichting en zonwering zijn nu per kamer individueel bedienbaar. Ook is een warmtepomp geïnstalleerd, waardoor de oude energieverwendende koel-unit overbodig werd.

Warmte-koudeopslag in de bodem was al eerder gerealiseerd in het Provinciehuis; dat een van de pioniers was van dit duurzame systeem. Ook heeft men al voor de renovatie het dak voorzien van zonnepanelen. Het provinciehuis heeft het effect van deze energieopwekking via een website inzichtelijk gemaakt. Hoe meer energie wordt opgewekt, des te meer boompjes er 'groeien' op deze website. De grootschalige renovatie resulteerde enerzijds in vaste werkplekken, anderzijds is er veel openheid gecreëerd met overlegplekken, stamtafels, multifunctionele ruimten en gezellige hoekjes om even bij te praten.

Verspilling en verbruik

Van Codin, een netwerkvereniging voor duurzame ontwikkeling in het Noorden, kregen de aanwezige FMN-leden en hun introducés een snelcursus over de donkere wolk van verspilling en verbruik: weet waarom duurzaamheid nodig is en wat je er aan kunt doen. Codin stimuleert bedrijven en organisaties samen te werken bij het verduurzamen en realiseren van concrete projecten. Ook FM zou een mooie rol kunnen spelen binnen het Codin netwerk, door zo samen met andere organisaties duurzame projecten te initiëren. Dit kan per regio, sector of branche, waarbij kruisbestuivingen tussen deze groepen zorgen voor nog meer innovatie.

Gedrag van de eindgebruiker

Yvette Haslinghuis-Watson, voorzitter van FMN Kenniskring Duurzaamheid, ging tot slot in op de verandering van het gedrag van de gebruiker en de rol die de Gedragscode Duurzame Eindgebruiker daarin speelt. Met de Gedragscode worden eindgebruikers gestimuleerd eigen verantwoordelijkheid te nemen. Ondertekenaars van de gedragscode committeren zich aan het delen van kennis en ervaring die zij opdoen in het proces van verduurzaming van de huisvesting en bedrijfsvoering van hun organisatie. De Gedragscode Duurzame Eindgebruiker kan ook via de website van FMN worden getekend (www.fmn.nl/code-duurzaameindgebruik).

Vakbeurs Facilitair 2014

FMN heeft het initiatief genomen om op een totaal andere en vernieuwende wijze aanwezig te zijn op de Vakbeurs Facilitair 2014. In samenwerking met de beursorganisator Holapress en een groot aantal andere kennispartners, richt FMN een FM(n)Kennisplein in.

Daarmee willen FMN en de deelnemende partijen een belangrijke impuls geven aan de kennisdeling en -overdracht in het facilitaire werkveld. Ook de FMN Nieuwjaarsreceptie wordt in een nieuw jasje gestoken. In de bijdrage van Lennart Harpe, adviseur Externe Betrekkingen

van FMN, van deze maand leest u meer over onze plannen voor het FM(n)Kennisplein (pagina 62).

We houden u op de hoogte, maar reserveert u alvast 15 tot en met 17 januari 2014 in uw agenda!

Uitje actieve leden

Om vrijwilligers te bedanken voor hun waardevolle inzet voor FMN, waren er eind september een BBQ en strandactiviteit georganiseerd in Kijkduin. 'Vrijwilligers bouwen mee aan een sterker FMN.' Onder dat motto is een groep enthousiaste actieve leden ook letterlijk gaan bouwen. Met zand.



In groepjes zijn zandsculpturen gemaakt: water halen, goed stampen, ontwerpen en bouwen. Het resulteerde in bouwwerken in vele variaties. Na de presentatie van de bouwwerken is onder het genot van de ondergaande zon genoten van een BBQ. Samenwerking en plezier met elkaar stonden deze middag en avond voorop! We kijken terug op een geslaagde dag.

FMN-ledenwerfactie Bring-a-friend

Introduceer een nieuw lid en ontvang een Bol.com-cadeaubon als beloning. FMN wil groeien en daar hebben we u als lid hard bij nodig! U heeft vast facilitaire professionals in uw netwerk die nog geen lid zijn van FMN. Naar die vrienden, collega's en relaties is FMN op zoek.

