

A high-angle photograph of a modern hospital interior. Two men are standing on a mezzanine level with a grey metal railing and a light-colored wooden handrail. The man in the foreground is wearing a light purple shirt and glasses, while the man behind him is in a dark suit. Below them, a kitchen area is visible with a person in a wheelchair. The overall atmosphere is clean and professional.

fmi

Thema: Zorg

FB in de lead bij ontwerp ziekenhuis

Rentokil

De Experts in Pest Control

Ongedierte is uw en onze zorg



Zorginstellingen zijn vatbaar voor ongedierte. Dat heeft in de meeste gevallen niets te maken met gebrek aan hygiëne, maar alles met het karakter van dit soort organisaties: open, gastvrij, warm (figuurlijk en letterlijk) en er is altijd voedsel voorhanden. Een ideale verblijfplaats voor allerlei ongedierte dus, met alle risico's van dien. Uiteenlopend van onrust onder patiënten of bewoners, het overbrengen van ziektes, reputatieschade tot en met de sluiting van bepaalde afdelingen, waarmee hoge kosten gemoeid kunnen zijn.

Net als de mensen in de zorg weten de experts van Rentokil dat voorkomen beter is dan genezen. Daarom bieden wij een compleet aanbod op het gebied van ongediertepreventie dat in de zorgsector zijn effectiviteit bewezen heeft. En wie onverhoopt toch geconfronteerd wordt met een ongedierteplaag kan op ons rekenen voor een snelle, doeltreffende en discrete bestrijding. Laat u adviseren over de oplossingen voor uw organisatie. Dat is een hele zorg minder.

Kijk op www.rentokil.nl/zorg of bel gratis 0800-7368654



HOOFDREDACTIONEEL

Creatieve oplossingen gevraagd!

John Dommerholt, hoofdredacteur



De laatste tijd ontkom je haast niet aan de berichten over leegstand binnen zorginstellingen. Het kabinetsbeleid met strengere normen om in aanmerking te komen om in een zorginstelling te 'mogen' wonen, werpt kennelijk zijn vruchten af. Voor zorgorganisaties is de werkelijkheid in een heel korte periode echter drastisch veranderd. Er is geen sprake van wachtlijsten, maar – naast meer concurrentie – is er sprake van leegstand. De verwachting is dat dit de komende jaren alleen maar gaat toenemen.

Door deze leegstand ontstaan bij zorgorganisaties, en niet te vergeten bij woningbouwverenigingen, problemen aanzien van beheervraagstukken, kosten, risico's, et cetera. En er ontstaat nog een complex vraagstuk: aan de ene kant leegstand in de traditionele woon-

zorgcentra en verpleeghuizen, maar aan de andere kant een toenemende behoefte aan geschikte woonruimte voor ouderen en gehandicapten. Immers het doel is dat deze groepen langer zelfstandig blijven wonen, maar naar verwachting voldoen de huidige woningen aan de behoeften die deze groepen hebben.

Volgens mij is dit alleen op te lossen door samenwerking en veel creativiteit.

Als iedereen alleen zijn eigen straatje schoonveegt wordt er niets opgelost en wordt het probleem alleen maar groter. Enkele oplossingen lijken soms dichtbij, maar zijn niet altijd goed te realiseren. Denk bijvoorbeeld aan het ombouwen van een voormalig woonzorgcentrum naar studentenhuisvesting. Dus er is behoefte aan creativiteit. Gebouweigenaren, zorgorganisaties en gemeenten hebben allen behoefte aan zinvolle en goed passende oplossingen. Niet eenvoudig, maar wel interessant. Mogelijk ligt er een kans voor facility management om dit proces te faciliteren. Immers, niets doen betekent voor een facility manager in de zorg afbouwen van dienstverlening en vaak het organiseren van leegstand. De opgave ligt erin om dit proces om te draaien en kansen te zien!

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, Reint Scholten, Lisette van Steijn

Eindredactie

APPR bv

Uitgever

APPR bv

Aan dit nummer werkten mee

René Bont, Cedric de Breet, Jon Domisse, Irma van Hattem, Philip van Klaveren, Rob Klinkert, Werner Leenders, Coen Ruys, Monique Uijen, Rinus Vader, Adriaan Veenman, Judith Verkuil, Ruud Welten, Carel Wielinga

Vormgeving

APPR bv, Merit op de Dijk (art direction), Marlies Mulder

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: ZORG



12 'Bij alarm schakelen radio en tv uit'

Ook in de zorg neemt techniek een steeds belangrijkere plaats in. De alarmknop en de fysieke controlerondes, zijn te vervangen voor technische hoogstandjes. Deze kunnen het leven van diegenen die zorg nodig hebben een stuk aangenamer kunnen maken. *FMI* ging in gesprek met Jasper Coppes, themaspecialist zorg & technologie bij Leertouwer.

En verder...

- 16 FB in de lead bij ontwerp ziekenhuis
- 22 Point of care verschuift in plaats en tijd
- 26 Robot in apotheek Diaconessenhuis Leiden

FMinFocus: HORECA & CATERING



30 Duurzaam cateren

Cateraars bieden steeds meer duurzame en fairtrade producten aan in hun bedrijfsrestaurants. Dat concludeert Rank a Brand, de organisatie die merken met elkaar vergelijkt op het gebied van duurzaamheid, op basis van een onderzoek naar de duurzaamheid van het assortiment. Wat is de reden van deze toename? En wat is de rol van de facility manager?

En verder...

- 36 'In de zorg zit voeding bijna altijd in de portefeuille van FM'
- 40 Vitaliteit en gezondheid in het bedrijfsrestaurant
- 44 Dankzij automatisering meer aandacht voor mensen

En verder...



- 45 Coming Clean on the Condition of Restrooms
- 48 Verbeterd model Huurovereenkomsten

Rubrieken



- 6 Nieuws
- 9 Productnieuws
- 10 De Markt
- 21 Lectorendialoog
- 33 Wie wat waar
- 34 Facilitaire loopbaan van...



- 39 Juridisch
- 51 Column bestuur
- 52 FMN Actief
- 54 FMN Actueel
- 58 Sponsor in beeld – GOM
- 59 Facilitaire aanbieders
- 62 Next/adverteerdersindex



Winnaars mbo en Bachelor FM-scriptieprijsen

- ding geven en beheerstaken*
- Zadkine – Lisa Overheid – *Reduceren afvalstroom t.g.v. overmatige voedselbehandling*
 - Zadkine – Iloiza dos Santos – *Duurzaam ondernemen d.m.v. het Green Key label*

FM Bachelor:

- Haagse Hogeschool – Mandy Wessling – *BIM*
- NHTV – Ine Maas – *The influence and development of Hospitality*
- INHolland – Jennifer Ruijgrok – *Welcome to the Hospitable Company*

De winnaar van de bachelor FM-scriptieprijs heeft een reis gewonnen naar de European Facility Management Conference (EFMC), begin juni in Berlijn. De winnaar van de mbo FM scriptieprijs ontving een reischeque. Alle genomineerden ontvingen een gratis jaarlidmaatschap van FMN.

De mbo- en bachelor-scriptieprijs is een initiatief van de FMN, de brancheorganisatie van de onderwijsinstellingen in het middelbaar beroepsonderwijs (MBO Raad) en het Landelijk Overleg Opleidingen Facility Management (Loofd).

Informatie: www.fmn.nl

Op woensdag 15 januari 2014 zijn de mbo en bachelor Facility Management scriptieprijsen uitgereikt op het FM(n)Plaza op de Vakbeurs Facilitair in Den Bosch. De winnaar van de mbo FM-scriptieprijs is Jessica Goorden. De winnaar van de bachelor FM-scriptieprijs is Mandy Wessling. De uitslag is als volgt:

Mbo Facilitair Leidinggevende:

- Cingel College – Jessica Goorden – *Lei-*

Movares tekent Gedragscode Duurzame Eindgebruiker

Advies- en ingenieursbureau Movares tekende tijdens Vakbeurs Facilitair de Gedragscode Duurzame Eindgebruiker. De Gedragscode Duurzame Eindgebruiker 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. De eindgebruiker speelt daarin een belangrijke rol. Voorzitter Yvette Haslinghuis-Watson van de FMN-Kenniskring Duurzaam is blij met de elfde ondertekenaar van de gedragscode. Haslinghuis-Watson: 'Movares, Deka en DTZ zijn met hun samenwerking en ingrijpende renovatie een toonaangevend voorbeeld. Ik hoop dat het andere huurders inspireert om met de verhuurder in gesprek te treden over het verduurzamen van het vastgoed. Beide partijen winnen.'

Informatie: www.movares.nl

Inbesteding schijnzekerheid voor schoonmakers

De Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) heeft de leden van de Gemeenteraad van Amsterdam en Groningen uitgenodigd voor een werkbezoek aan de schoonmaak- en glazenwassersbranche. Hiermee wil zij het echte verhaal vertellen over de ontwikkelingen bij schoonmaakbedrijven en de negatieve effecten van inbesteding voor de 150.000 schoonmakers in Nederland. OSB is teleurgesteld over de continue negatieve en onjuiste retoriek waarmee de schoonmaker in een negatief daglicht wordt gezet en misbruikt in politieke symboliek. Het toont geen enkel respect voor de verbeteringen van arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen. Eerder is ook vice-premier Asscher uitgenodigd voor een dergelijk werkbezoek.

Informatie: www.osb.nl

Best Practice Award voor Nivo Noord

Op donderdag 16 januari is tijdens Vakbeurs Facilitair in 's-Hertogenbosch voor de tweede keer de Best Practice Award van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag uitgereikt. Nivo Noord en de Nivo Academie zijn door het aanwezige publiek gekozen tot winnaar. Annette van der Meulen (directeur Nivo Noord) is ontzettend trots op het team. 'Onze best practice had de essentie waar het om draait: opleiden en aandacht loont. Het draait om de mensen op de werkvloer die aandacht verdienen'. Opleiden is een van de pijlers van de Code waar het schoonmaakbedrijf op een goede manier invulling aan geeft.

Informatie: www.nivonoord.nl



Facilicom investeert in zorg en welzijnsector

Facilicom Services Group gaat de komende jaren fors investeren in de zorg en welzijnsector. Onder meer door te participeren in gezondheidscentra, het omvormen van bestaande sociale werkvoorzieningen naar sociale ondernemingen en initiatieven te nemen in nieuwe buurtgerichte concepten en ondernemingen. De nieuwe divisie, Includio genaamd, gaat via joint ventures, participaties en *greenfield*-activiteiten de veelal versnipperde zorg en welzijn in wijken en buurten met elkaar verbinden.

Met Includio gaat Facilicom een tweede kernactiviteit ontwikkelen die weliswaar onder de holding valt maar geheel los komt

te staan van de bestaande Facilicom-divisies actief in schoonmaak, beveiliging, catering, bouw, onderhoud en personeelsdiensten. Doel van het concern is extra groeiperspectief te creëren, de structurele krimp in bestaande markten te compenseren en daarmee de continuïteit van het familiebedrijf op lange termijn verder te garanderen. Hans Gennissen, president-directeur van Facilicom: 'Onze huidige facilitaire markten hebben te maken met structurele krimp. Dat komt onder andere door de almaar groeiende leegstand van kantoren. Onze facilitaire markten zullen om die reden niet meer groeien en bieden te weinig investeringsmogelijkheden en

perspectieven. Sociaal ondernemen biedt dat perspectief wel.'

Ook past de rendementseis die Facilicom intern hanteert (3 tot 4 procent) goed bij de zorg- en welzijnssector. 'We zijn weliswaar kapitaalkrachtig, maar toch niet te vergelijken met private equity partijen die ook investeren in deze markt. Wij gaan onze competenties in de bedrijfsvoering inbrengen zonder de autonomie van de professionals in het veld aan te tasten. Ons model is gericht op het boeken van duurzaam maatschappelijk resultaat in samenwerking met gemeenten en bestaande dienstverleners.'

Informatie: www.facilicom.com

Greenlease Dashboard gelanceerd

Half januari lanceerden Platform Duurzame Huisvesting, EnergyMatters, Vastgoed Belang en VGM NL het Greenlease Dashboard. Het Greenlease Dashboard is een webtool voor eigenaren, huurders en bemiddelaars van kantoren om te helpen bij het eenvoudig doorrekenen van duurzaamheidsambities deze vervolgens met behulp van de Greenlease Menukaart vast te leggen in concrete huurbepalingen.

Het Greenlease Dashboard is een instrument om de financiële effecten van verschillende besparingsmaatregelen beter in beeld te brengen. Hiermee wordt inzicht verkregen in welke maatregelen zowel een rendement voor de eigenaar als voor de huurder opleveren.



Informatie: www.platformduurzamehuisvesting.nl/greenlease-dashboard

Wij ondersteunen Facility Professionals met het optimaal presteren van entreeoplossingen


BOON EDAM

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, verduurzaming, modernisering, betrouwbaarheid én veiligheid van hun toegangsooplossingen. 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.**

 *your entry experts*

Productnieuws

Rexel AutoFeed papierversnietiger 2014

Documentversnippen is een niet meer weg te denken activiteit op het hedendaagse (thuis)kantoor. Het voorkomen van document- en identiteitsfraude ligt hieraan ten grondslag. Het kost echter veel tijd en dus geld. De Rexel serie AutoFeed zijn automatische shredders en kunnen een oplossing bieden.

Sinds dit jaar is een 100M, 300M, 500M én 750M toegevoegd aan de range van in totaal elf versnietigers. Deze M-serie versnietigt uw documenten in minuscule microsniippers van 2 x 15 millimeter, wat gelijk staat aan het veiligheidsniveau P-5. Dit is geschikt voor zeer vertrouwelijke documenten en uniek voor automatische papier-versnietigers.

De naam van de AutoFeed machine geeft aan hoeveel

vellen u maximaal tegelijk kunt invoeren. De Auto+ 100M bijvoorbeeld kan 100 vel per invoer aan. Deze is ontwikkeld voor persoonlijk gebruik, terwijl de 750M geschikt is voor grote kantoren met meer dan twintig gebruikers.

Informatie: www.rexeurope.com



Gispen introduceert Zinnig Zitten

Op de Vakbeurs Facilitair in 's-Hertogenbosch introduceerde Gispen een assortiment nieuwe zitoplossingen onder de noemer Zinnig Zitten. De vraag naar diversiteit in zitvormen blijft toenemen door de vrijheid die mensen hebben om op andere plaatsen dan achter een vast bureau te werken. Daarnaast is

aandacht voor de effecten op de gezondheid bij langdurig zitten actueel. Om meer beweging gedurende de dag te stimuleren en de lichaamshouding vaker te veranderen, moet ook het zitmeubilair voldoende variatie bieden om afwisselend gebruik te ondersteunen. In combinatie met zit/sta-werkplekken, zit/sta-vergader tafels of (informele) zitoplossingen in de vorm van comfortabele banken, is afwisseling binnen handbereik.

Informatie: www.gispen.nl



Zuidkoop bereikt mijlpaal met Natural Wall

Begin dit jaar plaatste Zuidkoop Natural Projects uit De Lier een Natural Wall met een oppervlakte van 36 vierkante meter bij Technolution in Gouda. Daarmee bereikte Zuidkoop de mijlpaal van 500 vierkante meter verticaal groen. De Natural Wall bij Technolution is geplaatst in de ontvangst hal van het nieuwe kantoorpand dat het bedrijf op 1 januari in gebruik nam. Hier ontwik-

kelt het bedrijf technische totaaloplossingen, onder meer op het gebied van medische systemen, slimme energie en verkeersmanagement. Het nieuwe pand heeft een oppervlakte van 4.600 vierkante meter. Er is gekozen voor een tijdloze uitstraling met een functionele, moderne inrichting. De Natural Wall is geplaatst in de ontvangthal van het nieuwe pand waarmee een groen welkom wordt gecreëerd.

Informatie: www.zuidkoop.nl

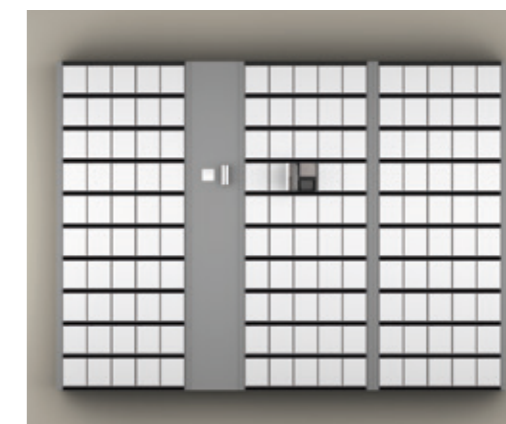


Nieuwe oplossing tegen diefstal bedrijfsapparatuur

Onderzoek van Nationale Nederlanden heeft uitgewezen dat maar liefst 40 procent van alle ondernemers te maken heeft met diefstal door personeel. Het probleem wordt groter waar bedrijven gebruikmaken van waardevolle elektronische apparatuur als mobiele computers, terminals, iPads en telefoons. Ook het simpelweg vergeten in te leveren van apparatuur kan dan tot onnodige zorgen leiden. De CapLocker van CaptureTech, kan het verlies van bedrijfsapparatuur verlagen.

De CapLocker is een oplossing voor bedrijven die de uitgifte en inname van waardevolle elektronische apparatuur gecontroleerd willen laten verlopen en over een volledige *audit trail* willen beschikken. De oplossing bestaat uit modules van zes kastjes (lockers) die elektronisch geopend kunnen worden en waarin waardevolle spullen kunnen worden opgeslagen. Ook kan de apparatuur in de lockers worden opgeladen.

Informatie: www.capturetech.com



Meander MC sluit onderhoudscontract met 2MC3



Eind januari heeft Meander Medisch Centrum een onderhoudscontract met Heijmans en Ballast Nedam getekend voor het preventief en correctief onderhoud van het nieuwe ziekenhuis in Amersfoort. Dit om de veiligheid en continuïteit van het nieuwe ziekenhuis op een adequate wijze te borgen. Deze bedrijven werkten ook samen aan de bouw van het nieuwe ziekenhuis, dat in september is opgeleverd. In de periode hierna is er intensief samengewerkt om de verhuizing eind december goed te laten verlopen.

De opdracht is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met Meander Medisch Centrum waarbij de elektrotechnische, werktuigbouwkundige, bouwkundige onderhoudsgebieden en specificaties gezamenlijk zijn vastgesteld. Denk hierbij aan het preventief en correctief onderhoud bestaande uit onder andere het onderhouden en/of certificeren van brandmeldinstallaties, liften, luchtbehandeling, maar ook gladheidsbestrijding. Het integrale raamcontract is 1 februari 2014 gestart en heeft een looptijd van minimaal drie jaar.

Informatie: www.meandermc.nl

Pierre Wind daagt zorginstellingen weer uit

Op 14 en 15 mei wordt de kookwedstrijd Het beste Menu van de Zorg weer gehouden. Dit jaar organiseert Distrivers voor de vijfde keer haar veelbewogen wedstrijd voor de zorginstellingen. Ook dit jaar zal de presentatie in handen liggen van topkok Pierre Wind.

Voor cliënten in zorginstellingen is de maaltijd het hoogtepunt van de dag. Distrivers zoekt daarom ieder jaar de zorginstelling die met zijn keukenteam Het beste Menu van de Zorg serveert. Lekker en gezond zijn de ingrediënten voor een sneller herstel en een beter welzijn van de cliënten. De voedingsmiddelenleverancier wil met de wedstrijd zorginstellingen stimuleren om creatief te zijn met ingrediënten en elke dag een verantwoorde en gezonde, maar vooral lekkere maaltijd aan haar cliënten te serveren. Hoofdsponsor van het evenement is Campina en Bondulle Food Service is subsponsor.

