

fmi

Thema: Sourcing



Brandweer Amsterdam-Amstelland

**Ritchie Trompert:
'Voor brandweermensen is
de kazerne hun tweede huis.'**

Rentokil

De Experts in Pest Control

De sleutel tot een ongediertevrij gebouw



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

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

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



HOOFDREDACTIONEEL

Uitbesteden en... flexibiliteit

John Dommerholt, hoofdredacteur

Overwegingen voor het uitbesteden van facilitaire diensten zijn divers. Centraal staan vaak kostenreductie, verbeteren van kwaliteit en continuïteit van dienstverlening, en flexibiliteit. Bij het aspect flexibiliteit vinden opdrachtgevers het vooral belangrijk dat gemakkelijk kan worden meebewogen met krimp en groei van de organisatie. Logisch, en jaren heeft dat ook uitstekend gewerkt. Maar ik signaleer een verandering. Voor dienstverleners zoals schoonmaakorganisaties en cateraars is een belangrijke voorwaarde voor het kunnen vervlechten van de flexibiliteit, het kunnen verplaatsen van medewerkers. Met een groeiende markt en een goed lopende economie is dat ook jaren gelukt. De laatste jaren is de opgave echter veel groter geworden. Organisaties krimpen, en vaak wordt besloten om het service level naar beneden bij te stellen. Van dagelijkse schoonmaak naar eens in de twee dagen, of het afschaffen van vergaderservices, heeft natuurlijk effect op de benodigde personeelsinzet. Daarnaast worden steeds vaker resultaatgerichte contracten afgesloten die in het alge-



meen ook leiden tot een lagere personeelsinzet. Kortom, in de huidige markt ligt er een grote opgave bij dienstverleners om de personele inzet continue bij te stellen. En dat valt niet altijd mee. Immers, het absorptievermogen dat er voorheen wel was, is verdwenen. Het is natuurlijk niet vreemd dat ook opdrachtgevers met deze veranderingen worden geconfronteerd. Bij de behoefte om dienstverlening naar beneden bij te stellen, of bij het sluiten van panden is de dan ontstane overcapaciteit steeds vaker

een onderwerp van gesprek. Bij aanbestedingen, en natuurlijk ook ingegeven door de verplichting die dienstverleners hebben voor de integrale overname van medewerkers, wordt de risico-opslag groter. Nog eens een keer versterkt doordat in veel omgevingen ook wordt geconstateerd dat de gewenste dienstverlening anders moet en dat er twijfels zijn of dit met de bestaande medewerkers kan worden gerealiseerd. Hierdoor, door de verplichte overname van personeel en door de risico-afweging die dienstverleners maken, ontstaan grotere verschillen in aanbiedingen. De komende jaren verwacht ik dat het belang van dit thema alleen maar zal toenemen. Oplossingen zijn echter niet eenvoudig voorhanden. Op dit moment constateer ik dat zowel opdrachtgever als dienstverlener pas laat in actie komt. Afspraken zijn vaak niet gemaakt. En oplossingen en consequenties zijn vaak niet transparant. Om voor alle betrokkenen tot een goede oplossing te komen, is vroegtijdige afstemming noodzakelijk. Dit maakt het mogelijk om vroegtijdig te sturen. Dus in ieder geval een onderwerp voor het periodiek voortgangsoverleg!

Colofon

FMI

Facility Management Informatie tijdschrift van FMN, Facility Management Nederland

Bladmanagement

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

Redactie

John Dommerholt (hoofdredacteur), Erik Ernst, Rianne Kuik, Reint Scholten, Lisette van Steijn

Eindredactie

APPR bv

Uitgever

APPR bv

Aan dit nummer werkten mee

Maarten Bartels, Sander Borggreve, Jan Broeks, Nanya Burki, Bernard Drion, Dionne Ewen, Job Heerink, Jan Jurriens, George Maas, Annemarie Minkes, Rolf Nijdam, Mathijs Ras, Ton Rutten, Richard Sievert, Julian van Stratum, Peter Streefkerk, Theo Veenstra