Als u een nieuw lid bij FMN introduceert, ontvangt u beiden een Bol.com-cadeaubon ter waarde van vijftien euro*. Een winsitu-

atie voor alle partijen. Het nieuwe lid krijgt toegang tot FMN en daarmee tot kennis en een groot facilitair netwerk, u ontvangt een cadeaubon en FMN versterkt zich. Heeft u hulp nodig bij het overtuigen van uw vriend of collega? Download dan de FMN-factsheet van onze website. Daarop staan alle argumenten om lid te worden.

*Deze actie is niet van toepassing voor studenten die lid zijn van FMN en/of het aandragen van studentlidmaatschappen.

Op een andere manier naar werkomgeving kijken werkt

Op donderdag 31 oktober organiseren het regioteam West en de kenniskring Duurzaam van de beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN) een inspiratiemiddag over duurzame en innovatieve (keten) samenwerking. Deelnemers werden uitgedaagd om eens op een andere manier naar de eigen werkomgeving te kijken.

Tijdens de plenaire sessie maken Marc van der Heijden (adjunct-directeur Verkoop UTS Nederland) en Chris Pronk (adjunct-directeur BAM Habo) duidelijk dat dit zoden aan de dijk zet. Beide heren

zijn bedenker van de methodiek Smart Building Logistics (SBL). SBL is een unieke methodiek om tegen lagere kosten, efficiënter en groener te bouwen. Hierdoor wordt het bouwproces op een meer innovatieve, slimme en efficiënte manier ingericht, gemanaged en uitgevoerd dan traditioneel het geval is. SBL brengt de werelden van bouw en logistiek bijeen, richt zich vooral op afval, logistiek en transport en levert een positieve bijdrage aan het verduurzamen van de uitvoeringsfase van een bouwproject. Hiermee helpt SBL opdrachtgevers te voldoen aan de eisen die het Breeam-NL-certificaat stelt.

In de aansluitende interactieve sessies kregen deelnemers meer naar hun eigen werkomgeving. Onder andere Daniël Lagarde activeerde hierbij de creatieve capaciteit van de groep en zette nieuwe ideeën om in werkbaar ideeën. Hij leidde de deelnemers 'even van het pad af', zodat zij op zoek moesten naar het onbekende of het nieuwe. Out-of-the-boxdenken, maar zeker ook weer into-the-boxdenken, terug naar het hedendaagse om nieuwe inzichten direct in te zetten. De bijeenkomst stond onder leiding van dagvoorzitter Jeroen Kiks, managing partner Districon, en werd afgesloten met een borrel.

In deze rubriek doet Lennart Harpe (adviseur Externe Betrekkingen) verslag van verenigingsactiviteiten die gericht zijn op de externe profilering van facility management in het algemeen en van FMN in het bijzonder. Ook belicht hij aanpalende managementdisciplines en biedt hij ruimte aan buitenstaanders om hun visie te geven op het FM-vakgebied. Reacties zijn welkom via lennart.harpe@fmn.nl

FMN gaat naar de beurs! Nee, FMN gaat geen officiële beursnotering aanvragen bij de AEX in Amsterdam. Wel gaat onze vereniging op geheel vernieuwde wijze deelnemen aan de Vakbeurs Facilitair, die van 15 tot en met 17 januari 2014 gehouden wordt in de Brabanthallen in Den Bosch. In de afgelopen periode is veel gesproken over de deelname van FMN aan Vakbeurs Facilitair en de wijze waarop dat vorm zou moeten krijgen. Mede gelet op de ambities van FMN, heeft het bestuur eind september definitief tot deelname besloten. Prominente aanwezigheid van FMN op de beurs biedt de mogelijkheid om professionals, het bedrijfsleven, de aanbieders en het onderwijs binnen en buiten ons vakgebied met elkaar in contact te brengen.

De beurs biedt ons een podium om vakinhoudelijke kennis met elkaar te delen, vakbroeders te ontmoeten, bezoekers enthousiast te maken voor het vakgebied en natuurlijk om lid te worden van FMN. De komende jaren wil FMN als kennispartner van de beurs een actieve, voorttrekkende rol op zich nemen.