Informatie: www.distrivers.nl

Masterkey lanceert de Hospitality Barometer

Masterkey lanceerde op de Vakbeurs Facilitair 2014 de Hospitality Barometer als antwoord op de behoefte om hospitality blijvend te ontwikkelen en beter stuurbaar te maken. Opdrachtgevers krijgen met de Hospitality Barometer een duidelijk en onafhankelijk beeld van het hospitality niveau in combinatie met objectief te beoordelen aspecten van dienstverlening. Het resultaat is grip op de dienstverlening die wordt geleverd. MasterKey ontwikkelt met de Hospitality Barometer een nieuwe onafhankelijke standaard in hospitalitymetingen.

Informatie: www.masterkey.nl



Martijn Zeewuster, directeur van MasterKey (l) en Matthijs Rutten, Clusterhoofd Facilitaire & ICT Services bij NHL Hogeschool

Modus en InterimFM verder als HWRK

Modus en InterimFM gaan sinds januari 2014 verder als HWRK Housing + Facility Professionals. De partners van HWRK, Rens van Hal, Els van Riet en Okko Kuiper, brengen hun jarenlange ervaring op het gebied van huisvesting, vastgoed, interieurarchitectuur en facility management samen in een nieuw bedrijf.

HWRK ondersteunt organisaties met projectmanagement, advies en interim management. Het team, bestaand uit specialisten en generalisten, ervaren senior consultants en junior consultants, heeft al diverse opdrachten uitgevoerd in gemeenten, onderwijs, zorg en kantooromgevingen.

Informatie: www.hwrk.nl

Thema ZORG



12

12 'Bij alarm schakelen radio en tv uit'

Ook in de zorg neemt techniek een steeds belangrijkere plaats in. De alarmknop en de fysieke controllerondes, zijn te vervangen voor technische hoogstandjes. Deze kunnen het leven van diegenen die zorg nodig hebben een stuk aangenamer kunnen maken. *FMI* ging in gesprek met Jasper Coppes, themaspecialist zorg & technologie bij Leertouwer.



16

16 FB in de lead bij ontwerp ziekenhuis

In Amersfoort is op 23 december 2013 de nieuwe locatie van het Meander Medisch Centrum in bedrijf gegaan. Patiënten van de locaties Elisabeth en Lichtenberg werden die dag overgebracht naar het ruim 100.000 vierkante meter grote ziekenhuis. Het Facilitair Bedrijf was al in de ontwerpfase betrokken.

22 Point of care verschuift in plaats en tijd

Door nieuwe technologieën verschuift de plek waar zorg kan worden verleend van het ziekenhuis naar huisarts, zorginstelling of zelfs naar patiënten thuis. Dit geldt nu al voor bloedafname, maar kan ook gelden voor bijvoorbeeld een zwangerschapsecho. Dit heeft gevolgen – en biedt kansen – voor ziekenhuizen en het facilitair bedrijf.



22

En verder...

26 Robot in apotheek Diaconessenhuis Leiden

'Bij alarm schakelen radio en tv uit'

Door zorgdomotica kunnen verschillende technieken met elkaar verbinden

Erik Ernst

Ook in de zorg neemt techniek een steeds belangrijkere plaats in. De alarmknop en de fysieke controlerondes, zijn te vervangen voor technische hoogstandjes. Deze kunnen het leven van diegenen die zorg nodig hebben een stuk aangenamer kunnen maken. FMI ging in gesprek met Jasper Coppes, themaspecialist zorg & technologie bij Leertouwer.

Domotica is een samenvoeging van de Latijnse woorden 'domus', dat huis betekent en 'elektronica'. Wat betekent dit in de praktijk? Jasper Coppes, themaspecialist zorg & technologie bij Leertouwer: 'De wereld gebruikt domotica vaak als containerbegrip. Een andere naam is ook wel huisautomatisering. De officiële definitie van domotica die wij hanteren is: domotica is de integratie van technologie en diensten om een doel te bereiken. Binnen de zorg is dit doel primair het bieden van een kwaliteit van leven. Domotica kan in verschillende settings bijdragen aan comfortabel en/of veiliger, slimmer wonen, leven en zorgen.' Leertouwer noemt zichzelf systeemintegrator in elektrotechniek, klimaatinstallaties en ICT. Zij kunnen techniek in de woningmarkt en in de markten werken, zorg en industrie verzorgen.

Coppes geeft een voorbeeld van wat domotica in de zorg kan betekenen: 'Een cliënt woont zelfstandig en is alleen. Helaas gebeurt het soms: de cliënt valt of wordt onwel. Gelukkig maakt hij met één druk op zijn draadloze drukknop contact met een mantelzorger of zorgprofessional. Zodra er is gealarmeerd, schakelen radio en tv uit, zodat dit de communicatie niet verstoort. Via de spreekluisterverbinding stelt de zorgprofessional of mantelzorger de cliënt gerust. Hulp is onderweg. Ondertussen gaat de verlichting aan en de temperatuur een paar graden omhoog. Dat geeft een

veilig gevoel en verkleint de kans op onderkoeling. 'In dit voorbeeld zou zonder domotica de draadloze drukknop maar gewoon een personenalarmering zijn. Hetzelfde geldt voor de radio en tv: niet intelligent. Door de domotica kunnen we de verschillende technieken met elkaar verbinden en creëren we daardoor een slimme oplossing.'

Businessmodel

Coppes geeft aan dat zorgdomotica een steeds belangrijkere factor is voor de zorgsector: 'Hoofdoorzaken hiervoor zijn ontwikkelingen op het gebied van financiering en wet- en regelgeving. Zorgorganisaties moeten meer doen met minder geld. Domotica is daar een belangrijke bouwsteen in. Het businessmodel van zorgorganisaties staat onder druk. Domotica kan een belangrijke rol spelen in het nieuwe businessmodel van zorgorganisaties. Zorgorganisaties gaan hun geld namelijk niet meer alleen verdienen met het bieden van zorg. Hun klant heeft ook behoeften op het gebied van wonen en welzijn. Hier liggen kansen voor zorgorganisaties om zich te onderscheiden. Met het zorgproces moeten worden zonder dat kwaliteit van zorg hierbij in het geding raakt.

'In de zorg spreken we vaak over domotica in verpleeg-



Jasper Coppes



Camerabeelden op iPad

Foto's: Leertouwer

huizen – intramurale zorg – of in de thuisituatie – extramurale zorg. De grens tussen intramuraal en extramuraal vervaagt door de overheidsontwikkelingen. Wij spreken dus steeds vaker over domotica in wonen en zorg. Mensen wonen in een verpleeghuis immers ook thuis. Ik spreek daarom liever over woonvormen.

Cliënten slapen rustiger

Coppes: 'Voor het bieden van zorgdiensten biedt domotica kansen op het gebied van efficiëntie en veiligheid. Neem oproepvolgving: om veiligheid van cliënten te bevorderen, passen we veel sensoren toe zoals uit-bed-detectie, kamer-verlaten-detectie, akoestische bewaking en inluisteren (meeluisteren). Deze sensoren detecteren iets en sturen een alarm naar de zorgprofessional die vervolgens op de kamer van de cliënt moet gaan kijken wat er daadwerkelijk aan de hand is. Op het moment dat dit dankzij een camera en een iPad vanaf elke willekeurige locatie kan, dan scheelt dit veel onnodige loopjes naar de kamers. 'Hier zit winst in het zorgproces: efficiëntie, maar ook

> Toepassingsmogelijkheden van Zorgdomotica

De mogelijkheden zijn legio en zijn te verdelen in twee hoofdgroepen:

- Domotica ondersteunend aan het zorgproces:
 - Uit-beddetectie
 - Kamer-verlatendetectie
 - Akoestische bewaking
 - Inluisteren (meeluisteren)
 - Camerabeelden
 - Alarmering
 - Beeldcommunicatie (zorg op afstand of beeldzorg)
- Domotica ondersteunend aan het zelfstandig, veilig en comfortabel wonen
 - Leefcirkels (dwaaldetectie)
 - Omgevingsbediening met iPad/tablet/smartphone/afstandbediening voor verlichting, gordijnen, voordeur, et cetera
 - Beeldcommunicatie met familie en vrienden
 - Leefpatroonmonitoring
 - Personenalarmering
 - Diverse andere functionaliteiten op comfortabel leven
 - Toegangsverlening zorgverlening

winst in het bieden van kwaliteit van zorg. Doordat er minder gelopen wordt, slapen cliënten rustiger en ervaren zij meer kwaliteit van leven. Een andere belangrijke efficiëntieslag zit hem in het verlenen van zorg op afstand door bijvoorbeeld beeldcommunicatie. Als je bepaalde zorghandelingen op afstand kunt uitvoeren met een beeldverbinding, dan scheelt dit tijd, reistijd en reiskosten. Kortom, het businessmodel is snel gemaakt. Uiteraard kun je niet alles zo oplossen, handen aan het bed blijven altijd nodig.'

Coördinerende rol FM'er

Veel facility managers in de zorg krijgen de verantwoordelijkheid over de domotica en de opdracht om te bepalen wat de organisatie nodig heeft. Coppes: 'De bekendheid met domotica is bij de gemiddelde zorgorganisatie nog beperkt. De facility manager wordt geacht dit op te lossen maar ook bij hem is bekendheid met domotica vaak beperkt. Zorgdomotica is een specifiek onderdeel en is niet hetzelfde als een tillift of een ander zorghulpmiddel. Het heeft vergaande gevolgen in een zorg- en bedrijfsproces. 'Om het tot een succes te maken, is de zorgvisie leidend. Deze moet staan als een huis. Dan ga je met verschillende lagen van de organisatie kijken hoe domotica bijdraagt aan werkzaamheden, bijvoorbeeld met een werkgroep domotica. Hierbij is de rol van de facility manager zeer belangrijk. Zijn input is nodig en hij is de verbinder tussen de verschillende lagen in zijn organisatie: hij zorgt ervoor dat de neuzen dezelfde kant op blijven. Ik zie een belangrijke coördinerende rol voor hem weggelegd.'

Toekomst

Op de vraag wat we in de toekomst op het gebied van domotica in de zorg mogen verwachten, antwoordt Coppes: 'De grote verandering zit hem de komende jaren in de uitbreiding van het internet: alles in onze omgeving staat straks in verbinding met het internet en kunnen we dus op afstand besturen. Dit gaat grote invloed hebben op onze hele leef-, werk- en zorgomgeving. Wat de precieze gevolgen zijn, is moeilijk te voorspellen. 'Een tweede ontwikkeling is er één die dichterbij staat: de smartphone. De ontwikkelingen op dit apparaatje gaan zo hard dat we er straks alles mee kunnen doen. Ook in de zorg gaat dit enorm doorwerken. Voor een bloeddrukmeting hebben we straks geen bloeddrukmeter nodig, je houdt gewoon even je smartphone tegen je voorhoofd en die meet al je vitale lichaamsfuncties. Wie weet waar het naartoe gaat?'

Wat is zorgvisie?

Coppes benadrukt dat het belangrijk is om vanuit een visie technische hulpmiddelen in te zetten: 'De ontwikkelingen op technologisch gebied gaan bloedsnel. Als je niet oppast, hol je als zorgorganisatie van innovatie naar innovatie en kost het je een hoop geld en grijze haren. Het is belangrijk dat je uitgaat van je zorgvisie: Hoe wil je zorg verlenen? Waar sta je voor? Vanuit deze visie ga je kijken wat technologie voor je gaat betekenen. Plaats technologische ontwikkelingen dan ook zoveel mogelijk in dit plaatje.

'Een simpel voorbeeld, als je als zorgorganisatie vindt "de nacht is er om te slapen", zorg dan ook dat dit terugkomt in je zorg, je bedrijfsproces en je technologie. Dit kun je faciliteren met verlichting die in de nacht niet volledig aan gaat, telefoons die 's nachts niet rinkelen, rondes die niet meer worden gelopen omdat je dit virtueel doet met camera's, et cetera.

'Daarnaast zul je als zorgorganisatie toekomstgericht je gebouw moeten inrichten. Een gebouw bouw je maar één keer. Doe dit dan goed! Breng een juiste infrastructuur aan waarover alle toekomstige technologieën kunnen communiceren want kabels blijven nodig, het is een illusie dat alles draadloos wordt. 'Tot slot moet je oppassen dat je geen investeringen doet die je later als verloren moet beschouwen: kies voor modulaire oplossingen, denk aan de Duploblokjes. Simpel voorbeeld: Als je een blokje verpleegopropstelsysteem kiest en een blokje communicatiesysteem, zorg er dan voor dat je niet beide blokjes hoeft te vervangen zodra er één van de twee niet meer toereikend is. Dit vereist een andere blik op het toepassen van technologie, je moet uitgaan van je visie en flexibele en schaalbare oplossingen.'

> Erik Ernst is projectleider Facility bij Friesland Campina Corporate Center en lid van de redactiecommissie van FMI.

Miele
PROFESSIONAL

Actiemodel ECO SPEED
Wanneer de dagelijkse was u **boven het hoofd** groeit.



Nu tot wel
€ 1.029,-
extra
korting!*

- Krachtig en betrouwbaar
- Snelle programma's wassen 49 minuten, drogen 36 minuten
- Wast en droogt zes maal zoveel wasgoed als huishoudelijke apparatuur
- Geschikt voor bedrijven en instellingen
- Uitstekend hygiënische wasresultaat

Info: (0347) 37 88 84
www.miele-professional.nl

www.miele-professional.nl/ecospeed

* Beperkte oplage met actiekorting excl. BTW ten opzichte van de vergelijkbare gebruikelijke Miele-modellen

FB in de lead bij ontwerp ziekenhuis

Medewerkers van het Facilitair Bedrijf zien Meander MC als hún ziekenhuis

In Amersfoort is op 23 december 2013 de nieuwe locatie van het Meander Medisch Centrum in bedrijf gegaan. Patiënten van de locaties Elisabeth en Lichtenberg werden die dag overgebracht naar het ruim 100.000 vierkante meter grote ziekenhuis. Het Facilitair Bedrijf was al in de ontwerpfase betrokken.

taire component. Het Facilitair Bedrijf nam zelfs de lead bij het ontwerp, het bouwproces en de vernieuwingen op facilitair gebied; in plaats van dit te laten uitvoeren door externe facilitaire consultants.

In 2010 werd – ter vervanging van twee ruim vijftig jaar oude gebouwen – de eerste paal geslagen. Op 12 september 2013 is de nieuwbouw opgeleverd en is het Facilitair Bedrijf eigenaar geworden van het nieuwe pand dat eind december dan ook daadwerkelijk in gebruik werd genomen.

Facilitaire uitdagingen

Philip van Klaveren, manager Facilitair Bedrijf Meander Medisch Centrum: 'Het bouwen van een nieuw ziekenhuis is een traject van lange adem. De eerste concrete schetsen zijn in 2004 gemaakt en voordat de eerste paal de grond ingaat, moet er veel werk worden verzet. Facilitair gezien is dit een enorme uitdaging. 'De uitvoering van dergelijke projecten is traditioneel zo ingericht dat consultants zich buigen over nieuwe werkprocessen en de technische en logistieke ondersteuning daarvoor. Binnen het Meander heeft, vanaf het begin van het ontwerpproces, het FB zelf zijn bijdrage geleverd door facilitaire kennis in allerlei werkgroepen in te brengen. We wilden zelf verantwoordelijkheid nemen voor het ontwikkelen van efficiënte logistieke concepten, het beheersbaar houden van toekomstige exploitatiekosten en het toepassen van duurzame afwerkmaterialen.'

Philip van Klaveren en René Bont

Het nieuwe Amersfoortse ziekenhuis Meander MC moet de regio de komende decennia voorzien van kwalitatief hoogwaardige, topklinische zorg en zorgopleidingen. De inrichting van de werkprocessen en de omgeving kent een sterke faci-

Al snel werd duidelijk dat het hebben van goede ideeën nog niet betekent dat deze ook gerealiseerd worden. Het omvormen van ideeën via een Voorlopig Ontwerp (VO) naar een Definitief Ontwerp (DO) en vervolgens naar bestekken, is een enorme klus. Een klus die dusdanig omvangrijk bleek dat de verantwoordelijk teammanagers in de spagaat kwamen om hun beschikbare tijd te verdelen over de oudbouw en de nieuwbouw. Deze twee verantwoordelijkheden konden niet goed waargemaakt worden in een werkweek die al boven de veertig uur uit kwam. Daar kwam nog eens bij dat het ziekenhuis een omvangrijk kostenreductieprogramma moest doorlopen, inclusief een reorganisatie van het FB zelf. Dit gegeven legde extra druk op de beschikbare capaciteit en kwaliteit vanuit het FB richting het ontwerp- en bouwproces.

Programmamanager

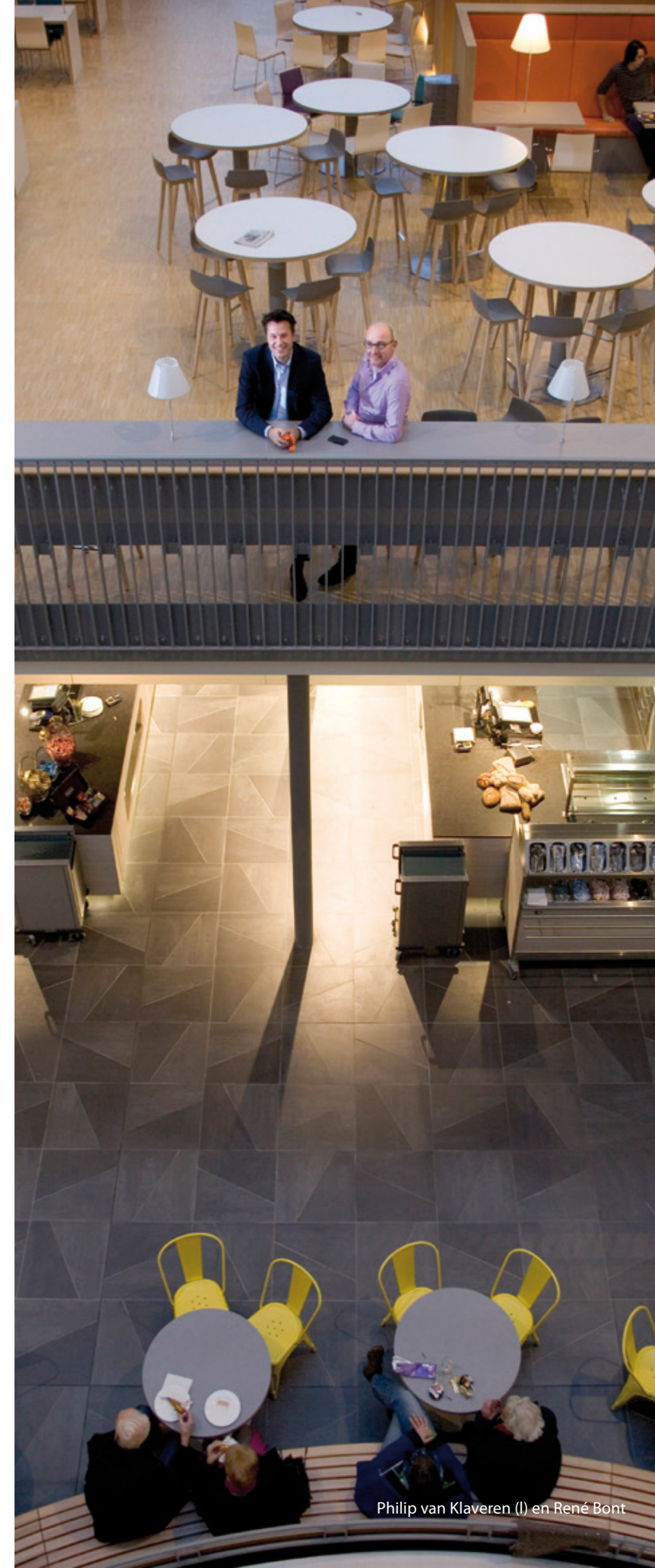
Van Klaveren wilde een serieuze en professionele input leveren aan het ontwerp- en bouwproces, maar wilde ook zijn MT-leden ontzorgen door hen de ondersteuning te bieden die ze nodig hadden om dit grote project bij te kunnen houden. Hij koos ervoor een programmamanager in te zetten voor alle niet-zorgruimtes en niet-zorgprocessen. Anderhalf jaar vóór de bouw werd deze functie daarom in de persoon van René Bont tijdelijk toegevoegd aan het managementteam van het FB. Bont had de opdracht om de managers te ondersteunen bij alle stappen die het ontwerp- en bouwproces met zich meebracht.