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: SOURCING



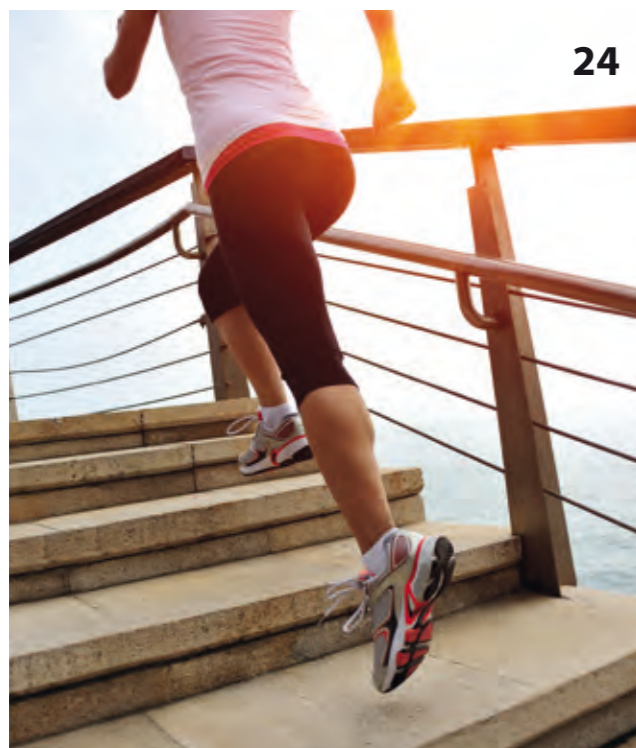
12 FM bij Brandweer Amsterdam-Amstelland

Wat betekent het voor een facilitaire organisatie als het primaire proces gericht is op hulpverlening zoals het bestrijden van branden en het redden van mensen? Welke rol is daar weggelegd voor een facilitaire organisatie? Ritchie Trompert, facility manager bij Brandweer Amsterdam-Amstelland, geeft een kijkje in de keuken.

En verder...

- 8 Revolutionair sourcen in de zorg
- 18 Hocus pocus en toen was er...partnership

FMinFocus: ZORG



24 Sport en bewegen als vliegwiel voor de kanteling

Bijna alle gemeenten zijn volop bezig met de kanteling van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving en versterking van de zelfredzaamheid van burgers. Sport- en bewegingsprogramma's kunnen hierbij een belangrijke rol vervullen.

En verder...

- 28 Wie is verantwoordelijk voor uw installaties?

En verder...



32 & 34 Voorjaars-ALV FMN benoemt Natalie Hofman tot nieuwe voorzitter

36 If you can't measure, you can't manage

40 EFMC 2014

Rubrieken



6 Nieuws

17 Lectorendialoog

22 Facilitaire loopbaan van...

31 Juridisch

43 Kenniskring Zorg

45 Column bestuur

46 FMN Actueel

50 Sponsor in beeld – SPARQ en Mailprofs

51 Facilitaire aanbieders

53 Wie wat waar

53 Productnieuws

54 Next





Kantoren delen met Pop-up office

Leegstaande vierkante meters terugdringen en toch meer werkplekken voor medewerkers. Dat is het idee van Pop-up office. Een concept van de facilitaire Vebegobedrijven Yask en Hago Next, waarbij organisaties leegstaande kantoren/werkplekken met elkaar delen. Zo

ontstaat een omvangrijk netwerk van werk- en vergaderplekken op A-locaties door het hele land. Deze zomer startte de pilot voor Pop-up office, waarvoor de eerste opdrachtgevers zich al hebben aangemeld.

Informatie: www.vebego.nl

Award Duurzame Architectuur

Voor de vierde maal zal tijdens het congres Green Buildings 2014 de Award Duurzame Architectuur worden uitgereikt. De duurzame aspecten zullen door de jury beoordeeld en beloond worden, waarbij er gekeken zal worden naar criteria grotendeels gebaseerd op de Breeam-methode. De inzendingen worden beoordeeld door de juryleden vertegenwoordigd vanuit onder andere MVO Nederland, FMN, DGBC, Nyenrode en Uneto-VNI. De award heeft als doel om meer bekendheid te geven aan succesvolle projecten, kennis hierover te delen en verdere verduurzaming van gebouwen te stimuleren. Deelname is mogelijk door de vragenlijst in te vullen en te versturen uiterlijk 15 september. De uitreiking van de award zal plaatsvinden op 30 oktober tijdens Green Buildings 2014 in het duurzame kantoor en congresgebouw de St@art, te Apeldoorn.

Informatie: www.dgbc.nl

NHTV maakt beleving meetbaar

Hospitality en beleving worden binnen FM ingezet voor een zo optimaal mogelijke gasttevredenheid. Facility managers proberen hun dienstverlening zo in te richten dat die optimale gasttevredenheid wordt behaald, maar het ontbreekt ze op dit moment aan tools die helpen voorspellen wat de meetbare impact van bepaalde interventies is op gasttevredenheid. Het lectoraat Facility Management van NHTV Breda werkt de komende twee jaar aan een ontwerpmethodiek die dat mogelijk maakt.