Vernieuwend

Een nieuwe verfrissende kijk op een inhoudelijke bijdrage aan de Vakbeurs Facilitair past hierbij. Een en ander krijgt fysiek vorm in een zogenaamd FM(N)-Plaza van 225 vierkante meter, waar meerdere participanten het vakgebied vertegenwoordigen en waar rondom een centraal podium verschillende activiteiten plaatsvinden voor uiteenlopende doelgroepen. Bij het invulling geven aan het inhoudelijke programma spelen Kenniskringen,

Regioteams en Commissies een cruciale rol.

Het Plaza verbindt en inspireert (toekomstige) FM-professionals en maakt bezoekers duidelijk wat de toegevoegde waarde is van facility management. Iedere beursdag wordt afgesloten met een Meet & Greet-bijeenkomst op en rond het FM(N) Plaza, waar facilitair werkend Nederland elkaar ontmoet. Deze Meet & Greet vervangt de traditionele nieuwjaarreceptie van FMN.

Thematisch programma

Zoals het er nu naar uitziet is woensdag de dag voor het onderwijs, donderdag voor de FM-professionals en vrijdag staat in het teken van de leveranciers. Dat betekent dat het inhoudelijke programma op de genoemde dagen rekening houdt met deze doelgroepen en accenten legt. Overigens is duurzaamheid in 2014 het overkoepelende beursthema. Activiteiten die gedurende de drie beursdagen op en rond het podium gaan plaatsvinden worden door een aparte programmacommissie uitgewerkt. Gedacht kan worden aan:

- korte presentaties en pitches
- uitreiking van scriptieprijsen en Awards
- boekpresentaties, aanbieding onderzoeksrapporten, ondertekening overeenkomsten
- FM College on Tour
- rondetafelgesprekken, interviews en debatten

Organisatie

In korte tijd moet nog veel werk verricht worden. Om alles in goede banen te leiden is een slagvaardige projectorganisatie samengesteld, waarin FMN, participanten, sponsors en beursorganisatie Holapress samenwerken. Via de website, e-zine en social media worden de leden van FMN op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Mensen die ideeën hebben over het inhoudelijke programma en/of tijdens de beursdagen een bijdrage willen leveren op het FM(N) Plaza, kunnen een e-mail sturen naar roel.masselink@fmn.nl

Lennart Harpe



ARCHIEF**BEHEER**

De Haan Archiefbeheer
Edisonweg 18
2952 AD Alblasterdam
Tel.: 078 692 03 33
Fax: 078 691 83 33
info@dehaan-archiefbeheer.nl
www.dehaan-archiefbeheer.nl
dhr. L.C. Gort

UTS Archiefservices BV

Hendrik Figeeweg 3
2031 BJ Haarlem
Tel.: 023 - 5327790
Fax: 023 - 5329903
info@uts.archiefservices.nl
www.utsarchiefservices.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

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**

Atos Worldline B.V.
Wolweverstraat 18
2984 CD Ridderkerk
Tel.: 0180 44 24 42
Fax: 0180 44 24 43
info-atosworldline@atos.net
www.atosworldline.nl

Axxerion Facility Services B.V.

Ressenerbroek 26B
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
verkoop@axxerion.com / www.axxerion.com
ing. J.J. Verschuren

Facility Kwadraat BV

Australielaan 8 A
5232 BB Den Bosch
Tel.: 073-6444644
info@facility2.nl
www.facility2.nl
de heer D. Vink

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. 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

SmartWare Solutions BV

Utrechtseweg 29B
3811 NA Amersfoort
Postbus 143
3800 AC Amersfoort
Tel.: 078-8907535
info@smartwaresolutions.nl
www.smartwaresolutions.nl
Ivo Korteweg

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

Ressenerbroek 26B
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
verkoop@axxerion.com / www.axxerion.com
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

Securitas

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

Trigion Beveiling 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**Atos Worldline B.V.**