Zo ook bij de organisatorische ophanging van het Facilitair Bedrijf, zodat deze in ieder geval gedurende vier jaar optimaal zou kunnen functioneren. Een probleem dat het management van het FB namelijk in de voorafgaande jaren van onderzoek bij collega-ziekenhuizen constateerde, was dat de focus van het managementteam óf op oudbouw, óf op nieuwbouw lag. Meander MC wilde een vernieuwing op organisatorisch gebied doorvoeren, waarbij de managers van het FB zowel hun verantwoordelijkheid konden nemen voor de staande organisatie, als voor de nieuwbouw. Bont ondersteunt daarbij.

Facilitair Bedrijf 2.0

Bont: 'Het ontwerp moest een aantal vernieuwingen in zich hebben die een verbetering van het zorgproces zouden veroorzaken, maar ook een exploitatie- en hospitalityvoordeel met zich mee zouden brengen.' Om dit te bereiken werd ingezet op:

- Het toepassen van stortkokers, voor het afvoeren van afval (linnen, rest, incontinentie en cytostatica) van de verpleegafdelingen. Op deze wijze kan de verpleging zijn afval direct afvoeren en hoeft er geen grote logistieke kring ingericht te worden om de rolcontainers te halen en te brengen.
- Het toepassen van een logistiek concept waarbij



Philip van Klaveren (l) en René Bont

patiëntenstromen volledig worden gescheiden van goederen- en bezoekersstromen. Door deze stromen zo nadrukkelijk te scheiden, ontstaat rust in het ziekenhuis en in de gangen. Er gaan nauwelijks stromen tegen elkaar in die elkaar verstoren.

- Het toepassen van ontkoppeld koken en gekoeld portioneren van de patiëntenvoeding. Met dit systeem kan het ziekenhuis volstaan met een kleine bereidingskeuken voor dagverse bereiding en diëten, omdat de meeste maaltijdcomponenten gekoeld en voorgegaard ingekocht worden. Deze worden vervolgens kort voor gebruik, geregenereerd.
- Het inrichten en exploiteren van een volledig nieuw en modern gecombineerd medewerkers- en bezoekersrestaurant.
- Het inrichten van het gebouw- en installatiebeheer van de nieuwbouw.

Deze vernieuwingen moeten de exploitatiekosten verlagen en het hospitalitygevoel verhogen. Bont: 'Tijdens het ontwerp- en bouwproces moesten deze twee doelen steeds bewaakt worden. Om richting aan deze inhoud te geven, is een facilitaire visie opgesteld waardoor de visie communiceerbaar is en beslissingen inzichtelijk zijn. Deze visie is FB 2.0 gedoopt en geldt als leidraad bij het hele veranderproces om de facilitaire processen in de nieuwbouw operationeel te krijgen. 'Naast deze facilitaire onderwerpen kreeg het ontwerp twee belangrijke vernieuwingen mee van de architect, Atelier Pro. In dit ziekenhuis moesten de gebruikers eenvoudig de weg kunnen vinden, doordat de looplijnen zijn afgeleid van de logische structuur van een dorp; met een hoofdstraat, pleinen, gebouwen en huisnummers.

'Als tweede vernieuwing is er ontworpen volgens het concept van healing environment. Hiervoor is het gebruik van daglicht, eenpersoonskamers en kleurgebruik volledig gericht op het versnellen van het genezingsproces.'

> Kritische succesfactoren

Terugkijkend op de wijze waarop het Facilitair Bedrijf van het Meander Medisch Centrum de afgelopen jaren succesvol heeft geopereerd, kunnen de volgende kritische succesfactoren worden benoemd:

- respect voor elkaars werk en belangen
- voldoende budget om de onvoorziene kosten aan het eind ook snel te kunnen dekken
- vertrouwen van de organisatie en de facility manager in het FB-team
- de vaardigheden bezitten om projectmanagement, samenwerken én inhoud te combineren
- na oplevering een snelle, actieve serviceorganisatie om de zaken op te lossen
- FB óók in de lead, en niet afwachten of 'Calimero spelen'



Foto's: ©NFP Photography
- Marijn van Rij

Invloed bouwproces

Sinds 2008 zijn ziekenhuizen in Nederland financieel zelf verantwoordelijk voor hun gebouwen. In de regel moesten al direct in het ontwerpproces verschillende business cases gemaakt worden om concepten op efficiency en betaalbaarheid te toetsen. Naast managerial en projectmanagementvaardigheden, werd dus een appèl gedaan op de financiële slimheid van de managers. In de praktijk was één manager sterk in het hebben van een visie, maar had hij ondersteuning nodig bij het vinden van marktpartijen en het vertalen van die visie naar gebouwgebonden elementen. De andere manager was sterk in het vergroten van de gastvrijheid, maar kon dat niet goed samenbrengen tot een concept en een uitvoeringstraject. Weer een andere manager had heel veel vakkennis op het gebied van schoonmaak en logistiek, maar kon niet in alle werkgroepen deze twee belangen behartigen, omdat er ook nog een staande organisatie gemanaged moest worden.

Om de diversiteit aan menstypen en de verschillende opgaven te ondersteunen, bood Bont ondersteuning aan de MT-leden van het FB. Dat gebeurde door onder meer het (ondersteunen bij het) maken van programma's van eisen, het uitvoeren van inkooptrajecten, het aanvragen van budgetten, het inpassen van de leverancier in het bouwproces, het begeleiden op de bouw en het zorgen voor een goede overdracht aan de gebruikersorganisatie. Op deze manier kon het FB van het begin af aan substantieel invloed uitoefenen op alle fases in het ontwerp- en bouwproces.

Bont: 'Hierbij ligt de uitkomst zo dicht mogelijk bij het te bereiken doel, zoals dat in de jaren daarvoor geformuleerd was in de FB-ambitie, vastgelegd in FB 2.0. Ik zat bij het projectbureau nieuwbouw, zodat er altijd een FB-gerichte vraag gesteld kon worden. Tegelijkertijd had het FB het vertrouwen dat er een functionaris zat die brede ervaring had met faciliteiten en ruggespraak zou houden met de verantwoordelijk managers als dat van belang was.'

Respect voor elkaars werk

Inmiddels is het ziekenhuis opgeleverd en worden alle processen ingeregeld en gefinetuned. Van Klaveren: 'Als je goed kijkt zie je dat er nog heel veel werk moet worden verricht om de processen soepel te laten verlopen. Maar het is ook duidelijk dat de medewerkers van het FB het ziekenhuis zien als hún ziekenhuis. En dat zij alle verantwoordelijkheid nemen om er een succes van te maken. Er is geen sfeer van "Dat is bedacht door een ander, dat heb ik altijd al slecht gevonden". Ook al is dat natuurlijk wel gebeurd op verschillende vlakken.

'Het is een prachtig ziekenhuis geworden voor de

> Informatie:

www.meandermc.nl
@MeanderMC
Facebook MeanderMC

regio Amersfoort. De medewerkers en de patiënten zijn enthousiast en de facilitaire processen lopen. Er zijn geen grote issues die de opstart van de organisatie in de weg staan. Iedereen werkt keihard om het de patiënt en de medewerker naar de zin te maken.'

'Patiëntenstromen zijn gescheiden van bezoekers- en goederenstromen'

Van Klaveren besluit: 'Gedurende het hele proces werd meerdere malen bevestigd dat deze aanpak een succes was. Zowel de aannemer, het projectbureau van het ziekenhuis, als het FB had het gevoel dat ze zaken goed deden. Er was een professionele samenwerking waarbij iedereen gewaardeerd is voor

zijn inbreng. Tijdens dit project is altijd gezocht naar een goede persoonlijke relatie met elkaar, op elk niveau, omdat het Meander Medisch Centrum de overtuiging heeft dat alleen met respect voor elkaars werk, het beste resultaat gehaald kan worden.'

> Philip van Klaveren, is manager Facilitair Bedrijf Meander Medisch Centrum en René Bont is, namens Bont Facility Management BV, programmamanager bij Meander Medisch Centrum.



Een professioneel bedrijfsrestaurant vindt u bij Hakvoort Professional

Terwijl iedereen zijn best doet om topprestaties te leveren, kunt u in uw bedrijfsrestaurant heel wat records breken. Denk maar aan snelheid en gemak van bereiding of aan efficiëntie en veelzijdigheid van apparatuur. Wat uw streven ook is, Hakvoort adviseert u graag bij uw restaurantinrichting. Daarbij putten we uit een breed assortiment aan kookgroe-

pen, vaatwassers, koelingen, werkbanken en andere professionele apparatuur van kwaliteitsmerken. Altijd gunstig geprijsd. Uw wensen werken wij geheel vrijblijvend uit in een ontwerp dat past binnen het beschikbare budget. Na plaatsing kunt u rekenen op onze uitstekende service. Zodat u in uw bedrijfsrestaurant topprestaties kunt blijven leveren.



Steamers

Vaatwassers

Kooklijnen



"Eén leverancier voor apparatuur, kleinmateriaal en horecameubilair. Met een eigen ontwerpafdeling en goede adviseurs"

EMMELOORD
Platinaweg 21
8304 BL Emmeloord
Tel: (0527) 635 635
Fax: (0527) 635 680
info@hakpro.nl

AMSTERDAM
De Flinsstraat 20
1099 CC Amsterdam
Tel: (020) 665 6428
Fax: (020) 665 1483
amsterdam@hakpro.nl

GRONINGEN
Verl. Bremenweg 10c
9723 JV Groningen
Tel: (050) 318 1600
Fax: (050) 318 2254
 groningen@hakpro.nl

ROTTERDAM
Schuttevaerweg 13
3044 BA Rotterdam
Tel: (010) 750 2750
Fax: (010) 750 2775
 rotterdam@hakpro.nl

VENLO
Venrayseweg 44
5928 NZ Venlo
Tel: (077) 387 4242
Fax: (077) 387 4564
 venlo@hakpro.nl

VLISSINGEN
Bedrijfsweg 9
4387 PD Vlissingen
Tel: (0118) 493 222
Fax: (0118) 493 232
 vlissingen@hakpro.nl

HAKVOORT
PROFESSIONAL
www.hakpro.nl



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 Bernard,

In je laatste brief vraag je je af of de facility manager in staat is zijn toegevoegde waarde aan te tonen. Tegelijkertijd snijd je een nieuw thema aan, dat van de vloeibare samenleving. Dat levert een heel interessant vraagstuk op: wat is de toegevoegde waarde van een facility manager in een vloeibare samenleving? Zoals je weet wordt deze term gebruikt door sociologen om de huidige samenleving aan te duiden: alle voorheen vaste waarden en zekerheden, alle voorheen onbetwistbare grenzen tussen disciplines en markten, zijn vloeibaar geworden. De consequenties daarvan voor facility management lijken mij enorm. Tien jaar geleden werd er geëxperimenteerd met het nieuwe werken, waarin de werkplek niet meer werd beschouwd als een vast honk, maar als iets vloeibaars. Vandaag de dag zijn we verder. Mensen oefenen in onze samenleving steeds minder een traditioneel beroep uit, maar tekenen voor steeds andere projecten.

In onze huidige wereld wordt de vraag naar de toegevoegde waarde van de facility manager cruciaal. Om het scherp te stellen: in onze wereld is de traditionele facility manager overbodig, tenzij hij zijn meerwaarde hard weet te maken. Dat klinkt kritisch, maar liggen hier niet juist ook kansen? Ik zou de facility manager van vandaag graag willen beschouwen (lees: zo zou ik onze facility-managementstudenten willen opleiden) als iemand die in staat is om werknemers in bedrijven en andere organisaties de hoge mate van flexibiliteit die werkvelden vandaag vereisen te faciliteren. Van logge, vast ingerichte gebouwen naar flexibele, vloeibare werkplekken. En dat gaat verder dan het nieuwe werken, dat inmiddels een cliché is geworden.

Ik bedoel dat de facility manager van nu zélf in staat moet zijn opgebouwde zekerheden los te laten, om de veranderingen die in sneltempo gaan te kunnen signaleren en om ermee te kunnen werken. We moeten, vrees ik, ook afscheid nemen van het jarentachtigwoord 'manager'. Want een manager is iemand die weet wat hem te doen staat, die uitvoert wat er moet gebeuren. Vroeger hadden bedrijven duidelijke behoeften en vragen, maar wisten we niet hoe we dit georganiseerd konden krijgen. De facility manager werd daaruit geboren. Vandaag de dag is er overvloed aan kennis; de behoeften en vragen zijn echter onduidelijk geworden. Wat we nodig hebben, zijn visionairs, liquid facility entrepreneurs, die kunnen adviseren en in staat zijn anders te denken en waar te nemen. Daarin schuilt het geheim van de toegevoegde meerwaarde.

Ruud



Point of care verschuift in plaats en tijd

Door nieuwe technologieën verschuift de plek waar zorg kan worden verleend van het ziekenhuis naar huisarts, zorginstelling of zelfs naar patiënten thuis. Dit geldt nu al voor bloedafname, maar kan ook gelden voor bijvoorbeeld een zwangerschapsecho. Dit heeft gevolgen – en biedt kansen – voor ziekenhuizen en het facilitair bedrijf.

Alle nieuwe elektronische trends die ons leven gaan veranderen, worden ieder jaar zichtbaar op de CES: de Consumer Electronics Show. De belangrijkste trend van dit jaar is de definitieve doorbraak van de *wearables*. Elektronica die gedragen wordt als een sieraad, zoals een horloge of armband. Maar dit jaar is er meer, want elektronica kan nu ook in bijna alle kledingstukken worden verwerkt. Met het aanbrengen van kleine sensoren kan kleding *smart* worden.

Met behulp van deze *wearable technology* kunnen we veel informatie krijgen over ons lichaam, bijvoorbeeld door een T-shirt dat het hartritme meet. Er zijn bovendien nog veel meer sensoren mogelijk en de ontwikkeling van nieuwe en kleinere sensoren is nog maar net op gang gekomen.

Voor de zorgsector gaat dit grote betekenis krijgen, want deze ontwikkeling stopt niet bij gadgets voor consumenten. Als de monitoring van een hartritme zo eenvoudig is uit te voeren, betekent het ook dat lager geschoolde zorgmedewerkers ermee uit de voeten kunnen. Een trend die aansluit op de huidige situatie dat bloed of urine al op die manier wordt afgenomen. In tegenstelling tot vroeger gebeurt dat nu in de eigen wijk of gewoon thuis.

Die processen zijn flexibeler en goedkoper geworden en voor patiënten prettiger. De trend past bij de wens

tot meer eigen regie en meer zelfbeschikking over het zorgproces. Het betekent een structurele verschuiving in tijd en plaats van het zogeheten *point of care*; de locatie waar zorg plaatsvindt.

Nierdialyse

Dit lijkt misschien weinig indrukwekkend als het om bloedprikken gaat, maar de technische ontwikkelingen op medisch gebied gaan zeker net zo snel als bij de gadgets op de CES. Medische apparaten worden in hoog tempo kleiner, mobieler, goedkoper en bovendien eenvoudiger te bedienen.

Sterke voorbeelden zijn te vinden bij apparatuur voor bloedmetingen, zwangerschap, opsporen van infecties, diagnostiek van hartziekten of zelfs apparatuur voor nierdialyse. Deze nieuwe technologie ontwikkelt razendsnel en er komen steeds meer mogelijkheden om metingen en verrichtingen buiten de ziekenhuis-muren te laten plaatsvinden. Bijvoorbeeld bij de huisarts of in het gezondheidscentrum in de wijk, in het zorgcentrum of gewoon thuis. Dat geldt nu al

'Niet alles wat kan is al toegestaan'

Coen Ruys en
Carel Wielinga



voor zo'n tien à twintig procent van de verrichtingen, en dat percentage stijgt snel.

Een volgende belangrijke verandering ontstaat als een patiënt met de nieuwe technologie bijvoorbeeld zelf (thuis) een zwangerschapsecho maakt. Vanuit dit nieuwe point of care kunnen de beelden ook worden aangeboden aan een community en worden beoordeeld door verschillende deskundigen over de hele wereld. Uiteindelijk beslist de patiënt zelf welk advies zij overneemt, in overleg met haar eigen specialist, als persoonlijke adviseur in haar besluitvormingsproces.

Genereren extra omzet

Maar er verschuift nog veel meer. De rollen van de specialist en het ziekenhuis veranderen wezenlijk, want de regie komt op basis van de eigen point of care volledig bij de patiënt zelf. Dit vergt een totaal andere kijk op de zorg, zoals in tabel 1 weergegeven.

Het verschuiven van het point of care heeft niet alleen grote gevolgen voor het primaire proces maar uiteraard ook voor de facilitaire organisatie. Hierbij is er een onderscheid tussen het verlagen van de kosten en het genereren van extra omzet.

Wanneer een groot aantal verrichtingen buiten het ziekenhuis worden uitgevoerd, heeft dat directe invloed op de facilitaire kosten. Het aantal polikamers en onderzoekskamers neemt af en de invulling daarvan is elders goedkoper, vooral als het point of care bij de patiënt thuis is.

Daar komt nog bij dat deze verrichtingen niet meer door een medisch specialist (of diens assistent) worden uitgevoerd, maar door medewerkers in lagere loonschalen. Daarmee verschuift waarschijnlijk ook de omzet, want die medewerkers hoeven niet in dienst te zijn van het ziekenhuis of van de maatschappij. Hier ligt een braakliggend terrein, want wie gaat de

devices leveren, onderhouden en de opleiding verzorgen? Wie organiseert dat de communicatie met de patiënt anders wordt ingericht? Dit zijn kansen voor een facilitair bedrijf, omdat de facilitaire dienstverlening een integraal onderdeel kan worden van de bedrijfsvoering. De nadruk verschuift dan van het besparen van facilitaire kosten, naar het genereren van extra omzet. Deze markt wordt geschat op een waarde van één tot drie miljard euro.

Voorlopig hebben ziekenhuizen hierin een kennisvoorsprong, die kan worden vermarkt onder leiding van de facility manager. Ten opzichte van de gangbare functie is wel een aantal belangrijke extra competenties noodzakelijk.

Wat mag wel en wat mag niet

De nieuwe omzet verandert de business case van het ziekenhuis. De omzet van een 'gewoon' ziekenhuis wordt bepaald door de uitgevoerde zorgproducten.

Met het verhuren, verkopen en beheren van de devices kan extra omzet worden gegenereerd. Dit kan oplopen tot een substantieel niveau. Behalve dat het zorgproces aanzienlijk goedkoper wordt zijn er ook grote voordelen voor de patiënt. Verrichtingen kunnen op een tijd of dag naar keuze worden uitgevoerd, terwijl ook de plaats niet meer vastligt. Als patiënten daarvoor niet meer naar het ziekenhuis gaan, heeft dat aanzienlijke effecten op het sociale of werkzame leven. Voor een meting van vijf minuten in het ziekenhuis moet inclusief reizen en wachten al snel een halve dag worden uitgetrokken. Vaak

'Nadruk verschuift van besparen, naar genereren extra omzet'

BOUTERWEBSHOP

Alles voor de grootkeuken

BOUTER HEEFT DE BOUTERWEBSHOP GELANCEERD!!!