Informatie: www.nhtv.nl

Cateraars en Rijksoverheid gaan sneller verduurzamen

Cateringorganisaties gaan samen met de Rijksoverheid de inzet op duurzaamheid versterken. Dat hebben de Nederlandse Vereniging van Cateringorganisaties (Veneca), en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland gisteren besloten. Hans Rijnierse, voorzitter van Veneca: 'Duurzaamheid begint bij jezelf. Samen met de overheid gaan we Nederland nog sneller verduurzamen. En bovendien gezonder maken. Want duurzaamheid en gezondheid gaan hand in hand.'

Informatie: www.veneca.nl

Marcel Soeteman Beste Schoonmaker van Nederland

Marcel Soeteman van Hago is in juni verkozen tot Beste Schoonmaker 2014. Woensdag 11 juni vond de feestelijke finale van de verkiezing Beste Schoonmaker 2014 plaats. De tien finalisten, vijf Nederlandse en vijf Belgische, werden als heuse vips ontvangen in Beachclub Sunrise te Best.

Informatie: www.debesteschoonmaker2014.nl



Van Gogh Museum ontvangt duurzaamheidscertificaat

Het Van Gogh Museum ontvangt als eerste museum ter wereld een Breeam-NL In-Use duurzaamheidscertificaat met een score *Very Good* voor gebouw, beheer én gebruik. Deze internationaal erkende certificeringsmethode beoordeelt het duurzame karakter van het museumgebouw en de wijze waarop het gebouw wordt beheerd en gebruikt.

Informatie: www.vangoghmuseum.nl

Lawaai bestrijding in de zorg

Lawaai bestrijding binnen de zorg is beter voor patiënten en zorgverleners en leidt tot besparingen. Minder lawaai in het ziekenhuis verlaagt de bloeddruk van patiënten, verbetert hun slaap en vermindert kostbare heropnames. Ook draagt het bij tot verminderde pijnsensatie en -medicatie. Bovendien verlaagt het het risico op burnouts onder zorgmedewerkers. Ook is goede spraakverstaanbaarheid essentieel voor de veiligheid. Bijvoorbeeld in een operatiekamer én omdat 40 procent van het

werk in de zorg uit verbale communicatie bestaat. Onderzoek laat zien dat geluidsniveaus in ziekenhuizen over de hele wereld al tientallen jaren stijgen en nu zo hoog zijn dat ze een probleem vormen voor de veiligheid van de patiënt: overdag van 57 naar 72 decibel en 's nachts van 42 naar 60 decibel. Akoestiek wordt vaak over het hoofd gezien omdat het niet zichtbaar is. Ecophon presenteert vandaag de resultaten van een proef in een ziekenhuisgang en beddenkamers. Die laat

zien dat een kleine aanpassing en het vervangen van het metalen plafond ervoor zorgde dat de geluidsniveaus met gemiddeld 10 decibel daalden: dat ervaren mensenorens als een halvering. Niet alleen het lagere geluidsniveau droeg hiertoe bij, maar met name ook het gedrag van de zorgmedewerkers ná de aanpassing. Het is namelijk een bekend fenomeen dat mensen geneigd zijn minder geluid te maken in een stillere omgeving, het zogeheten 'bibliothekeffect'.

Informatie: www.ecophon.com

Waarde halen uit herontwikkeling van leegkomend zorgvastgoed

Hoe kun je zorgvastgoed herontwikkelen? Daar wordt op het seminar over zorgvastgoed op 23 september 2014 in Utrecht aandacht aan gegeven. Aan de hand van concrete praktijkvoorbeelden doet u kennis op over deze veranderende markt, waarbij rekening moet worden gehouden met de demografie, de bouwkundige staat en een vastgoedexploitatie die het waardeverlies beperkt. Het betreft hier niet alleen de te vragen huur maar ook het dienstenpakket dat aangeboden wordt. Tijdelijke of permanente transformatie zijn inmiddels bewezen renderende oplossingen om de permanente, tijdelijke of frictie leegstand van zorgvastgoed op te vangen. Op diverse locaties in Nederland zijn er inmiddels succesvolle projecten gerealiseerd. Laat u informeren en inspireren door een aantal prominente sprekers uit de zorg en vastgoed.