Wolweverstraat 18
2984 CD Ridderkerk
Tel.: 0180 44 24 42
Fax: 0180 44 24 43
info-atosworldline@atos.net
www.atosworldline.nl

Nedap Security Management

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

CATERING**ADVISERING****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

Zwanenburgerdijk 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 99
Fax: 010 288 42 22
info.nl@sodexo.com / www.sodexo.nl
Jacqueline Bakker

GROOTKEUKENAPPARATUUR**Bert Muller Grootkeukentechniek b.v.**

Musicalstraat 7
1323 VR Almere
Tel.: 036 536 71 40
info@akbbertmuller.nl
www.akbbertmuller.nl
Willem van de Kaa

Bouter B.V.

Signaalrood 15
2718 SH Zoetermeer
Tel.: 079 345 15 15
Fax: 079 342 31 43
info@bouter.nl
www.bouter.nl / www.bouterwebshop.nl

Metos b.v.

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

KOFFIEAUTOMATEN**Autobar Holland BV**

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

FACILITY MANAGEMENT ADVIES**ADVISERING ALGEMEEN****FGB Facility Group**

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

Humagement

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

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

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 26B
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
verkoop@axxerion.com / www.axxerion.com
ing. J.J. Verschuren

NPQ FM Solutions

Regulierenring 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 Group**

Wolwevershaven 30P
3311 AW Dordrecht
Postbus 737
3300 AS Dordrecht
Tel.: 078 611 10 30
info@fgbfacilitygroup.nl
www.fgbfacilitygroup.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
info@aa-fm.com
www.aa-fm.com

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
dhr. R.J.P. Kotvis

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

ADVISERING

Facility Kwadraat BV
Australielaan 8 A
5232 BB Den Bosch
Tel.: 073-6444644
info@facility2.nl
www.facility2.nl
de heer D. Vink

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

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

Aircorent BV
Postbus 68
3740 AB Baarn
Tel.: 0800-555512
verhuur@aircorent.nl
www.aircorent.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

TECHNISCH BEHEER EN ONDERHOUD

Axxerion Facility Services B.V.
Ressenerbroek 268
6666 MR Heteren
Tel.: 026 474 24 20
verkoop@axxerion.com / www.axxerion.com
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

LEEGSTANDBEHEER

Camelot Beheer BV
Gyrocoopweg 4b
1042 AB Amsterdam
Tel.: 088-226 35 68
info@camelotbeheer.nl
www.camelotbeheer.nl
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

ADVISERING

Ucility BV
Wolga 2
2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@ucility.nl
www.ucility.nl
H. Bloemen

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@demeew.com / www.demeew.com
dhr. R. van den Akker

HUISMEESTERS

Ucility BV

Wolga 2
2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@ucility.nl
www.ucility.nl
H. Bloemen

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

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.

Signaalrood 15
2718 SH Zoetermeer
Tel.: 079 345 15 15
Fax: 079 342 31 43
info@bouter.nl
www.bouter.nl / www.bouterwebshop.nl

Electrolux Professional BV

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

Metos b.v.

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

KANTOOR- EN PROJECTINRICHTING

Koninklijke Ahrend NV
Laarderhoogtweg 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

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

MAINCONTRACTING

ADVISERING

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

ALGEMEEN

Facicom Facility Solutions

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

Sodexo Altys 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.nl
Jacqueline Bakker

Strukton Worksphere

Planetenbaan 1
3606 AK Maarsse
Tel.: 0346 58 88 88
Fax: 0346 58 80 00
johan.winnubst@strukton.com
www.struktonworksphere.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

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

ONGEDIERTEBESTRIJDING

ONGEDIERTEBESTRIJDER

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 Diedenoort 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 IT 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

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).