Om dit met u te vieren ontvangen de eerste 1000 bedrijven/instellingen die zich registreren op de webshop een cadeaubon ter waarde van maar liefst € 100,- te besteden in de Bouterwebshop!* Om aanspraak te maken op de cheque vult u in het veld 'actiencode' in het registratieformulier de volgende code in: FMI1302.

Ga nu naar www.bouterwebshop.nl en schrijf u in!

*Let op! 1 cheque per persoon en per bedrijf

BOUTERWEBSHOP
Alles voor de grootkeuken

Beste kwaliteit

Concurrerende prijs

Wij gaan voor duurzaam

www.bouterwebshop.nl



NEN



STEK



CE



Wij hebben een fantastische webshop geïntroduceerd, www.bouterwebshop.nl. Met deze webshop heeft u het gemak van online winkelen en bestellen.

De webshop bevat nagenoeg het gehele assortiment dat wij voeren; van vaatwasmachines tot koffiezetapparatuur. Bij alle producten vindt u een beschrijving en technische informatie. Ons assortiment bevat uitsluitend kwaliteitsmerken waardoor een lange levensduur is gegarandeerd. U kunt uiteraard ook bij ons terecht voor gebruiks- en reinigingsartikelen, zoals filterpapier, vaatwaspoeder, ontkalkingsmiddel, etc.

Tegenwoordig moet alles betaalbaar zijn. Onze prijzen zijn betaalbaar! De prijzen in onze webshop zijn zg. "Af-magazijn-prijzen". De prijzen zijn exclusief transport, inhuizen, montage, aansluiten en in bedrijf stellen. Uiteraard kunnen wij u deze full-service wel verlenen.

Wilt u de prijzen bekijken of wilt u bestellen, dan hoeft u zich alleen even te registreren! Voor instellingen en bedrijven die volledig ontzorgd willen worden, hebben wij een aanvullend full-service-concept ontwikkeld. De te betalen prijs wordt gevormd door de basisprijs uit de webshop, vermeerderd met geringe percentages voor de extra full-service. Zo kunt u altijd zelf de prijs berekenen en bent u niet afhankelijk van offerte aanvragen. Wij komen graag naar u toe om u een voorstel te doen voor een maatwerk full-service-concept. Wij wensen u veel plezier met het shoppen in de Bouterwebshop.

	Traditioneel ziekenhuis	Beterhuis van de toekomst
Focus	Gerichte op ziekte	• Gericht op 'beter zijn' en vitaliteit • Ziekenhuis wordt 'beterhuis'
Scope	Behandeling van ziektes	• Behandeling van klachten • Zelfregulatie • Medische outcome
Benadering	Behandelen Interventies Diagnostiek Expertise ligt bij de specialist	• Preventie, gezond leven • Zelfredzaamheid • Leren en aanpassen gedurende het proces
Onderwerp	Symptomen klachten en aandoeningen Uitslagen van het aanvullend onderzoek	• Holistische benadering, wat wil de patiënt. • Alles kan, maar niet alles is nodig
Verantwoordelijkheid	Stellen juiste diagnose Uitvoeren behandeling Voorschrijven medicijnen	• Verbeteren leefstijl • Empowerment • Begeleiden met het maken van de juiste afwegingen
Gebaseerd op	Medische establishment Wetenschappelijk onderzoek	• Het individu, familie, vrienden, community • Sociale netwerken • Reputatie • 'Others like me'
Specialist	Autoriteit Beslissen voor patiënt	• Adviseur, coach, begeleider • Kennis en ervaring delen
Patiënt	'Hulpeloos'	• Neemt verantwoordelijkheid • Benoemt eigen doelstelling
Relatie	Asymmetrisch, gebaseerd op autoriteit	• Symmetrisch, gebaseerd op vertrouwen
Locatie	In het ziekenhuis	• Daar waar het de patiënt het beste uitkomt
Service	Meerdere systemen	• Michelin-gids van de zorg doelgroepgericht

niet alleen voor de patiënt maar ook voor een chauffeur of begeleidende partner. Bij de huisarts kan de patiënt binnen een half uur weer thuis zijn en als het even meezit, blijft de patiënt gewoon thuis. Voor de patiënt heeft dit hogere waarde dan het besparen van kosten.

De nieuwe mogelijkheden nemen snel toe, maar niet alles wat kan is op dit moment ook toegestaan. Het is nog niet eenduidig wat nu wel mag en wat mag niet. Wet BIG moet de kwaliteit bevorderen van de zorg die beroepsbeoefenaren leveren, maar er zijn nog geen regels voor de mogelijkheid dat een test wordt uitgevoerd door de patiënt zelf.

Hier is trouwens wel een nuancering op zijn plaats. De device en de bijbehorende test kunnen voor meerdere doelen worden gebruikt, zoals:

1. Monitoren
2. Stellen van diagnoses
3. Voorbereiding
4. Herstel
5. Monitoren van de voortgang
6. Vaststellen van resultaten
7. Verbeteren

Kansen of bedreigingen

Alle bestaande grenzen komen ter discussie, maar met de huidige wet en regelgeving mag de device nog niet gebruikt worden voor medische diagnoses. De

grenzen zullen uiteindelijk bepaald worden door het vertrouwen wat de cliënt heeft in de devices, maar dit is een kwestie van tijd.

Het point of care verschuift dus voor een belangrijk deel naar de directe woonomgeving en naar andere tijden. Het voordeel van goede bereikbaarheid van een ziekenhuis neemt dan ook wezenlijk af. Bovendien biedt het voor andere partijen, zoals de ouderenzorg, kansen om nieuwe zorg- en dienstverlening aan te bieden. Met het scheiden van wonen en zorg aan de ene kant, en het verschuiven van het point of care aan de andere kant, kan zelfs de totale positionering van een zorgcentrum verschuiven. Dat geldt voor bestaande centra, maar natuurlijk ook voor nieuwe (particuliere) initiatieven.

Of de nieuwe mogelijkheden voor een zorgaanbieder kansen of bedreigingen zijn, zal verschillend worden beoordeeld. Het hangt er vooral van af hoe instellingen met deze veranderingen omgaan. Als de ziekenhuizen hier niet op inspringen, zullen andere partijen dat doen. Het wordt een kwestie van *survival of the fittest*.

> Coen Ruys (PhD) is arts en directeur van Peirce BV,
Carel Wielinga (MFM MMC CMC) is managing partner
Cure & Care van Hospitality Consultants.

Tabel 1

Robot in apotheek Diaconessenhuis

Persoonlijke aandacht door automatiseren proces

Lisette van Steijn

Foto's: Y.van Egmond,
Diaconessenhuis Leiden

De apotheek van het Diaconessenhuis Leiden beschikt over een robot. De gedachte achter deze aanschaf is meer efficiency zodat er meer tijd ontstaat om de cliënt te voorzien van advies over het betreffende medicijn. FMI ging in gesprek met farmakundige Esther Struijk.

Sinds november beschikt het Diaconessenhuis in Leiden over een apotheek. Nu is dat feit op zich niet zo bijzonder, maar wel bijzonder is, is dat deze apotheek werkt met een robot. Farmakundige, en tevens teamleider, Esther Struijk: 'Bij binnenkomst kan de cliënt een keuze maken: herhaalrecept afhalen, losse verkoop van keelpastilles en babyvoeding en dergelijke, of medicijnen afhalen. Aan de hand hiervan krijgt de cliënt een volgnummer.

'Zodra de cliënt opgeroepen wordt, worden eerst de persoonsgegevens gecontroleerd, waarna het recept wordt ingevoerd. Vervolgens worden alle bewakings-

signalen afgehandeld door de assistente. Wanneer deze kloppen, wordt de robot in werking gezet: de robot haalt uit het magazijn de medicijnen, plakt de sticker op het doosje en vervoert het doosje naar de stortkoker. De tijd tussen de aanvraag en de levering bedraagt maximaal een halve minuut.'

Meer aandacht voor privacy

Het Diaconessenhuis Leiden is niet het enige ziekenhuis dat beschikt over een dergelijke robot. In Nederland zijn er meerdere apotheken en ziekenhuizen die met een robot werken. Wat het in het Diaconessenhuis

bijzonder maakt, is dat er goed nagedacht is over het proces van 'melden bij de balie' tot 'de uitgifte van medicijnen'. Zo zijn er looplijnen aangebracht om een zo kort mogelijke wachttijd voor de cliënt te creëren. Struijk: 'Iedere balie beschikt over een eigen werkeiland. Dit staat binnen twee tot drie passen van de balie af. Hier levert de stortkoker de medicijnen af, kan de medewerker controleren of alle gegevens kloppen en tevens liggen er diverse formulieren die meegegeven kunnen worden aan de cliënt.' Omdat het proces van het pakken

van medicijnen geautomatiseerd is, is er meer tijd om de cliënt te adviseren over het gebruik van het betreffende medicijn. Struijk: 'Wij vinden het erg belangrijk dat er aan-

dacht is voor de privacy van de cliënt, hier hebben wij ook rekening mee gehouden in het ontwerp van de apotheek. Zo dienen de cliënten te wachten buiten de apotheek, zijn er schermen aangebracht tussen de balies en is er een aparte ruimte waar de apothekersassistent een cliënt te woord kan staan.'

Herhaalrecept

Behalve over de robot, beschikt het Diaconessenhuis over een automaat waar medicijnen uitgehaald kunnen worden. Op dit moment kan dit alleen nog tijdens openingsuren van het ziekenhuis, later dit jaar moet dit op ieder moment van de dag mogelijk zijn. Struijk: 'Het gaat hierbij om de medicijnen op herhaalrecept. Dit zijn medicijnen die een cliënt al vaker heeft gekregen en waarbij het niet nodig is om extra informatie te verstrekken.

'Een cliënt kan dit recept laten doorsturen naar de apotheek en ervoor kiezen de medicijnen af te halen in de apotheek, of via de automaat. De apotheek voert

'De tijd tussen de aanvraag en de levering bedraagt maximaal een halve minuut'



deze aanvraag in. Als een geneesmiddel besteld moet worden, kan dit voor 17.00 uur gedaan worden, dan wordt het medicijn dezelfde nacht nog geleverd door de leverancier. De leverancier plaatst de medicijnen in kratten in de robot. De robot scant de verpakkingen door middel van een foto en barcode, en bepaalt de afmetingen. Daarna plaatst de robot de verpakking in het magazijn. Als de apotheek 's morgens opengaat, is de robotbestelling al opgeruimd. Zodra de medewerker het medicijn opvraagt, weet de robot precies waar het medicijn zich bevindt.

Struijk gaat verder: 'Na het etiketteren, wordt het bestelde medicijn in de automaat geplaatst of door een medewerker in een specifieke zone in de apotheek geborgen. Deze plek wordt geregistreerd in het track-and-tracesysteem, zodat de automaat of het systeem precies weet op welke plank of in welke lade het medicijn zich bevindt. De cliënt krijgt een email of sms-bericht met een afhaalcode als de bestelling klaar ligt. Wanneer dit nummer ingetoetst wordt op de afhaalautomaat, komen de medicijnen daar uit. Op het moment dat de cliënt ervoor gekozen heeft om de medicijnen op te halen in de apotheek, geeft het systeem bij de assistente aan waar het medicijn zich bevindt.'

Wanneer dit nummer ingetoetst wordt op de afhaalautomaat, komen de medicijnen daar uit. Op het moment dat de cliënt ervoor gekozen heeft om de medicijnen op te halen in de apotheek, geeft het systeem bij de assistente aan waar het medicijn zich bevindt.'

Veiligheid

Als de medicijnautomaat straks 24 uur per dag beschikbaar is, vraagt dit iets van je beveiliging. Struijk: 'Het ziekenhuis beschikt over een goede beveiliging zoals bijvoorbeeld camera's. Ook de medicijnautomaat is goed beveiligd. Er gaat alleen een vakje open door middel van een unieke code waar het zakje medicijnen voor de betreffende cliënt ligt. Daarnaast bevindt de apotheek zich tegenover de receptie. Wanneer er zich

verdachte omstandigheden voordoen, kan er meteen geschakeld worden. Het feit dat er dus dag en nacht toezicht is, geeft ons een veilig gevoel.'

De robot is inmiddels niet meer weg te denken. Toch valt er ook een kritische kanttekening te plaatsen bij de systemen die gebruikt worden. Struijk: 'De apotheek werkt met het systeem Mira. Dit systeem is niet gekoppeld aan het ziekenhuissysteem, waardoor de apotheek een eigen administratie bij moet houden. Wel is er een inblikfunctie voor de apotheek.'

'De apotheek voert bij elke cliënt medicatieverificatie uit. Bij iedere opname en ontslag van een cliënt in het ziekenhuis en na een polikliniekbezoek, dienen de medicijnen die de cliënt gebruikt, gecontroleerd te worden. De apotheek moet deze controle uitvoeren: om de gegevens door te voeren in hun eigen systeem. Als het landelijk schakelpunt straks in gebruik genomen is, dan is dit probleem grotendeels opgelost. Tot die tijd nemen de aanvragen wat meer tijd in beslag, waardoor de wachttijd iets op kan lopen. We merken wel dat cliënten het fijn vinden dat we nauwkeurig kijken of alle middelen bij elkaar gebruikt kunnen worden.'

Meer tijd voor advies

Terugblikkend op het hele bouwproces en de keuze voor deze robot is Struijk tevreden. 'De apotheker is degene die alle input heeft gegeven over loopafstanden, benodigde ruimte en inrichting. Een apothekerbouwer heeft vervolgens de apotheek geconstrueerd. Huisvesting heeft een begeleidende, adviserende en coördinerende rol gehad tijdens de verbouwing. En dat was heel fijn samenwerken. Bij een proces als dit, is tijd een heel belangrijke factor. Medewerkers moeten geschoold worden en er is tijd nodig om alle processen op orde te brengen. Gelukkig hebben wij die tijd ook gekregen. Dit zorgt ervoor dat wij bij de opening niet voor grote verrassingen hebben gestaan en ons kunnen focussen op dát wat belangrijk is: onze cliënten.'

Volgens Struijk valt er na deze automatiseringsslag niet veel meer te automatiseren. In de toekomst een apotheek zonder bemensing? Dit ziet zij niet gebeuren. 'Hoe mooi de techniek ook is, er kunnen fouten gemaakt worden. De interactie met de patiënt en het verstrekken van informatie aan de patiënt, is uiterst belangrijk. Ook omdat het over medicijnen gaat, moet dit te allen tijden gecontroleerd worden, het zal dus altijd mensenwerk blijven. Door de toenemende automatisering zal een en ander wel steeds makkelijker en sneller kunnen, waardoor er uiteindelijk steeds meer tijd is om cliënten te adviseren over het gebruik van de medicijnen, en dat is waar ons vakgebied over gaat.'

> Lisette van Steijn is facilitair consultant bij Ifmec Consultancy en lid van de redactie van FMI.

FMI in FOCUS

HORECA & CATERING



30

30 Duurzaam cateren

Cateraars bieden steeds meer duurzame en fairtrade-producten aan in hun bedrijfsrestaurants. Dat concludeert Rank a Brand, de organisatie die merken met elkaar vergelijkt op het gebied van duurzaamheid, op basis van een onderzoek naar de duurzaamheid van het assortiment. Wat is de reden van deze toename? En wat is de rol van de facility manager?

36 'In de zorg zit voeding bijna altijd in de portefeuille van FM'

Jaarlijks komen er tussen de 450.000 en 650.000 voedselvergiftigingen voor in Nederland, waaraan 20 tot 200 mensen overlijden. Stichting Veiligvoedsel.nl wil de voedselveiligheid in Nederland bevorderen. In 2013 introduceerde de stichting de Veiligvoedsel.nl Awards, die eind januari plaats vonden. 'Vaak bepaalt de facility manager om al dan niet voor het Keurmerk Veiligvoedsel.nl te kiezen', aldus directeur Gert-Jan Hemmers.



36

40 Vitaliteit en gezondheid in het bedrijfsrestaurant

Al jaren wordt gesproken over het veranderen van het assortiment binnen de catering. Desondanks blijft het moeilijk om een cateringlocatie zo in te richten dat medewerkers juist gevarieerd en gezonder gaan eten. Wat zijn de 'ingrediënten' die moeten leiden tot een beter resultaat?



40

En verder...

44 Dankzij automatisering meer aandacht voor mensen



Duurzaam cateren

Cateraars bieden steeds meer duurzame en fairtrade-producten aan in hun bedrijfsrestaurants. Dat concludeert Rank a Brand, de organisatie die merken met elkaar vergelijkt op het gebied van duurzaamheid, op basis van een onderzoek naar de duurzaamheid van het assortiment. Wat is de reden van deze toename? En wat is de rol van de facility manager?

Met posters, flyers en filmpjes vertellen cateraars de verhalen over de herkomst van ons eten. Maar hoeveel duurzame producten liggen er daadwerkelijk in de bedrijfsrestaurants? Die vraag stelde Rank a Brand aan vijftien landelijke cateraars. Opvallend was volgens de onderzoekers dat een aantal cateraars moeite had om de omzetcijfers van het duurzame assortiment boven tafel te krijgen. 'Qua transparantie is er dus veel ruimte voor verbetering', zegt Niels Oskam, oprichter van Rank a Brand. Cateraar Albron behaalde de hoogste score voor een duurzaam assortiment,

Judith Verkuil

Volgens de Monitor Duurzaam Voedsel was in 2012 ruim 5 procent van de voeding gelabeld met een duurzaam keurmerk. Binnen de catering is dat percentage 14 procent. De kans dat je op je werk duurzaam eet, is dus groter dan thuis. De toenemende aandacht voor duurzame producten in de cateringbranche is ook zichtbaar in de bedrijfsrestaurants.

Cateringbedrijven profileren zich steeds meer als duurzaam via verschillende communicatie-uitingen.

Foto's: copyright
Stichting Max Havelaar

gemeten over alle productgroepen, zo bleek uit het onderzoek Duurzaam assortiment bedrijfscatering 2013. Ook op het gebruik van fairtradeproducten scoorde Albron het beste. Zo zijn alle bananen en ruim 60 procent van de koffie fairtrade. Cateraar Compass/Eurest kwam op de tweede plaats. De derde plaats ging naar OSP Catering, die zich vooral richt op een biologisch assortiment. Van alle duurzame producten is de Fairtrade-gecertificeerde banaan het meest populair.

Fairtrade-keurmerk

In de afgelopen jaren is veel veranderd, vertelt Mirjam Groten die als manager van het out-of-home-kanaal bij Stichting Max Havelaar intensief samenwerkt met cateraars. 'De meeste cateraars waren wel voorstander van het gebruik van duurzame producten, maar wisten niet wat ze al in het assortiment hadden en wat er allemaal verkrijgbaar was. Vraag en aanbod sloten ook niet goed op elkaar aan. Zo waren de meeste duurzame producten alleen verkrijgbaar in retailverpakkingen die niet geschikt zijn voor het out-of-home-kanaal', aldus Groten.

Max Havelaar is in Nederland verantwoordelijk voor het Fairtrade-keurmerk en certificeert producten en grondstoffen die worden verbouwd door boeren in ontwikkelingslanden. Denk aan koffie, thee, bananen,

cacao, suiker, noten. 'We werken met ruim 130 bedrijven in Nederland en je kunt het keurmerk terugvinden op meer dan 3000 producten', vertelt Groten. De meeste producten worden verkocht in de retail, daarom startte Max Havelaar vier jaar geleden de Fairtrade@Work-campagne in samenwerking met ontwikkelingsorganisatie Oxfam Novib. Deze campagne had tot doel om het gebruik van fairtrade-producten op het werk te stimuleren.