Informatie: www.cameloteurope.com/agenda, www.zorgvisiecongressen.nl

Inbestedingsplannen Rijksoverheid desastreus voor schoonmaakbranche

OSB is teleurgesteld door de brief die minister Blok van Wonen en Rijksdienst gisteren naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. Daarin kondigt hij aan de schoonmaakwerkzaamheden van het Rijk onder te gaan brengen in een nog op te richten schoonmaakorganisatie. Een andere naam voor een Rijks Schoonmaakbedrijf. De oprichting van een dergelijke organisatie kost het Rijk én de samenleving veel geld. De business case die op verzoek van Minister Asscher gemaakt is, bewijst dat opnieuw. De start van deze organisatie gaat helemaal voorbij aan de stappen die de sector afgelopen jaren heeft gezet met de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en het OSB-Keurmerk. Dit is een grote teleurstelling voor de schoonmaakbranche.

Informatie: www.osb.nl

Revolutionair sourcen in de zorg

Samen bouwen aan de zorg van de toekomst

Revolutionair sourcen. Hoe pak je dat aan? Dit artikel biedt inzicht in de kansen van sourcing. Want om als zorgorganisatie honderd procent relevant te zijn voor al je stakeholders, is het nodig te investeren in samenwerkingen die waarde creëren.

wijs worden zorgorganisaties afhankelijker van ondersteunende diensten, zoals ICT, medische technologie, voeding, logistiek, HR, finance en facilitair. Hoe houd je de prijs-kwaliteitverhouding van al deze diensten op peil? Onderscheid maken tussen interne en externe dienstverlening is hierbij cruciaal.

Focus op kernactiviteiten

De zorg is een complexe sector, met een heel specifieke kernactiviteit: de zorg voor patiënten. Ondersteunende dienstverlening moet zo ingericht zijn dat het zorgproces optimaal gefaciliteerd wordt. Het is belangrijk om een scherp onderscheid te maken tussen kernactiviteiten en ondersteunende activiteiten. Zo kun je er als zorgorganisatie voor kiezen om (dure) kennis van een ondersteunende dienst niet in huis te halen als je deze niet direct nodig hebt voor het uitvoeren van jouw kernactiviteit. Er zijn immers voldoende partijen in de markt die ondersteunende dienstverlening beter én goedkoper kunnen uitvoeren. Zo heeft 's Heeren Loo Zorggroep besloten om alle ondersteunende ICT-dienstverlening extern te organiseren. De service desk blijft wel intern georganiseerd. 'Direct contact met de cliënt is van onschatbare waarde', vertelt Marc de Barse van 's Heeren Loo Zorggroep.

Meervoudige waardecreatie

Toch kan het confronterend zijn om de vraag te stellen: 'Hoe presteert mijn dienst ten opzichte van de rest van de markt?' Zorgorganisaties lijken nog steeds huiverig voor grote veranderingen. Een veelgehoord argument is dat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening in het geding komt, of dat kennis over een specifieke dienst niet goed geborgd wordt. Zonde, want veel synergievoordelen kunnen behaald worden door het maken van bewuste sourcingkeuzes.

Vooraf samenwerken met een strategische partner kan beide partijen veel ople-

Nanya Burki, Dionne Ewen en Theo Veenstra

De zorgsector is in beweging. Stakeholders, zoals patiënten, interne klanten, financiers, partners en medewerkers, stellen hogere eisen aan dienstverlening. Hierdoor wordt het dienstenportfolio van zorgorganisaties steeds uitgebreider. Sluipenderwijs worden zorgorganisaties afhankelijker van ondersteunende diensten, zoals



veren. Samenwerken gaat verder dan de traditionele klant-leverancierverhouding. Bouw met partners een duurzame samenwerking op die voor beide partijen toegevoegde waarde heeft. Zo haal je het maximale uit je sourcingstrategie en ben je honderd procent relevant voor alle stakeholders.

Sourcingstrategie bepalen

De zoektocht naar de maximaal haalbare sourcingstrategie begint bij het analyseren van het dienstenportfolio. Een optimale sourcingstrategie is gebaseerd op de specifieke kenmerken van de dienstverlening, de karakteristieken van de zorgorganisatie en de omgeving waarin de zorgorganisatie zich begeeft. Wat is de waarde van het intern organiseren van een dienst? Een analyse zorgt voor een grondige onderbouwing van de sourcingkeuze.