PERONEEL

INTERIM MANAGEMENT

Ucility BV

Wolga 2
2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@ucility.nl
www.ucility.nl
H. Bloemen

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

WERVING & SELECTIE

FGB Facility Group

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

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.hagoneederland.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

SCHOONMAAKEQUIPMENT

Electrolux Professional BV

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

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

VERHUIZING

ADVISERING

Ucility BV

Wolga 2
2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@ucility.nl
www.ucility.nl
H. Bloemen

VERHUUR VERHUISMATERIAAL

Roldo Rent BV
Postbus 273
3850 AG Ermelo
Tel.: 0341 56 43 40
Fax: 0341 56 41 97
info@roldorent.nl / www.roldorent.nl
mw. G.E. Leeuwis

advertentie

TOEGANGSCONTROLE VEILIG EN BEVEILIGD

Effectief | Betrouwbaar | Oplossingsgericht | Eenvoudig beheer | Eenvoudige installatie | Koppelingmogelijkheden | Mifare/DESfire multiapplicatie kaarten

Toegangscontrole en sleutelbeheer zijn belangrijk in het beheer van een gebouw. Bedrijven, zorgcentra, scholen en universiteiten zoeken doorgaans de balans tussen toegankelijk zijn en maximale beveiliging. Beide is mogelijk.

Onze Wireless online en data-on-card technologie zorgt voor een real time controle van wie, tot wat en waar en wanneer toegang heeft. De drijvende kracht is het SALTO Virtual Network (SVN), een unieke combinatie van online en offline toegangscontrole zonder bedrading. Ontdek de diversiteit van het assortiment!



SALTO Systems - Amsterdam - Tel.: +31 206 353 100 - info.nl@saltoaccess.com - www.saltoaccess.nl

NEXT



Vakbeurs Facilitair 2014 /
Facilitaire Services

OVER FMN

Facility Management Nederland (FMN) is de beroepsvereniging voor facilitair professionals, die werkzaam zijn op het gebied van facility management of zich daarop voorbereiden. Onze leden zijn werkzaam in uiteenlopende sectoren en diverse facilitaire branches, waarin jaarlijks 63 miljard euro wordt omgezet.

FMN bindt en verbindt eindgebruikers, leveranciers, docenten, adviseurs en studenten en biedt hen een waardevol netwerk waarin kennis verzameld, gedeeld en toegepast wordt. De circa 2400 leden ontmoeten elkaar tijdens nationale, regionale en thematische bijeenkomsten en online via fmn.nl en social media.

FMN wil de positie van de facilitaire professional en het vakgebied versterken en hun belangen behartigen. Dat doen wij door samen te werken met verwante organisaties op nationaal en internationaal niveau, door contact te onderhouden met de media en politieke beïnvloeders en beslissers en door de toegevoegde waarde van facility management gericht voor het voetlicht te brengen. Kijk voor meer informatie op www.fmn.nl

SPONSOREN



Advertentie index

3M	44 en 56	Electrolux Professional	54	Rentokil Pest Control	34	Ultimo	10
Axxerion Facility Services	22	Neopost	26	Salto Systems BV	65	Wuestman Projectinrichting en AV	40
Boon Edam Nederland	2	Nespresso	12	Securitas	67		
Carrier Airconditioning Benelux	21	newDirections	16	SGJFacilitator	9		
Croon Electrotechniek	68	Prequest	30	Topdesk	50		

“Mooi op tijd. Kan ik rustig mijn mail checken voordat de vergadering begint”

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.





Het onderhoud van een high tech ziekenhuis begint al op de bouwtekening

Onderhoud is meer dan het oplossen van problemen. Ook een high tech ziekenhuis wordt ingehaald door de tijd. Nieuwe generaties medische apparatuur zullen wellicht veel meer van de gebouwgebonden installaties vragen. Misschien moet er straks weer extra worden bespaard op elektriciteit. En wanneer gaan we oplaadpunten bouwen voor bezoekers met elektrische auto's? Maatschappelijke ontwikkelingen vragen vaak om aan-

passingen in gebouwen. En de investeringen daarvoor vallen een stuk lager uit als er vooraf goed over is nagedacht. Daarom waren onze technici al met het onderhoud van het Martini Ziekenhuis bezig, toen het nog gebouwd moest worden. In een ziekenhuis kennen ze het belang van preventie. Wilt u meer weten over het grootste in elektro-techniek gespecialiseerde bedrijf, of wilt u een onderhoudend gesprek over uw gebouw, kijkt u dan op croon.nl



croon | TBI

ontwerp · realisatie · maintenance croon.nl