Fairtrade op het werk

'We riepen cateraars op om een duurzame actie te organiseren in de bedrijfsrestaurants. Hier werd goed gehoor aan gegeven', vertelt Groten. Cateraar Sodexo promoveert fairtrade-producten bijvoorbeeld via diverse recepten, productkaartjes en een brochure die verspreid werden in de bedrijfsrestaurants, en ontwikkelde het eerste Fairtrade-gecertificeerde broodje op basis van quinoa. Hiermee wonnen zij meerdere malen Het Gouden Dienblad, een prijs die Max Havelaar uitreikt naar aanleiding van de Fairtrade@Work-campagne.

De campagne beschouwt Groten als een succes want inmiddels is er een passend aanbod voor grootverbruik en is er naast Fairtrade-koffie een breed assortiment verkrijgbaar van thee tot broodbeleg, sappen, zoetwaren, frisdrank, suiker, bananen en ananassen.



'Ik ben verheugd met de aandacht voor duurzame producten op de werkvloer. Hoe meer Fairtrade-koffie er bijvoorbeeld gedronken wordt, hoe meer koffieboeren kunnen werken aan een betere toekomst.'

Imago

Uit recent onderzoek van koffiebrander Miko blijkt dat één op de vier Nederlandse koffiedrinkers een voorkeur heeft voor fairtrade-koffie die ook natuurvriendelijk is. Nog eens 36 procent is eerder geneigd om te kiezen voor een koffiemark dat zowel fairtrade als milieuvriendelijk is. 'Er wordt veel onderzoek gedaan onder klanten naar de waardering van duurzaamheid', vertelt Groten. 'Keer op keer wordt bevestigd dat duurzaamheid hoog gewaardeerd wordt en bijdraagt aan een goed imago.'

'Op het gebruik van fairtradeproducten scoorde Albron het beste'

Bedrijven die bezig zijn om duurzaamheid tot de kern van hun bedrijfsactiviteiten te maken vinden het soms lastig om zich hiermee te profileren. 'Maar het is een gemiste kans om hier niets over te communiceren', meent Groten. 'Steeds meer cateraars maken hier dan ook serieus werk van door bijvoorbeeld een mvj-verslag te maken waarin ze uitleg geven over hun duurzaamheidsbeleid. Maar ook de communicatie naar de gasten in het bedrijfsrestaurant is van belang. Zo ontwikkelde Albron een boekje met een overzicht van het duurzame assortiment. Bij ieder product stond een verhaal over de herkomst. Ook de receptenkaart-

jes van Sodexo zijn een goed voorbeeld van de manier waarop je gasten kunt betrekken en hen een bewuste keuze kan laten maken.'

De rol van de facility manager

Iedere facility manager streeft naar een assortiment dat aansluit bij de wensen van het bedrijf en die van de gasten in het bedrijfsrestaurant. Duurzaamheid is daar steeds vaker een onderdeel van. Door de veelheid aan opties kan het echter lastig zijn om een keuze te maken. Want wat is nu echt duurzaam? Die vraag krijgt Groten regelmatig. 'Duurzame producten zijn in veel gevallen herkenbaar aan een onafhankelijk keurmerk, goedgekeurd door de overheid. Maar het gaat natuurlijk niet alleen om een duurzaamheidslabel. Allereerst moet het product een goede prijs-kwaliteitverhouding hebben, vervolgens is het van belang om te kijken naar producten uit de directe omgeving en zo mogelijk biologisch geteeld. Komen producten of ingrediënten echter uit ontwikkelingslanden, dan gaat het ook om mensenrechten en een eerlijk betaald. Bij Max Havelaar zetten we daarom in op people, planet en profit. Fairtrade is goed voor boeren in ontwikkelingslanden, goed voor het milieu, en goed voor de eindgebruiker die kan genieten van een eerlijk product. Dat is duurzaamheid voor mij.'

> Judith Verkuil is freelance tekstschrijver en zet zich in voor Max Havelaar.

Wie wat waar

Coen van Luijken

Directeur Business Development Trigion

Begin dit jaar is Coen van Luijken aangesteld als directeur Business Development bij beveiligingsorganisatie Trigion. Dit is een nieuwe functie binnen het sales- en marketingteam, waarmee de organisatie duidelijk investeert in innovatie. Als directeur Business Development is Van Luijken verantwoordelijk voor de ontwikkeling van nieuwe, integrale concepten op het gebied van beveiliging, veiligheid en gastvrijheid. Met de aanstelling van Van Luijken verwacht Trigion nog beter invulling te kunnen geven aan haar positie als toonaangevende partner in veiligheid. Ook kiest de organisatie duidelijk voor innovatie in nieuwe diensten en markten, ook buiten de traditionele beveiligingsbranche.

Informatie: www.facilicom.com



Emiel Filart

HR businesspartner

Begin dit jaar is Emiel Filart (40) benoemd tot HR businesspartner bij Yask. Filart heeft ruime ervaring met HR-management in diverse branches en maakt graag de overstap naar facilitaire dienstverlening. Door zijn benoeming wordt Filart verantwoordelijk voor het beleid en de aansturing van HR en het bedrijfsbureau van Yask. Filart: 'Yask is een toonaangevend bedrijf met bevlogen medewerkers die het verschil maken. Zij zijn als geen ander in staat facility management te combineren met de persoonlijke verbinding met onze klanten. Het is mijn uitdaging om verdere invulling te geven aan inspirerend en aantrekkelijk werkgeverschap.'

Informatie: www.yask.nl



Rob van der Steen

Voorzitter JCI Nederland

Junior Chamber International (JCI) Nederland, de netwerkorganisatie voor ondernemende mensen tot veertig jaar, heeft Rob van der Steen (32) geïnstalleerd als nationaal

voorzitter. Dit gebeurde zaterdag tijdens het College van Afgvaardigden, waarin de honderd lokale kamers van JCI Nederland zijn vertegenwoordigd. Het bestuurswerk als voorzitter van JCI Nederland combineert Van der Steen met zijn functie als Senior

Manager bij Hitachi Consulting. JCI Nederland maakt deel uit van een wereldwijd netwerk voor persoonlijke ontwikkeling van circa 170.000 ondernemende mensen tot veertig jaar in meer dan 116 landen.

Informatie: www.jci.nl

advertentie

Facilitaire loopbaan van...

Naam:

Carel Wielinga

Huidige functie:

**Managing partner Cure & Care
bij Hospitality Consultants in
Amersfoort**

Wilde vroeger worden:

Dirigent

Even overwoog hij er zijn beroep van te maken: muzikant. Of dirigent. Maar op het laatste moment koos Carel Wielinga, managing partner Cure & Care bij Hospitality Consultants, toch voor een studie die naar zijn idee een betere toekomst bood: Toegepaste Huishoudwetenschappen aan Academie Dierenoord in Wageningen. Wielinga: 'Er was in Noordoost-Friesland, waar ik toen woonde, veel werkloosheid.' Later volgden de studies Bedrijfskunde, Master of Facility Management en Master of Management Consultancy.

'Ik begon na mijn studie bij wat tegenwoordig Albron is. Daarna volgde een baan als manager voeding en later facility manager bij Ziekenhuis Rijnstate. Daar kreeg ik de kans om Multi Cuisine Arnhem op te zetten. Dit was een joint venture met Ziekenhuis Rijnstate en een cateraar. Het was de eerste commerciële joint venture productie-keuken voor instellingen, en het werkte. Er kwamen nog enkele Multi Cuisines bij.'

Toen raakte Wielinga onder andere door de ziekte van Pfeiffer langere tijd uit de roulatie. Een positief gevolg was een switch in zijn carrière. Want na zijn herstel kwam Wielinga terecht in de advieswereld. Hij ging werken bij adviesbureau Domesta en begon daarna zijn eigen bureau: Wielinga Consultancy. Na elf jaar werd dit onderdeel van Hospitality Consultants waar hij nu adviseert over hospitality in de zorg.

'Facilitaire dienstverlening in de zorg heeft al die tijd een grote aantrekkingskracht gehouden. Een boeiend vakgebied, dat wat mij betreft wel meer mag innoveren.' Zo verdiept hij zich nu zelf in de ontwikkeling van het verschuiven van het *point of care*. Waar vindt een behandeling plaats? In een ziekenhuis, instelling, of thuis? 'De plek waar zorg kan worden verleend verschuift. Zaken als een zwangerschapsecho of het meten van hartritme, kunnen ook elders worden gedaan. Een grote verandering die veel voor de maatschappij gaat betekenen.'

En over tien jaar? 'Dan werk ik nog bij Hospitality Consultants en ook in de zorg. Misschien werk ik wel veel in het buitenland. Dat zou ik over een paar jaar een mooie nieuwe stap vinden.'

Muziek maakt Wielinga nog steeds: 'Fluit, bas-tuba, alle saxofoons, trompet. Het enige dat ik niet speel is klarinet.' Wielinga speelt in orkesten en treedt daar ook mee op.

'In de zorg zit voeding bijna altijd in de portefeuille van FM'

Keurmerk Veiligvoedsel.nl gaat verder dan HACCP

Jaarlijks komen er tussen de 450.000 en 650.000 voedselvergiftigingen voor in Nederland, waaraan 20 tot 200 mensen overlijden. Stichting Veiligvoedsel.nl wil de voedselveiligheid in Nederland bevorderen. In 2013 introduceerde deze stichting de Veiligvoedsel.nl Awards, die eind januari werden uitgereikt. 'Vaak bepaalt de facility manager om al dan niet voor het Keurmerk Veiligvoedsel.nl te kiezen', aldus directeur Gert-Jan Hemmers.

Sinds de introductie van het Keurmerk Veiligvoedsel.nl in 2005, is het keurmerk van Stichting Veiligvoedsel.nl in de zorgsector uitgegroeid tot marktleider. Op dit moment zijn meer dan 370 locaties en zorgafdelingen goedgekeurd volgens de normen van het keurmerk. 'Al is er ook een aantal hotels, cateraars en horecagelegenheden die voor het keurmerk hebben gekozen,' vertelt Gert-Jan Hemmers directeur Stichting Veiligvoedsel.nl, 'maar over het algemeen hebben wij in deze laatste sectoren nog veel groeimogelijkheden.'

De stichting voert op aanvraag externe HACCP-audits uit, maar organisaties kunnen ook een traject voor het Keurmerk Veiligvoedsel.nl aanvragen. Met het keurmerk laat je als organisatie zien niet alleen te voldoen aan de HACCP-norm, maar nog verder te gaan. Want alleen als je minimaal een 7,5 scoort zonder blokkadepunten (een punt dat de voedselveiligheid direct in gevaar brengt) op een heel uitgebreide checklist, wordt het keurmerk toegekend.

Hemmers: 'Het keurmerk toont objectief aan dat je aan strenge normen voldoet. Dit is zowel intern – voor bijvoorbeeld koks en keukenmedewerkers –;

als extern – voor de bewoners/cliënten en gasten van je organisatie –, van belang. Stichting Veiligvoedsel.nl geeft met het keurmerk expliciet aan wat de normen zijn en beschrijft concreet en eenvoudig hoe bijvoorbeeld de keukenbrigade aan de hygiëne-eisen kan voldoen.'

Dat er op hoog niveau wordt gecontroleerd, blijkt uit het feit dat er een aantal bovenwettelijke eisen wordt gesteld. Het niet mogen dragen van piercings en oorbellen tijdens de bereiding, is hier een voorbeeld van.

Hemmers benadrukt dat mensen centraal staan bij de borging van voedselveiligheid: 'Mensen borgen kwaliteit en daarom vinden we het belangrijk dat een keurmerk ook werkbaar is. Slimme oplossingen zoals het praktische handboek *De Veiligvoedsel-agenda* met slechts één registratieformulier per week en een jaarlijkse update, heldere trainingen op elk niveau waar onder andere gewerkt wordt met hygiëneswaps die verkleuren bij vervuiling, en – voor consumenten – handvatten om te herkennen wanneer een organisatie aan de normen voldoet. Hiervoor worden onder

Inga van Uchelen

andere de keurmerk-stickers op de deuren van goedgekeurde bedrijven gebruikt.'

Awards

Elk jaar wordt het Nationaal Congres Veilig Voedsel georganiseerd voor facility managers, teammanagers, afdelingsteams, hoofden voeding, koks en keukenteams van zorginstellingen in Nederland. Tijdens het congres worden de Veiligvoedsel.nl Awards uitgereikt, een initiatief waarmee een volgende stap is gezet.

De best presterende zorginstellingen worden extra beloond. Voor het winnen van een award zijn namelijk de prestaties op basis van het Keurmerk Veiligvoedsel.nl maatgevend voor de ranking. Eind januari was het weer zover.

Hemmers: 'Alle organisaties die het keurmerk dragen, doen automatisch mee aan de awards. In meerdere categorieën wordt een award uitgereikt en net als de checklist om het keurmerk te verkrijgen, zijn de voorwaarden eenvoudig en concreet: de organisatie die het hoogste cijfer scoort op de checklist van het keurmerk wint in zijn of haar categorie. In elke categorie/afdeling is een top drie genomineerd waaruit de winnaars worden bepaald.'

Winnaars per categorie:

Beste Nieuwkomers:

- Zorggroep Almere, locatie: Centrum voor verpleeghuiszorg Polderburen te Almere
- Argos Zorggroep, locatie François HaverSchmidt te Schiedam

Beste Zorgafdeling:

- Ziekenhuis De Tjongerschans Heerenveen, afdeling 4a te Heerenveen

Beste Keukens:

- Gasthuis St. Jan de Deo, locatie Millingen a/d Rijn
- Hanzeheerd, locatie de Bongerd te Hattem

Beste Restaurant:

- Interzorg locatie De Wijde Blik te Assen

Beste Zorggroep:

- Hanzeheerd

Beste Ziekenhuis:

- Ziekenhuis De Tjongerschans Heerenveen

Voedselbesmettingen

De rol van de facility managers is voor de stichting heel belangrijk: 'Dat zijn onze sparring partners. De facility manager is ons eerste contactpersoon. Vaak maakt hij de keuze om al dan niet voor het Keurmerk Veiligvoedsel.nl te kiezen. Voeding zit bijna altijd in de portefeuille van FM's in de zorg. Zodra alle afspraken zijn gemaakt, dirigeert hij het door naar hoofd Voeding.' Per 20 juni 2007 heeft Intrakoop Stichting Veiligvoedsel.nl geselecteerd als exclusieve leverancier op het gebied van alle diensten rondom HACCP en veilig voedsel. Sindsdien bestaat er een exclusief samenwerkingsverband tussen Intrakoop en Stichting Veiligvoedsel.nl. Marktleider én door Intrakoop geselecteerd als exclusief leverancier. Hemmers had er in 2003 – toen het



Gert-Jan Hemmers

Foto: Veiligvoedsel.nl

> Wat is HACCP?

HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) is een gestructureerde methode om alle relevante gevaren in diervoeders en levensmiddelen te elimineren, te voorkomen of tot een aanvaardbaar niveau te reduceren. Bron: www.nvwa.nl

idee voor de stichting ontstond – voor getekend: 'Ik was toen nog adviseur Voedselveiligheid en zag problemen die niet opgelost werden. Veertig procent van de voedselbesmettingen kwam door tekortkomingen in de persoonlijke hygiëne, zoals het niet goed handen wassen door de kok of kruisbesmetting in de keuken. 'HACCP werd als ingewikkeld ervaren: te veel handboeken maar geen praktische oplossingen om de voedselveiligheid echt te verbeteren. In plaats van een protocolair systeem, zag ik mogelijkheden om standaard gevaren te vertalen naar een standaard methode waarbij de medewerker centraal moet staan. Als je weet dat je veertig procent van de besmettingen tot stand komt door gebrek aan persoonlijke hygiëne door medewerkers, dan weet je dat je medewerkers zelf moet stimuleren. Ook om elkaar te bewaken. Vanuit die filosofie heb ik in 2003 dit initiatief genomen. Een particulier initiatief maar met een onafhankelijk uitgangspunt. In 2005 hebben we het Keurmerk Veiligvoedsel.nl geïntroduceerd.'

Nu het keurmerk goed is doorgedrongen in de sector, is met de Veiligvoedsel.nl Awards de volgende stap gezet. Maar Hemmers kijkt ook al weer naar de toekomst: 'Met de ontwikkeling van Checkbuster, de audit- en controleapp én platform op Ipad en tablet, zijn er nog meer kansen voor veilig voedsel. Door Checkbuster wordt de controle op voedselveiligheid eenvoudiger en transparanter. Een van onze doelen is om de consument de komende jaren nog meer te betrekken bij het streven naar een hogere voedselveiligheid in de horeca-, catering- en hotelsector.'

distrivers

HE**T** BESTE
MENU VAN DE
ZORG 2014

Serveren jullie het
lekkerste menu?

Win € 6.000,-
voor jullie
zorg-
instelling!

Denken jullie een verantwoord en gezond, maar vooral lekker driegangenmenu te kunnen bereiden? Doe dan mee aan dé kookwedstrijd voor de zorg. Deze vindt plaats tijdens de beurs 'Welkom in de Zorg' op 14 en 15 mei in de Jaarbeurs te Utrecht.

Pierre Wind is onze gastheer en presentator. Verras de jury met een creatief en origineel menu voor maximaal € 4,- en maak kans op de hoofdprijs van € 5.000,- of € 1.000,- voor het beste dessert.

Inschrijven kan tot 11 april 2014. Voor meer informatie kijk op www.distrivers.nl.

Mede mogelijk gemaakt door



Hoofdvestiging Distrivers:
De Stroom 5, 7901 TG Hoogeveen, T 0528 855009,
info@distrivers.nl

juridisch

Tijdig deponeren!

Het lijkt een kleine moeite, maar het kan grote gevolgen hebben: het niet (tijdig) deponeren van de jaarrekeningen bij het handelsregister. Bij veel faillissementen wordt regelmatig geconstateerd dat dit speelt. Bestuurders van vennootschappen denken in het algemeen te lichtvaardig over de publicatieplicht.

Vóór de invoering van de Flex-BV diende de jaarrekening in ieder geval binnen dertien maanden gepubliceerd te zijn. Het bestuur kreeg elf maanden om de jaarrekening op te maken, waarna de algemene vergadering van aandeelhouders twee maanden de tijd heeft om de jaarrekening vast te stellen. Na de vaststelling heeft de vennootschap acht dagen om de jaarrekening te publiceren.

In de 'nieuwe wet' is bepaald dat, indien alle aandeelhouders van de besloten vennootschap tevens bestuurder zijn van de vennootschap, ondertekening van de jaarrekening door alle bestuurders tevens geldt als vaststelling door de Algemene vergadering van Aandeelhouders (AvA). Op dat moment vervalt echter de tweemaandeterminj waarin de aandeelhouders de jaarrekening vaststellen en blijft er slechts een termijn van elf maanden over voor publicatie, indien alle aandeelhouders van de besloten vennootschap tevens bestuurder zijn van de vennootschap.

Onbehoorlijk bestuur

Is de publicatietermijn overschreden en gaat de vennootschap failliet? Op dat moment ontstaat er een bewijsvermoeden dat de bestuurder zijn taak kennelijk onbehoorlijk heeft vervuld en dat dit een belangrijke oorzaak is geweest in het faillissement. Dit kan leiden tot bestuurdersaansprakelijkheid. Het in de gaten houden van de termijn om de jaarrekening te publiceren, is daarom van groot belang.

Als de AvA de jaarrekening niet wenst vast te stellen, doet het bestuur er goed aan de door haar opgemaakte jaarrekening wel te deponeren bij het handelsregister. De wet is namelijk op dit punt duidelijk: is een jaarrekening niet (tijdig) gedeponeerd – dat betekent niet binnen dertien maanden na afloop van het boekjaar – dan staat vast dat sprake is van kennelijk onbehoorlijk bestuur. Tevens wordt vermoed

dat het faillissement in belangrijke mate door onbehoorlijk bestuur is veroorzaakt.

Het bestuur krijgt dan de kans om aan te tonen dat andere oorzaken aan het faillissement ten grondslag liggen. Lukt dat, dan ontspringt het bestuur alsnog de dans. Dit is niet eenvoudig; hoe dan ook staat het bestuur in de discussie met de curator met 2-0 achter. Lukt dit niet, dan is het bestuur aansprakelijk voor het gehele tekort in het faillissement.

Hoge Raad

Deze gevolgen blijven achterwege wanneer sprake is van een zogenaamd 'onbelangrijk verzuim'. Daarbij moet worden gedacht aan bijvoorbeeld een geringe termijnoverschrijding van slechts enkele dagen terwijl voor deze overschrijding een goede reden bestaat. Naarmate de termijnoverschrijding langer wordt, worden er hogere eisen gesteld aan de redenen die tot de overschrijding hebben geleid. Dit heeft de Hoge Raad eind vorig jaar nog eens bevestigd.

In deze uitspraak van de Hoge Raad kwam verder naar voren dat ook een bestuurder die slechts enkele weken in functie was gedurende de periode van de overtreding, te maken heeft met de gevolgen daarvan. Het feit dat hij pas enkele weken tevoren is aangetreden, kwalificeert niet als een 'onbelangrijk verzuim'. Als nieuw aantredende bestuurder is het daarom raadzaam te onderzoeken of er een gebrek bestaat bij de deponering van de jaarrekeningen.

Kortom, het tijdig deponeren kan veel problemen voorkomen. Ook in een mogelijke discussie met een curator over bestuurdersaansprakelijkheid in geval van een faillissement sta je in dat geval niet achter, maar wellicht ga je zelfs met een voor-sprong de rust in.



> Dit artikel is verzorgd door Cedric de Breet, advocaat Ondernemings- en Insolventierecht bij Certa Legal te Amsterdam.

Ingrediënten voor een vitaal bedrijfsrestaurant

Al jaren wordt gesproken over het veranderen van het assortiment binnen de catering. Desondanks blijft het moeilijk om een cateringlocatie zo in te richten dat medewerkers juist gevarieerd en gezonder gaan eten. Wat zijn de ingrediënten die moeten leiden tot een beter resultaat?

Rob Klinkert

Wanneer er gesproken wordt over vitaliteit en gezondheid binnen de catering dan gaat het vaak over de bekende smoothies of het vers af te snijden brood. In de gesprekken die met de cateraar worden gevoerd over dit thema, komen al snel assortimentsoplossingen naar voren. De teller-

stelling is groot wanneer een belangrijk deel van de gezonde producten door de medewerkers van de opdrachtgever niet worden afgenomen.

Deze valkuil kan worden voorkomen door aansluiting te vinden op het bedrijfsbeleid. Wat is het beleid in uw organisatie op het gebied van gezondheid en vitaliteit? De rol van de facilitair professional is om dit onderwerp samen met HR op de kaart te zetten. Gezamenlijk en integraal optrekken is van groot belang. Er is voldoende urgentie om iets te doen aan vitaliteit en gezondheid. Catering maakt hier duidelijk onderdeel van uit. Volgens het CBS had in 2011 54 procent van de mannen en 43 procent van de vrouwen officieel overgewicht.

Ondanks dat het nu een periode is van verhoogde werkloosheid en beperkte budgetten, zal er op termijn spanning ontstaan in het aantrekken van talent en behouden van medewerkers. Gezonde en gevarieerde voeding draagt bij aan vitaal personeel wat resulteert in minder uitval, aantrekken en behoud van talent in de organisatie. De herkenning en erkenning door het managementteam hiervan is van groot belang.

Hoe verder?

Na het met elkaar delen van de focus, is een volgende stap noodzakelijk; het in kaart brengen van de huidige situatie. Hierbij komen de volgende zaken aan de orde:

- Sluit het huidige concept van het bedrijfsrestaurant aan bij de koers van de organisatie? Steeds meer staat flexibiliteit voorop. Doordat wij niet meer vijf



dagen per week van negen tot vijf op een vaste plek werken, moet er meer gefaciliteerd worden in het ontmoeten van elkaar. Sluit het huidige restaurantconcept aan op ontmoeten en wordt de ruimte gedurende de hele dag ook effectief gebruikt?

- Wat vinden medewerkers van de cateraar en de visie op vitaliteit en gezondheid? In hoeverre worden medewerkers betrokken bij gezondheid en vitaliteit binnen catering? Met een belevingsonderzoek en panelgesprekken wordt inzichtelijk hoe het huidige beeld is en wat mogelijke verwachtingen zijn.
- Wat is de rol en de bijdrage van de cateraar in de afgelopen periode in het kader van gezondheid en vitaliteit? Sluit het beleid van de cateraar aan bij die van de opdrachtgever? Maar ook vragen als: Wat is het personeelsbeleid van de cateraar? En: Wat voor maatregelen zijn er al eerder genomen en wat hiervan het effect?

Op basis van de inventarisatie kan gestart worden met het beschrijven van een visie die onderdeel uit maakt van het totaalbeleid van de organisatie. Durf hierin ook buiten de gebaande paden te gaan en een vergezicht te hebben. Aandachtspunten die naast gezondheid zeker in het beleid moeten terugkomen, zijn de missie van het bedrijf, doelgroepen, ziekteverzuim, flexibiliteit, effectiviteit, et cetera.

Een belangrijk onderdeel voor de uiteindelijke totstandkoming van het beleid, is het verkrijgen van budget om veranderingen door te voeren. Het omzetten van beleid naar oplosrichtingen zijn zeer divers en beslaan een breed spectrum. Enkele praktijkvoorbeelden.

Neem afscheid van de keuken

In veel bedrijfsrestaurants is er een strikte scheiding tussen keuken, uitgifte en zitgebied. Wanneer de voorbereiding en bereiding meer in de uitgifte wordt gepositioneerd, ontstaat er meer activiteit in het bedrijfsrestaurant. Op basis van het beschreven inventarisatieproces is deze filosofie omgezet in een nieuw concept. In het nieuwe concept is ook het zitgedeelte meer geïntegreerd in het uitgifte/bereidingsgedeelte. Hierbij heeft een deel van de uitgifte ook de functie van koffiebar. Met het verstrekken van koffie door een barista, en het voorbereiden, bereiden en bedienen van gerechten voor medewerkers, ontstaat er gedurende de hele dag meer dynamiek.

Het effect van implementatie van dit nieuwe concept uit dit praktijkvoorbeeld, is dat de bezettingsgraad en omzet bijna is verdubbeld. Daarnaast wordt de ruimte van 's ochtends vroeg tot laat in de middag gebruikt voor informeel overleg. Hierdoor neemt de druk op de bezetting van de vergaderzalen af. >

Efficiency & Kostenbesparing met slimme Audiovisuele oplossingen? BIS maakt het mogelijk.

Maximaal profiteren van de kracht van AV?

Communiceren, informeren en presenteren zijn onmisbaar. Zeker in zakelijke en institutionele organisaties. Slimme audiovisuele & ICT oplossingen dragen bij aan de verbetering, versoepeling en versnelling van informatieoverdracht, zodat organisaties als de uwe professioneler kunnen werken én beter gefundeerde beslissingen kunnen nemen. Tegen minder kosten!

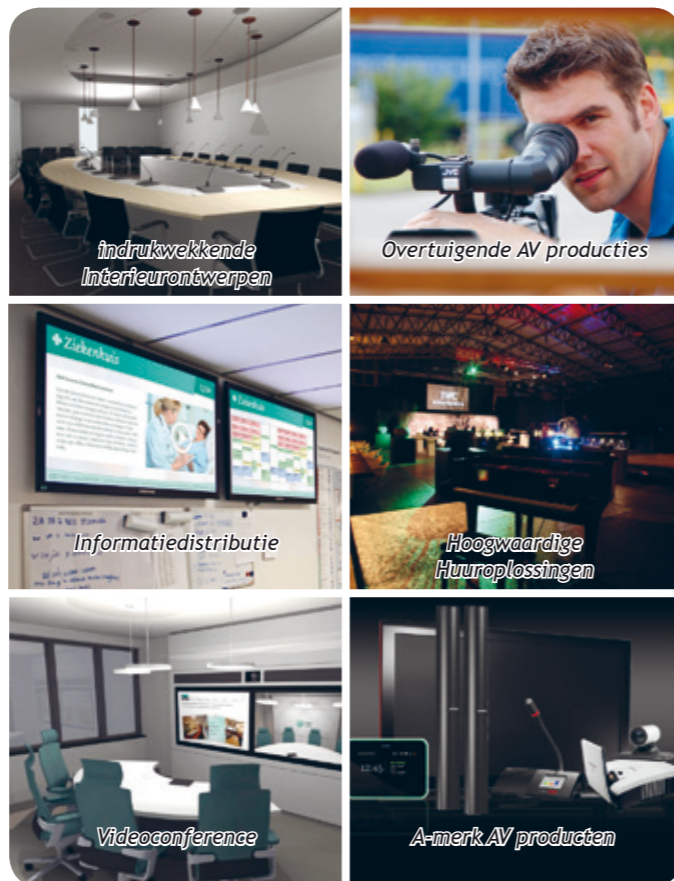
Als marktleider realiseert BIS ieder type ruimte binnen iedere organisatie. Van receptieruimte tot high-end boardroom en van regieruimte tot trainingsruimte. Zo'n 5.000 ruimtes per jaar. Voor al uw wensen hebben wij een oplossing. En mocht er nog geen oplossing zijn, dan zorgen wij dat er toch een oplossing komt.

In onze aanpak geven wij écht inhoud aan het begrip totaalleverancier. Wij verzorgen het advies, ontwerp, realisatie én het onderhoud. U bent van A tot Z ontzorgd. Naast het brede portfolio oplossingen en services (zie rechts) gaat u naar BIS voor de BIS VisionLine, prachtig ontworpen meubilair met AV & ICT integratie voor de optimale vergaderbeleving.



BIS VisionLine, meubilair met visie

De BIS oplossingen ontstaan door de slimme combinatie van specifieke kennis en vaardigheden met veelzijdige en kwalitatief hoogwaardige producten, zodat ze garant staan voor optimale kwaliteit, functionaliteit en gebruikersgemak. Uw mogelijkheden reiken alsmaar verder.



Laat BIS ook uw audiovisuele oplossingen en ruimtes realiseren!
Bel: 0180 - 486777 of ga naar onze website.



Almere, Eindhoven, Ridderkerk - www.bis.nl - (+31) 0180 486777
BIS heeft ook vestigingen in: België, Duitsland, Engeland, Frankrijk - www.bis.eu

European leader in audiovisual, video & ict integration

inform • interact • impress • inspire

A MOOD:COMPANY



Nog belangrijker is dat medewerkers zich in de nieuwe omgeving prettiger voelen en er letterlijk ruimte is gegeven aan meer aandacht voor sociale contacten, die in het kader van flexibel werken steeds belangrijker worden.

Door in het concept meer oog te hebben voor bereiding in de uitgifte wordt de uitstraling van vers verder vergroot. De cateraar is zo nog beter in staat om een gevarieerd aanbod van gerechten onder de aandacht te brengen. De ervaring leert dat hierdoor ook het aandeel van gezonde producten omhoog gaat. Met het nieuwe concept komen de medewerkers van de cateraar veel meer in het zicht staan. Dit vergt andere competenties van de cateringmanager en -medewerkers. Competenties die op het vlak liggen van klantgerichtheid en hostmanship.

Gedurende het proces van verandering is communicatie met een vertegenwoordiging van de gebruikers essentieel. Om veranderingen in eetgewoonten aan te brengen is communicatie vanuit HR en het facilitair bedrijf essentieel.

Geen budget?

Ook met beperkte middelen zijn er mogelijkheden om tot veranderingen te komen. Hoewel de kans van slagen op basis van de integraliteitsgedachte veruit het grootst is, kan een aantal relatief eenvoudige

aanpassingen ook bijdragen aan veranderingen die positief bijdragen aan vitaliteit en gezondheid.

In veel gevallen zijn gezonde producten duurder dan producten die meer geraffineerd zijn, een hoog koolhydraat- en/of vetgehalte hebben en/of kleur-, geur- en smaakstoffen bevatten. Om de disbalans in prijs te doorbreken, zou je de prijzen van deze producten kunnen verhogen ten gunste van gezondere en gevarieerdere producten zoals vers fruit, salades, verse smoothies, vers afgesneden beleg, et cetera.

Een ander spoor is om samen met de cateraar te werken aan meer klantgerichtheid en hostmanship. Vanuit deze gedachte is een cateringmedewerker in staat om andere te beïnvloeden en te betrekken in wat zij vandaag heeft gemaakt.

Welke oplossing ook wordt gekozen; van belang is dat er wordt gewerkt vanuit een gemeenschappelijk gedragen visie. Hierin gaat het uiteindelijk om het juiste evenwicht van ingrediënten die moeten leiden tot een cateringconcept welke bijdraagt aan gezonde en vitale werknemers.

> Rob Klinkert is directeur van Masterkey-Interim. Tot stand gekomen in samenwerking met onder andere www.enbiun.nl

Meer aandacht voor mensen

Bij steeds meer zorginstellingen wordt als uitgangspunt genomen dat elke gast uniek is. Zo ook bij zorglocatie De Mins in Maastricht, waar de mens centraal staat. De naam zegt het al, 'mins' is immers Maastrichts voor 'mens'. Elke cliënt in het huis is uniek en dat vergt een unieke aanpak.

Monique Uijen

Zorgorganisaties worden vaak als ongezellig en onpersoonlijk ervaren. Het terugbrengen van menselijkheid in een zorgorganisatie is een van de kernpunten. Bij zorglocatie De Mins in Maastricht werd een nieuw concept bedacht. Door de mens centraal te stellen en menselijke warmte te brengen in de zorg, ontstond meer kwaliteit voor de bewoners en meer werkplezier voor de medewerkers. En dat alles tegen lagere kosten. Op voorhand een ondoenlijke opgave zo leek het, maar door goed te kijken naar andere branches, zoals de horeca en ICT, is een uniek concept binnen de zorgwereld gecreëerd en werden doelstellingen behaald.

Touchscreen

Om zorgprocessen efficiënter te maken en verspilende handelingen te voorkomen is goed gekeken naar automatiseringsoplossingen. Een van partners waarmee de zorgorganisatie een samenwerking is aangegaan is Straight Systems. Han van den Berg, commercieel directeur: 'Wij zijn van oorsprong een automatiseringsbedrijf dat zich op afreksystemen voor de horeca richt. Inmiddels leveren wij al jaren innovatieve oplossingen voor de zorgsector. De vragen en ideeën van zorgorganisaties snappen wij dan ook onmiddellijk en door goed naar elkaar te luisteren en met elkaar samen te werken, ontstaat er een prachtig product.

'Zo hebben gasten ieder de beschikking over een gebruiksvriendelijk touchscreen, waarmee het licht of de televisie aan gedaan kan worden, of de gordijnen geopend en gesloten kunnen worden. Ook kan een cliënt via de Straight Bestelservice bestellingen voor een maaltijd doorgeven, een plaatsje voor de bingoavond reserveren of boodschappen bestellen. Een mooie kans voor plaatselijke leveranciers van bijvoorbeeld streekproducten, maar uiteraard zijn ook systeemkoppelingen met andere partijen als een groothandel te realiseren.'



Servicepas

Daarnaast biedt Straight Systems gedifferentieerde registratie- en afreksystemen. Iedere gast beschikt over een servicepas waarmee diensten en producten afgerekend kunnen worden. Een extra wasbeurt, een keertje vaker naar de kapper of twee glaasjes wijn bij de maaltijd? Het kan en het wordt keurig automatisch geregistreerd. Aan het einde van iedere maand wordt een gespecificeerd en accuraat overzicht geprint met alle afgenomen diensten en producten.

Op deze manier heeft de zorginstelling de garantie dat aanvullend afgenomen diensten daadwerkelijk bij de gast in rekening worden gebracht, terwijl de administratieve rompslomp geminimaliseerd wordt. Voor gasten is het gebruik van de servicepas gastvrij en eenvoudiger. Bovendien is het veiliger, want contant geld is niet meer nodig.

> Monique Uijen is verantwoordelijk voor de communicatie en marketing bij Straight Systems. Dit bedrijf verzorgt oplossingen voor automatisering in de zorg.

Voor het delen van internationale FM-kennis heeft FMI de samenwerking gezocht met *Facility Management Journal*, de uitgave van IFMA. De twee bladen zullen relevante kopij met elkaar uitwisselen. Dit artikel verscheen eerder in IFMA's *Facility Management Journal* Vol. 24, No. 1

Coming Clean on the Condition of Restrooms

Jon Domisse

If your customers and employees rated the appearance and condition of your facility's restrooms at this very moment, how would they fare? Before you answer, consider that an increasing number of people assign failing grades to the appearance of commercial restrooms.

A recent U.S. survey about public hand washing behavior and perceptions reveals that 63 percent of Americans say they've had a particularly unpleasant experience in a public restroom due to the condition of the facilities. Unfortunately, this is an increasing trend, as last year only 51 percent reported such dissatisfaction with public restrooms.

For businesses, an offensive restroom experience creates damaging business effects, according to the national survey conducted in August 2013. Almost three-fourths (73 percent) of consumers believe a bad restroom indicates poor management of a business. Another two-thirds say an unsavory restroom lowers their opinion of the company, shows that management doesn't care about customers and gives the impression the company is lazy or sloppy.

Perhaps the most harmful consequence is that unkempt restrooms drive away customers — and revenue — as 64 percent of Americans say they'll either think twice about patronizing the business or will sever ties with it completely. That's especially bad news for industries like restaurants, retail establishments, health-care facilities and entertainment venues, in which the existence of repeat customers is vital to the livelihood of the organization.

Unsurprisingly, germ concerns tied to hand washing

are highest in the food and health industries. Seventy-six percent of Americans are most concerned about a lack of hand washing in restaurants. Hospitals, clinics and doctor/dentist offices come in second with 65 percent of the vote, followed by grocery stores with 34 percent.

Unappealing restrooms discourage hand washing

The condition of restrooms can also jeopardize the important act of restroom users following through with washing hands. A majority of survey respondents said they skipped hand washing because of various problems in the restroom. The most commonly mentioned restroom complaints include: a really bad smell (cited by 82 percent); toilets that were clogged or not flushed (79 percent) and an overall appearance that's dirty, unkempt or old (73 percent) (see Top 10 list of public restroom complaints chart). While many of these types of issues are created by restroom patrons in the first place, addressing the problems still falls on the shoulders of the maintenance and facility management teams.

As for the act of hand washing, the vast majority (95 percent) of Americans know they should wash their hands after using a public restroom but are



taking shortcuts to get the job done. For example, 70 percent admit they have skipped the important step of using soap — a 15 point increase since last year — mainly because no soap was available, the sink or soap dispenser was broken or the restroom was too unclean.

Soap or no soap, a majority of Americans do not wash their hands long enough. According to the Centers for Disease Control and Prevention, it is recommended to wash hands with soap and water for at least 20 seconds in order to remove bacteria and other disease-causing microorganisms, but most Americans wash for only 10-15 seconds. Whether it's due to lack of time or restroom maintenance, it's problematic that people aren't washing their hands properly. After all, experts say good hand hygiene is one of the most important — and easiest — things we can do to cut down the risk of getting sick and transferring germs to others.

Reclaiming the state of restrooms

The critical challenge for facility managers is to create a well-maintained and enjoyable restroom experience, which helps to encourage more frequent and thorough hand washing, as well as a positive image of the business. To that end, high-quality restroom furnishings, such as lavatories, partitions and washroom accessories, address key tenets of restroom design like hygiene, durability, sustainability, maintainability and operational efficiency. Intelligent fixtures also help in

the crusade for keeping commercial restrooms looking and performing their best in the long term.

Touchless fixtures support cleanliness

There is a continued preference among consumers and building owners for touchless fixtures in restrooms. One of the benefits of these fixtures is they reduce the touchpoints in germ-laden restrooms. As the hand washing survey illustrates, people are keenly aware of germs residing on surfaces in restrooms and go to great lengths to avoid coming into contact with these areas. Respondents admit to operating the toilet flusher with their foot (64 percent), using a paper towel when touching the restroom door (60 percent) and faucet handles (37 percent) and opening and closing doors with their hip (48 percent).

Restroom users are right to be avoiding direct contact with restroom surfaces. Scientists at the University of Colorado Boulder examined the microbial biogeography of public restroom surfaces in 2011 and found 19 bacterial phyla invading these areas. Some bacteria were found on toilet seats and floors, but much bacterial exposure in public restrooms occurs during the hand-washing process. In fact, the exteriors of soap dispensers tend to contain more bacteria than toilet seats.

Touchless fixtures can help users in their quest to avoid touching restroom surfaces, reduce the transmission of germs and bacteria from users' hands and improve overall hygiene as restroom users enter other parts of the building.

Touchless fixtures are user-friendly, convenient and easy to keep in good working condition. The "hands-free" design reduces wear and tear from usage, and sensor-

faucets prevent overflows with an automatic shut off. On the topic of overflowing water, wet floors are a menace to public restroom safety and require constant maintenance attention. According to the Center for Disease Control and Prevention, more than 234,000 people in the U.S. end up in emergency rooms yearly due to washroom injuries, many of which are slip- and fall-related. Some newer lavatory fixtures are specifically designed to minimize water splashing on the floor. A completely touchless all-in-one hand washing unit provides a sink, soap, faucet and hand dryer all in one station, so that users can remain at the basin and needn't walk with dripping wet hands in search of a towel or hand dryer.

Today's high-efficiency touchless hand dryers are also a smart choice for eliminating paper towel waste, which according to survey responses often ends up on the floor, and the added expense of the towels and time for restocking and garbage pick-up.

Durable and sustainable products require less maintenance

Manufacturers of restroom products are now incorporating more sustainable materials than ever before. Sustainable materials often have excellent durability, maintainability and life span features in addition to environmental benefits. For fixtures such as lavatories and partitions, natural and recycled materials are commonly used. Many of these products are also GreenGuard certified, which means the product contributes to indoor air quality by meeting strict chemical and particle emission standards. This feature has quickly become a standard in sustainable restroom design.

> Top 10 list of public restroom complaints

1. Bad smell (82 percent of survey respondents)
2. Clogged/unflushed toilets (79 percent)
3. Overall old, dirty or unkempt appearance (73 percent)
4. Empty or jammed toilet paper dispenser (53 percent)
5. Water collecting on the floor (50 percent)
6. Partition doors that don't latch properly (50 percent)
7. Soap dispensers that are empty, jammed or do not dispense enough (45 percent)
8. Paper towels on the floor (42 percent)
9. Towel dispensers that are empty, jammed or do not dispense enough (40 percent)
10. No place to put belongings (37 percent)

About the survey:

Bradley's Fifth Annual Healthy Hand Washing survey queried 1,015 American adults Aug. 1-5, 2013 about their hand washing habits in workplace and public restrooms. Participants were from around the country, ranged in age from 18 to 65 and older and were fairly evenly split between men and women (47 and 53 percent). More results are available at www.bradleycorp.com/handwashing.

For example, a new durable and sustainable material available for lavatories is molded natural faux quartz, which can be sculpted into a range of modern and eye-catching design options. Composed of an eco-friendly resin made of soy and corn, natural quartz is virtually maintenance-free, since it does not require sealing, buffing or reconditioning like granite. Its smooth, seamless finish has a non-porous surface, so it does not support microbial growth, and is very easy to clean.


Lavatory countertops made of recycled solid surface and rapidly renewable material also help ensure long-term durability, ease of cleaning and overall maintenance. Solid surfaces resist stains, chemicals, scratches and heat, which reduces the likelihood of repairs and the need for replacements. Surface marks and scratches are repaired easily with everyday cleaners or fine-grit abrasives. These lavatories also use an attractive integrated bowl design, which eliminates crevices for microbes to hide and further helps prevent the spread of germs.

Recycled materials are also used in durable solid plastic toilet partitions made from 100 percent post-consumer recycled high-density polyethylene (HDPE) solid plastic. Each locker made from 100 percent recycled HDPE is equivalent to 500 recycled milk jugs that otherwise may have ended up in a landfill. This solid plastic material stands up to heavy usage and is easy to clean and maintain.

Payback of smart restroom fixtures

New and innovative materials and technologies for restrooms help facilities operate more efficiently and cost effectively, while supporting a well-maintained and attractive restroom environment for consumers, employees and other stakeholders.

Since smart restroom fixtures minimize time and costs for installation, maintenance, repairs and replacement parts, building staff can focus on other duties and projects. In addition, these newer products are expected to last upwards of 20 years — twice as long as older products. That increased lifespan promotes operational savings over time.

Finally, using these emerging technologies builds a more inviting and comfortable environment that enhances the consumer experience, encourages hand washing and reflects well on the organization, giving facility managers peace of mind that their restrooms will get a glowing report card. 

> Jon Domnisse is director of global marketing and strategic development for Bradley Corporation of Menomonee Falls, Wis., USA, a U.S. Green Building Council member and manufacturer of locker room products, plumbing fixtures, washroom accessories, partitions and emergency fixtures. For more information, call (800) BRADLEY or visit www.bradleycorp.com.

Verbeterd model Huurovereenkomsten

Huurder van belang

Adriaan Veenman
en Rinus Vader

Het huidige model Huurovereenkomst kantoorruimte ROZ 7:230a is niet meer van deze tijd. Momenteel is er sprake van een huurdersmarkt en een uitgebreider palet aan huurderswensen. In de praktijk heeft dat geleid tot huurovereenkomsten in vele varianten die leiden tot onduidelijkheid. De op de ROZ gebaseerde huurcontracten hebben één ding gemeen: voor de verhuurder zijn ze juridisch dichtgetimmerd.

Het model Huurovereenkomst 2003 destijds is opgesteld door de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ), de belangenbehartiger van verhuurders, institutionele beleggers, projectontwikkelaars, notarissen en makelaardij van in Nederland gelegen onroerend goed. Deze overeenkomst behartigt daarom vooral de belangen van verhuurders. Een verbeterd 'model Huurovereenkomst voor kantoorruimte' moet ook tegemoet komen aan de belangen van huurders. In deze verbeterde overeenkomst moet ruimte worden geboden voor nieuwe ontwikkelingen zoals duurzame huisvesting, green-lease-afspraken en energieprestatiecontracten, aanvullende dienstverlening door de verhuurder, flexibiliteit in de huurovereenkomst en duidelijkheid over de manier waarop van elkaar afscheid genomen kan worden. Initiatieven die vooral voor de huurders interessant kunnen zijn voor hun bedrijfsvoering; en waar de verhuurder – door hieraan zijn medewerking te verlenen – zich mee kan onderscheiden op een voor de huurder transparante manier. Een huurcontract moet overzichtelijk en begrijpelijk zijn. Daarbij is het handig om bij het afsluiten van een

huurovereenkomst als vertrekpunt te beschikken over een model huurovereenkomst dat daaraan voldoet en waarvan bekend is dat het regelt wat geregeld zou moeten zijn. Dat bovendien door sectorgenoten is getoetst op evenwichtige belangenverdeling. Als facility manager of corporate real estate manager huur je immers slechts incidenteel een pand aan of wordt slechts incidenteel een huurovereenkomst verlengd, terwijl het een afspraak is met grote impact op de kosten, de efficiency en de duurzaamheid van de te huisvesten organisatie.

Huurdersbelangen verzameld

Vertegenwoordigers van huurders van kantoorhuisvesting hebben daarom het initiatief genomen om bij de voorgenomen vernieuwing van het model Huurovereenkomst voor kantoorruimte na te gaan wat hierin verbeterd moet worden om de huisvestingswensen van morgen op een transparante wijze juridisch mogelijk te maken. De ROZ is hier in 2013 zelf al mee van start gegaan, omdat zij het als een van haar taken ziet het model huurovereenkomsten voor ver-



schillende sectoren up to date te houden, door te anticiperen op nieuwe wetgeving, jurisprudentie en maatschappelijke ontwikkelingen.

In een gesprek met de vertegenwoordigers van huurders en professionals in de kantorensector november 2013, gaf ROZ aan open te staan voor deze aanpak.

Op een zelfde wijze ontwikkelden ze in 2012 met het Retail Platform SSM een nieuw model huurovereenkomst voor winkelruimten.

Proces en belangenbehartiging

Van oudsher is de markt van kantoorhoudende organisaties minder eenduidig georganiseerd dan die van de kantoorverhuurders of winkeliers. Wanneer we ons realiseren dat bedrijven en overheden huren, komen we in dat veld tegen: de RGD (vanaf 2014 het Rijksvastgoed-

bedrijf), de VNG (namens de Nederlandse gemeen-

ten), NFC Index Coöperatie (waarvan ruim 130 organisaties lid van zijn), VNO-NCW en MKB-Nederland. Met uitzondering van de eerstgenoemde, hebben deze brancheorganisaties en koepels geen specifieke focus op het behartigen van de huurderbelangen van hun leden. Dat maakt dat er ruimte is voor initiatieven van samenwerkende adviesbureaus zoals Cref (zie kader) en beroepsverenigingen van facility managers en huisvesters: FMN Kenniskring Huisvesting & Vastgoed, Creme en CoreNet Benelux.

Het zijn dan ook deze partijen die elkaar in 2013 als vertegenwoordigers van de huurders van kantoorruimten hebben gevonden, om de belangen en behoeften van de huurder van de kantoorruimte van morgen te inventariseren, te bundelen, af te stemmen en hierover in gesprek te gaan met ROZ, die zich als de vertegenwoordiger beschouwd van de verhuurders van kantoorruimte. Voor deze inventarisatie heeft Cref in april en oktober 2013 rondetafelbijeenkomsten georganiseerd met grote ondernemingen, rijksoverheid en publieke organisaties, wat heeft geleid tot een inventa-

'Verbeterd model Huurovereenkomst moet ook tegemoet komen aan belangen huurders'

> FMN Kenniskring Huisvesting & Vastgoed

De Kenniskring Huisvesting & Vastgoed signaleert en analyseert ontwikkelingen rond deze onderwerpen in een brede context binnen het vakgebied van Facility Management en vertaalt deze naar concrete aandachtspunten voor de vereniging en haar leden.

CoreNet Benelux

CoreNet is een beroepsvereniging die zich ten doel stelt om de efficiëntie van zakelijke professionals op het gebied van onroerend goed in te schakelen bij het leveren van waarde aan bedrijven door het strategisch management van corporate real estate en werkplekken.

Creme

Een vereniging van corporate real estate executives die als eindgebruikers betrokken zijn bij vastgoed op strategisch niveau.

RVB i.o. (RGD)

De Rijksgebouwendienst maakt deel uit van het ministerie BZK. Zij beheren en ontwikkelen de vastgoedportefeuille van het Rijk. Daarbij gaat het om 2 miljoen vierkante meter gehuurd vloeroppervlak en 5 miljoen vierkante meter bvo in eigendom, waarvan 1 miljoen bvo een monumentstatus heeft. In 2014 vormt de RGD met de RVOB en de dienst gebouwen van Defensie het Rijksvastgoedbedrijf, die de overheidsgebouwen binnen het Rijk verhuurt.

Cref

Vijf adviesbureaus op het gebied van huisvestingsvraagstukken hebben in 2013 het vastgoedkennisinstituut Corporate Real Estate Federatie (CREF) opgericht. Deze federatie heeft zich ten doel gesteld best practices en kennis over corporate vastgoed te bevorderen en te delen. De initiatiefnemers zijn AOS Studley, AT Osborne, Procure, Redept en Twynstra Gudde.

ROZ

De Vereniging Raad voor Onroerende Zaken (ROZ) is 75 jaar geleden opgericht als een belangenvereniging van verhuurders van woningen, later uitgebreid met vertegenwoordigers van institutionele beleggers, projectontwikkelaars, notarissen en makelaardij. ROZ stelt zich ten doel het bewaken, bevorderen en verbeteren van het functioneren, de kwaliteit en het aanzien van de bedrijfstak onroerend goed. Daarnaast is de ROZ bekend door haar modelovereenkomsten, die door haar Juridische Commissie Huurzaken zijn opgesteld en zijn te downloaden op haar website.

risatie van wensen en knelpunten. Dit vormde vervolgens input voor nadere verdieping bij het RVB en de beroepsverenigingen FMN, CoreNet en Creme.

Concept

Eind november hebben deze partijen gezamenlijk met ROZ een eerste overleg gevoerd. De ROZ had in 2013 een interne werkgroep gevormd die voortvarend aan de slag is met het opstellen van een concept model Huurovereenkomst kantoorruimte 2014. Afgesproken is om in het eerste kwartaal 2014 de wensen en aanbevelingen van huurders te bespreken. Daarbij is het de intentie van beide groepen om samen te werken aan één nieuw model huurovereenkomst kantoorruimte, gericht op het gemeenschappelijke belang van verhuurbare kantoorruimte in de toekomst.

Genoemd gremium, bestaande uit Cref, CoreNet, Creme en FMN, vertegenwoordigt naar schatting ruim 85 procent van de huurders van kantoorruimten in de private sector. Het RVB is als grote speler in de publieke sector zeer geïnteresseerd in de huidige



ontwikkelingen en is betrokken bij het proces. Hoe mooi zou het zijn als het nieuwe model ook door de Rijksoverheid als bruikbaar wordt gezien.

Voor de leden van FMN is het belangrijk dat we het kantoor als bindmiddel van de organisatie kunnen inzetten. Het nieuwe model Huurovereenkomst Kantoorruimte moet ruimte bieden aan:

- flexibiliteit in bijvoorbeeld looptijd, gebruikersplicht en onderhuur
- technische performance: afspraken ten aanzien van conditieniveaus van gebouwdelen en technische installaties, alsook een gebrekenregeling
- exploitatie van de huisvesting voor de huurder als bedrijfsmiddel
- revitalisatie gedurende de looptijd van het contract: afspraken betreffende het verbeteren van de duurzaamheid van de huisvesting in het belang van de huurder
- Green Lease-energieprestatiecontracten: afspraken rond menukaart en dashboard voor huurders.

Dit soort initiatieven moet binnen het nieuwe model op duidelijke wijze geborgd zijn om te voldoen aan het verbreed wensenpakket van de huurders.

De FMN Kenniskring Huisvesting & Vastgoed is nauw betrokken bij deze ontwikkelingen en spreekt de verwachting uit dat in 2014 het nieuwe model Huurovereenkomst Kantoorruimte met de ROZ wordt vastgesteld.

> Adriaan Veenman is mobilisatiemanager bij Ballast Nedam, actief bij de opstart van facility management bij DBFMO-projecten. Ing. Rinus Vader MSc is Leading Professional Asset & Facility Management bij Royal HaskoningDHV. Beiden zijn lid van de FMN Kenniskring Huisvesting & Vastgoed.

The best things in life

Werner Leenders, bestuurslid bij FMN

@leendersFM



'People will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel.' (dr. Maya Angelou)

Een mooie uitspraak. Eentje waarvan het de moeite waard is om bij stil te staan. Zeker zo aan het begin van een nieuw jaar waarin je vooruitkijkt en bedenkt wat jouw focuspunten zijn voor het komende jaar.

Als facility manager hebben we hier ook mee te maken: het gevoel. Het gevoel van onze klanten. Het onderwerp is zeker niet nieuw; door Walt Disney kreeg het begrip *imagineering* bekendheid en hospitality is inmiddels een kernbegrip in ons vak. Maar wat mij betreft gaat het verder dan hospitality en entertainment alleen. Het gaat om het integreren van waarde(n) voor de klant, waardoor een klant emotioneel geraakt wordt. Pas dan ontstaat een beleving, die vervolgens een, al dan niet positieve, ervaring wordt.

Na dit proces kan begonnen worden met het opbouwen van verbondenheid,

een relatie en loyaliteit. Zaken die de basis (kunnen) zijn voor het leveren van een betere prestatie of dienstverlening. Hoe kan de facilitaire organisatie aan deze beleving bijdragen? Er zijn inmiddels diverse instrumenten (bijvoorbeeld de guest journey) en modellen (zoals het 4P-model Gastvrijheid van Twynstra Gudde), die de ontwikkeling en borging van gastvrijheid in organisaties zouden kunnen ondersteunen.

Waar het mij echter vooral om gaat is: Hoe krijg ik inzicht in wat mijn klant écht wil en hoe krijg ik inzicht in zijn gevoel en emoties? Dat laatste is (voor mij) belangrijk omdat emoties bepalend zijn voor gedrag, bepalend zijn in het nemen van beslissingen en bepalend zijn bij de totstandkoming van herinneringen en ervaringen.

Emoties zijn de basis van waaruit mensen de dingen doen zoals ze die doen en zijn essentieel om menselijk gedrag te kunnen begrijpen. Ik wil als (facility) manager bijdragen aan het gevoel van mijn klanten. Dat betekent dat mijn producten en service alleen niet meer voldoende zijn, ik zal een stap verder moeten gaan en mezelf moeten verdiepen in de mens achter mijn klant. Dat betekent ook dat ik het bestaande denken moet los laten; met een nieuw kleurtje op de muur of een nieuw cateringconcept redden we het niet.

Niet alles is echter maakbaar en het is niet mogelijk om voor iedere klant de juiste belevingswereld te creëren (daarvoor zijn er simpelweg te veel factoren die van invloed zijn), maar ik ben ervan overtuigd dat wanneer je met passie je vak uitoefent en je oprecht geïnteresseerd bent in jouw klant, deze dat gevoel zeker niet zal vergeten.

Dat zal mijn focuspunt zijn voor de komende tijd: een (nog) beter begrip van het gevoel van mijn klanten want *the best things in life are no longer things.*

Irma van Hattem – Van Uffelen, Onderwijscommissie en Kenniskring Hospitality

Niet in één, maar in twee clubs van FMN actief: Irma van Hattem - Van Uffelen is directeur-eigenaar van facilitair adviesbureau Verhoeven & Partners en van opleidingsinstituut OFD Groep. Zij is sinds 1985 lid van (de voorloper van) FMN, 'in meer of mindere mate actief', zo zegt zij zelf. Zowel voor de Onderwijscommissie, als voor de Kenniskring Hospitality zet zij zich in.

'Mijn belangstelling voor het onderwijs komt vanuit mijn MBA-traject. Ik wil de verbinding leggen tussen het bedrijfsleven, hbo- en mbo-onderwijs en mijn eigen opleidingswerkzaamheden voor de OFD Groep. Ik ben voorzitter a.i. voor de Stichting MBOFD, die initiatieven vanuit het bedrijfsleven verbindt aan mbo-onderwijs en ik denk mee met de kwalificatiedossiers. Bovendien zit ik in de werkgroep FD van Kenniscentrum Kenwerk.'

Haar passie voor hospitality is ontstaan tijdens haar opleiding: 'In 2006 wilde ik samen met Jan Willem Tellegen een Hospitality Care-platform oprichten. Uiteindelijk is er nu een Kenniskring Hospitality met vele enthousiastelingen voor hospitality ontstaan. Deze kenniskring heeft actieve werkgroepen Onderwijs, Expertise en Innovatie.'

Verbinden

Van Hattem wil mensen helpen het beste uit zichzelf te halen: 'Zowel bij Onderwijs als bij Hospitality worden initiatieven uit het bedrijfsleven gekoppeld aan het onderwijs. Het is in het belang van het werkveld dat mensen goed worden opgeleid.'

Van Hattem is getrouwd en heeft vier kinderen. Zij heeft meer dan 25 jaar ervaring in verschillende facilitaire functies. 'Ik ben een echte netwerker en al jaren actief. Dat hoort bij FMN. Ik bezoek bijeenkomsten over zorg, onderwijs en hospitality omdat het goed

is voor nieuwe ideeën en om te netwerken. Even stilstaan bij het waarom, levert nieuwe energie.'

Van Hattem is ooit lid geworden van FMN om interessante mensen te ontmoeten, trends bij te houden, kennis te ontwikkelen en om het bedrijfs-

leven te verbinden aan het onderwijs en aan de FM-organisaties: 'Ik wil actief meewerken aan het ontwikkelen van ons vakgebied. Ik wil vanuit het bedrijfsleven waarde toevoegen aan het onderwijs en samen met het bedrijfsleven het imago van het vakgebied verbeteren. Ik wil midden in de wereld van FM functioneren en dat kan niet zonder lidmaatschap van FMN.'

Face to face

Volgens Van Hattem zitten we niet in een tijdperk van verandering, maar in een verandering van tijdperk. 'Ik merk in mijn omgeving dat er door social media zoveel "scherminteractie" is dat men het vaak niet meer bijgelezen krijgt. De vereenzaming die hierdoor her en der zichtbaar wordt, kan ons weer bewustmaken van het belang van face-to-face-interactie. Gewoon een praatje waar je de emotie in de woorden weer ziet, hoort en voelt. Durf is voor mij het woord voor 2014: durf jezelf te zijn, durf te kiezen, durf anders te zijn en durf te veranderen.'

'FMN is daarvoor een platform bij uitstek. Kennis delen, ontwikkelen en verbinden, en dus ontmoeten. Mijn passie voor FM is meer dan alleen werk, het brengt mij in contact met bevoegde gelijkgestemde collega's in ons vakgebied, waardoor ik energie krijg om een bijdrage te leveren aan het FM-werkveld en het FM-onderwijs in de toekomst.' Van Hattem besluit: 'Wij, kenniswerkers in dit FM-werkveld, moeten van nature respect hebben voor de waarde van mens en milieu. Door het zorgvuldig omgaan met verantwoordelijkheden en regels, inachtneming van normen en waarden en voldoende openheid in de besluitvorming, vormt hospitality en integriteit een voedingsbodem in de organisatie. Om met de memorabele woorden van Obama te eindigen: "Je bent verantwoordelijk voor jezelf maar ook voor de ander."'



Foto: ©NFP Photography - Pieter Maglielsen



FMN bestuurslid Werner Leenders aan tafel met Jeroen Dona

In de rubriek Aan tafel met... gaat een FMN-bestuurslid in gesprek met een FMN-lid, iemand die veel voor het facilitaire werkveld betekent of iemand die nieuwe inzichten voor de FM-professionals kan geven. Dit is FMN-bestuurslid Werner Leenders in gesprek met Jeroen Dona, algemeen directeur/managing director bij Albert Verlinde Entertainment.

Werner Leenders: 'Ik denk dat we als FM-professionals nog iets kunnen leren van de theater- en entertainmentsector. Werknemers gaan iedere dag verplicht naar hun bedrijf. Voor degene die een voorstelling bezoekt, geldt dat niet.'

Jeroen Dona: 'Dat klopt. De bezoekers van onze voorstellingen komen uit vrije wil. Wij moeten verleiden.'

Leenders: 'Hoe doen jullie dat dan? Wat maakt jullie succesvol?'

Dona: 'Ons echte succes als bedrijf komt, denk ik, voort uit onze inborst en wie we zijn. We zitten voor onze branche redelijk eigenwijs in Brabant, we zijn gevestigd op een creatief bedrijventerrein in Den Bosch en – samen met de filosofie achter ons bedrijfsspan – draagt dat ook bij aan ons succes. Kruisbestuiving ontstaat niet via een videoconferentie en persoonlijk contact blijft belangrijk.'

'Onze gouden driehoek bestaat uit het product, de mensen met wie we het doen en de markt. Het publiek bepaalt tegenwoordig of een productie een succes is door al dan niet een kaartje te kopen. Dat is anders dan vroeger, toen was een voorstelling een succes omdat deze door een Albert Verlinde of een Joop van den Ende of wie dan ook geproduceerd werd. Nu creëren wij een beleving en als het goed is ontstaat daaruit een emotie.'

Leenders: 'De beleving die jullie creëren begint niet pas bij de voorstelling. Die begint al op de parkeerplaats.'

Dona: 'Het gaat om een totaalbeleving, die we al willen laten beginnen op het moment dat iemand zijn of haar kaartje

koopt. Wat we in het theater doen is story telling, daaromheen creëren we communities. Waar je – om wat voor reden dan ook – bij wilt horen, waar je je thuis voelt, maar ook waar je soms verrast wordt. Ieder verhaal is al een keer verteld. Het gaat er om hoe je het vertelt. Het gaat om de beleving en de emotie.'

Leenders: 'Ik vind dat interessant en vraag me af waarom we dat in het bedrijfsleven nog niet zo oppakken. Ik zou wel iets willen bedenken dat ons helpt een plek te creëren die je toestaat jezelf te zijn en die verbondenheid bevordert.'

Dona: 'Belangrijk is dat mensen ergens bij willen horen, ergens trots op willen zijn. Ook naar mijn eigen medewerkers stel ik mijzelf regelmatig de vraag hoe ik daarvoor kan zorgen en hoe ik ijkpunten kan geven.'

Leenders: 'Daarom geloof ik ook zo in het nut van verenigingen als FMN. Als community en ontmoetingsplek, maar ook als een plek waar je plezierig verrast wordt. Het theater is dat voor mij ook, een ontmoetings- en belevingsplek. Maar die beleving moet wel authentiek en oprecht zijn.'

Dona: 'Zeker. Voor mij is een voorstelling echt geslaagd als ik het publiek één zie worden. Ik zie dat vaak gebeuren bij de theatervoorstellingen die we maken naast het televisieprogramma So You Think You Can Dance. Ook hier gaat het om de beleving, de emotie en het verbinden. In algemene zin denk ik dat ons nationale culturele erfgoed een bindende en verbindende factor is geworden. Denk aan producties als Soldaat van Oranje of onze producties over Wim Sonneveld en Ramses.'

Leenders: 'Maar waar beginnen jullie dan met het creëren van die beleving? Ik bedoel, jullie zijn vaak gebonden aan locaties van anderen. Ik kan me voorstellen dat dat lastig is.'

Dona: 'Hoe je een beleving in de markt zet, begint al bij de vraag of we kiezen voor een vaste locatie, voor een tour langs theaters of dat we kiezen voor een niet-traditionele plek. Voor de musical Shrek kozen we voor de RAI. Een locatie die aan alle basisvoorwaarden voldoet, maar – overigens met alle respect voor de RAI –

niet meteen de gewenste uitstraling heeft voor een lekker avondje uit. We moeten daar dus onze beleving creëren. Dat doen we al vanaf de snelweg en we zetten dat door via de parkeerplaats tot in de theaterzaal. We proberen de bezoeker al voordat deze binnen is, in de juiste stemming te brengen.'

Leenders: 'Je wilt verleiden, maar het moet ook makkelijk zijn, begrijp ik.'

Dona: 'Het is uiteindelijk de consument die bepaalt of een productie een succes wordt. We hebben veel onderzoek gedaan. Bijvoorbeeld naar de bereidheid van mensen om te reizen naar een voorstelling. Voor een gewone theatervoorstelling ligt die bereidheid rond de 30 minuten. Wil je een groter bereik, dan zul je er dus echt een beleving van moeten maken. En ja: je moet het makkelijk maken, dus koop je meteen bij je kaartje voor de voorstelling ook je parkeerticket. Geen verrassingen achteraf.'

Leenders: 'Vanuit facilitair oogpunt zie ik dat jullie veel verder denken dan het kaartje voor de voorstelling. Ik denk dat de entertainmentbranche op dit punt al veel verder is dan het bedrijfsleven en dat we daarvan kunnen leren. De eerste indruk van je bedrijf begint niet pas als je door de deur binnenstapt. De FM'er kan als geen ander bijdragen aan de beleving van de bezoeker en zo ook een emotionele waarde toevoegen. Dat verbindt en dat draagt bij aan succes. En laten we eerlijk zijn, iedereen wil succesvol zijn toch?'

Dona: 'Ja, zeker. Iedereen wil bij een winnend team horen en daarom vind ik het belangrijk om successen, klein of groot, ook altijd te vieren.'

> Het initiatief voor een gesprek met een van de bestuursleden kan zowel vanuit het bestuur, als vanuit leden of vanuit de markt ontstaan. Ook een keer in gesprek? Mail naar roel.masselink@fmn.nl

Succesvol eerste FM(n)Plaza

Zoals u in *FMI 1* al heeft kunnen lezen in het verslag van de adviseur Externe Betrekkingen Lennart Harpe, kijkt FMN samen met haar kennispartners terug op een succesvol verlopen eerste FM(n)Plaza.

FMN, Loofd, OSB, Codecommissie Verantwoordelijk Marktgedrag, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (voorheen AgentschapNL), Prequest, Kenwerk en Platform Duurzame Huisvesting, vulden niet alleen een beursvloer van 225 vierkante meter, maar ook een dagelijks podiumprogramma met verschillende sprekers die de beursbezoeker op inspirerende wijze informeerden over ontwikkelingen in het facilitaire werkveld. Daarmee is de kenniscomponent wat ons betreft terug op de Vakbeurs Facilitair! Het FM(n)Plaza werd – zoals ook onze bedoeling was – een ontmoetingsplek voor FMN-leden en andere beursbezoekers. Een plek waar kennis werd gebracht en kennis werd gedeeld. U heeft het als bezoeker van de jaarlijkse vakbeurs mogelijk ook

zelf ervaren. Ook tijdens de dagelijkse Meet & Greet, ter afsluiting van de beursdag en ter vervanging van de traditionele FMN Nieuwjaarsreceptie op de donderdag, mochten we op de stand veel bezoekers ontvangen. Natuurlijk gaan we de komende tijd het FM(n)Plaza evalueren en kijken wat er een volgende keer beter kan. Heeft u daarvoor suggesties? Laat dat dan weten aan de verenigingsmanager Roel Masselink; roel.masselink@fmn.nl. FMN is in ieder geval veel dank verschuldigd aan allen die in zo'n korte tijd een prachtig event hebben neergezet. Dat geldt niet alleen voor de leden van ons eigen projectteam en onze kennispartners, maar ook voor MijnStudent (mijnstudent.nl) en Bruinsma Hydrokultuur (bruinsma-hydro.nl). Dankzij de belangeloze inzet van de medewerkers van MijnStudent verliep het podiumprogramma technisch vlekkeloos en via Bruinsma Hydrokultuur werd de 'groene omlijsting' van het FM(n)Plaza verzorgd. Tot slot: Heeft u een presentatie gemist of wilt u iets na-lezen? U kunt de hand-outs via www.fmn.nl downloaden.

Kenniskring Hospitality op bezoek bij CliniClowns College



Op vrijdag 21 maart organiseert de Kenniskring Hospitality bij het CliniClowns College (CCC) in Amersfoort de tweede bijeenkomst in het kader van Hospitality on Tour (HOT). De bijeenkomst duurt van 13.30 uur tot 17.30 uur.

FMN-leden met een hospitalityhart krijgen de unieke mogelijkheid om in Amersfoort de kracht van oprechte gastvrijheid te ervaren en zich te verbinden met andere hospitality professionals. De tweede HOT staat in het teken van 'waardetoevoeging door warmte'. Betekenisvol verbinding maken door mensen in het hart te raken, is volgens de kenniskring de essentie van hospitality. Waarde toevoegen door eerst te geven en te verbinden. De onbaatzuchtige wijze waarop CliniClowns zich inzet voor het plezier en geluk van zieke kinderen, zou een bron van inspiratie voor elke facility professional moeten zijn. Laat je volop inspire-

ren en neem op 21 maart deel aan de HOT2@CCC. Met je deelname sponsor je bovendien de CliniClowns en kunnen we zieke kinderen een lach en fantastische ervaring bij het CliniClowns College bieden.

Voorwaarde voor deelname aan de HOT2@CCC is dat je een sponsorbijdrage van ten minste 125 euro toezegt aan de CliniClowns. Je kunt hiervoor natuurlijk gewoon je eigen portemonnee trekken, maar hoe leuk is het om je sponsorbedrag met een energiegelovende sponsoractie bij elkaar te verdienen? Vanuit de Kenniskring Hospitality is ter inspiratie al een aantal sponsoracties bedacht die je hierbij kunnen helpen. Wil je deelnemen aan dit waardevolle evenement of ken jij nog iemand met een hospitalityhart die jij ook een plek voor dit bijzondere event gunt? Stuur dan een email naar Alexandra Boon, host van de Kenniskring Hospitality: aboon@qmmatters.com.

Greenlease Dashboard geeft (ver)huurders inzicht

Het Platform Duurzame Huisvesting, waarvan FMN een van de participanten is, lanceerde tijdens de vakbeurs Facilitair het Greenlease Dashboard. Het Greenlease Dashboard is een webtool voor eigenaren, huurders en bemiddelaars van kantoren om te helpen bij het eenvoudig doorrekenen van duurzaamheidsambities.

De Greenlease Menukaart helpt vervolgens deze ambities vast te leggen in concrete huurbepalingen. Het Greenlease Dashboard is een instrument om de financiële effecten van verschillende besparingsmaatregelen beter in beeld te brengen. Hiermee wordt inzicht verkregen welke maatregelen zowel een rendement voor de eigenaar als voor de huurder opleveren.

Informatie: www.platformduurzamehuisvesting.nl



FMN sponsor in beeld

Sponsors van FMN presenteren zich, deze maand: Gom



Gom. Laat uw organisatie stralen

Stralende organisaties zijn organisaties waar je prettig werkt. Of waar je je, als klant, bezoeker, reiziger of patiënt meteen welkom voelt. Het zijn organisaties waar je optimisme voelt, energie en plezier. Stralende organisaties zijn gastvrije organisaties.

In onze visie zijn managers en bestuurders gastheren. We zien het als onze taak inhoud te geven aan hun gastheerschap. Wij laten organisaties letterlijk en figuurlijk stralen. Daardoor voelen gasten zich extra welkom. Medewerkers voelen zich extra thuis en presteren daardoor beter. Want in een bedrijf dat blinkt, zullen de medewerkers eerder uitblinken. Succes begint met schoon! Op vliegvelden en stations, in kantoren, recreatieparken, in de (voedingsmiddelen)industrie, winkels en gemeentehuizen. En natuurlijk ook in ziekenhuizen en andere zorginstellingen.

Voor elke sector een andere invalshoek

Organisaties laten stralen vraagt in elke sector om een andere invalshoek. In elke branche blijven we ons verdiepen in de specifieke wensen en behoeften van onze klanten en van hun klanten, medewerkers, gasten of patiënten. Wij zorgen ervoor dat al die partijen zich welkom voelen. Schoon is een welkomstwoord en Gom staat voor welkom.

Gom werd opgericht in 1966 en groeide uit tot een van de meest toonaangevende schoonmaakorganisaties van ons land. Een onderneming met vestigingen in het hele land, ruim 8.000 medewerkers en een grote kennis van verschillende branches, zoals de voedingsmiddelenindustrie, gezondheidszorg, leisure, onderwijs, overheid, transport en logistiek, retail en zakelijke dienst-

verlening. We zijn onderdeel van de **facilitaire combinatie** Facilicom, de grootste facilitaire dienstverlener van Nederland.

Wensen van individuele klant centraal

Ons werk wordt gezien en gewaardeerd door de medewerkers van onze klanten. En door de klanten van onze klanten. Uit een recent, onafhankelijk onderzoek van Bureau Integron naar de waardering onder eindgebruikers van gebouwen, kwam Gom als de nummer één naar voren. Voor onze opdrachtgevers is onze manier van zakendoen vaak doorslaggevend. Steeds meer waarderen ze ons niet alleen om onze betrouwbaarheid en het nakomen van afspraken, maar kiezen ze ons ook vanwege onze visie, het invulling geven aan gastheerschap en de hechte samenwerking waarbij de verdieping naar de wensen van de individuele klant centraal staat. We zijn pas tevreden als een opdrachtgever niet alleen zijn pand, maar ook zijn organisatie ziet stralen. Gom. Laat uw organisatie stralen.



ARCHIEF**BEHEER**

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

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

Prequest

Postbus 148
3980 CC Bunnik
Tel.: 030 659 74 11
info@NPQmail.com / www.prequest.nl
dhr. E. Herrebout

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
Tel.: 010 298 11 31
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

Humanagement

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

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

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

Prequest

Postbus 148
3980 CC Bunnik
Tel.: 030 659 74 11
info@NPQmail.com / www.prequest.nl
dhr. E. Herrebout

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

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

Aircornt 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 LE 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 26B
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
Gyroscoopweg 4b
1042 AB Amsterdam
Tel.: 088-226 35 68
info@camelotbeheer.nl
www.cameloteurope.com
mw. B. Pape

GRUENVOORZIENING

GRUENVOORZIENER

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@demeeuw.com / www.demeeuw.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 79
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
Vennootweg 1
2404 CG Alphen a/d Rijn
Tel.: 0172 - 468468
www.electrolux-professional.nl
de heer E.C. te Winkel

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

Temp-rite International BV
Goeseelsstraat 30
4817 MV Breda
Tel.: 076-5424343
info@temp-rite.nl
www.temp-rite.nl
de heer L. Zwaanenburg

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

VLORBEDEKKING

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 LE 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.facicom.nl
dhr. P. van Beveren

Sodexo Allys B.V.
Stationsplein Schiphol-Oost, gebouw 101
Postbus 75045
2900 EB Capelle a/d IJssel
Tel.: 020 502 80 00
Fax: 020 502 88 00
info@nodexo.com / www.sodexo.nl
Jacqueline Bakker

Strukton Worksphere

Planetenbaan 1
3606 AK Maarssen
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 JT Breda
Tel.: 076 530 2 203
Fax: 076 530 22 05
communicatie@nhtv.nl / www.nhtv.nl
Marion Beerta

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

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

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).

PERSONEEL

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.hagonederland.nl

ISS Cleaning Services

Rijnzathe 6
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
Vennootweg 1
2404 CG Alphen a/d Rijn
Tel.: 0172 - 468468
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



De nieuwe **SPEED** bedrijfsafwasautomaten



Alleen bij Miele



- Bedrijfsafwasautomaten met verswatersysteem!**
- Kortste programmaduur 5 minuten
 - Efficiënte reiniging op twee beladingsniveau's
 - Geschikt voor twee korven 500 x 500 mm
 - Uitstekend hygiënische reinigingsresultaat

Info: (0347) 37 88 84
www.miele-professional.nl

www.mijnvaatwasserkiezen.nl

NEXT



strategie & beleid / beveiliging

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

Axxerion Facility Services BV 64	Bouter B.V. 24	Miele Nederland B.V. 14 & 61	Xxxxxx
Bis Media 42	Electrolux Professional BV 63	Rentokil 2	
Boon Edam Nederland B.V. 8	Hakvoort Professional BV 20	SGJFacilitor 33	



PayperWash
made by Electrolux.

De was doen in
gratis machines
van 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!

www.payperwash.nl

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





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