Staar je niet blind op één scenario (bijvoorbeeld

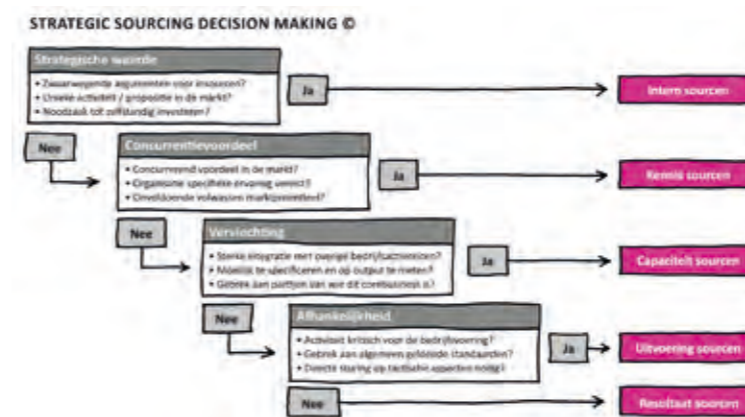
uitbesteden). Al vanaf de beginfase is het van belang om met verschillende stakeholders in gesprek gaan om tot onderbouwde keuzes te komen. Er moet niet alleen gekeken worden naar de bestemming; iedereen moet ook mee worden genomen tijdens de reis naar de bestemming toe. Dit zorgt voor draagkracht binnen de organisatie als eenmaal gekozen is voor de optimale sourcingstrategie.

Door ook onconventionele opties te bekijken, wordt revolutionair sourcen mogelijk. Zo heeft Máxima Medisch Centrum schoonmaakdiensten ondergebracht in een joint venture met een marktpartij die operationeel excellent is in schoonmaakdiensten. De kosten zijn lager en de dienstverlening is verbeterd. 'De schoonmaakmedewerkers voelen meer eigenaarschap over hun eigen kernactiviteit: de schoonmaak', vertelt Mark Hendriks van Máxima Medisch Centrum. Deze revolutionaire sourcingvorm heeft geleid tot meervoudige waardecreatie voor Máxima Medisch Centrum, samenwerkingspartner Vebego en de medewerkers die werkzaam zijn in de schoonmaakdienst.

Creativiteit en inspiratie

Revolutionair sourcen door een creatieve benadering kan enorm veel waarde creëren. Door bijvoorbeeld te kijken naar onconventionele samenwerkingspartners, wordt de creativiteit van de markt optimaal benut. Door stakeholders te betrekken bij het selectieproces, ontstaan andere ideeën. Zo wordt de dienstverlening eens door een andere bril bekeken. Door over de grenzen van jouw eigen organisatie heen te kijken, raak je geïnspireerd door wat andere (zorg)organisaties doen. Zo kun jij nét dat stapje extra doen.

De keuze voor de optimale sourcingstrategie is niet



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**


De Inspiratiebus

De inspiratiebus is een manier om over de grenzen van je eigen organisatie heen te kijken. Kirkman Company is samen met de Raad van Bestuur en het hoger management van Rijnstate naar een aantal diverse organisaties gereden om hier van te leren. Kennis uitwisselen met organisaties uit andere industrieën zorgt ervoor dat er over de grenzen van de eigen organisatie heen gekeken wordt. Er wordt vaak naar vergelijkbare organisaties gekeken, terwijl dit hooguit meer van hetzelfde brengt. De inspiratiebus zorgt voor inspiratie en brengt vernieuwende ideeën die direct toepasbaar zijn.

het eindstadium. Ook na de overgang naar de nieuwe sourcingsvariant moet de kwaliteit van de dienst gewaarborgd worden. Het maken van goede afspraken is bij een samenwerking enorm belangrijk. Want wie is waar verantwoordelijk voor? Waar ligt het eigenaarschap? En wat gebeurt er als de samenwerking niet uitpakt zoals van tevoren verwacht was? Regievoering op de gehele (zorg)keten is hierbij essentieel, zowel intern als extern. Een sourcingstrategie is pas succesvol als de regie op de samenwerkingsverbanden ook goed georganiseerd is.

Doorkijk naar de toekomst

In de zorgsector liggen tal van kansen om innovatieve vormen van samenwerking aan te gaan. Samenwerkingskeuzes vooruitschuiven is geen langetermijnstrategie, maar ongegrond in het diepe springen is zeker geen optie. De stap in de juiste richting is het onderscheiden van kern- en niet-kernactiviteiten én erkennen dat er andere partijen in de markt zijn die jouw niet-kernactiviteiten beter uit kunnen voeren. Buiten kijf staat dat revolutionair sourcen een spannende en grote verandering is voor zorgorganisaties. Met de juiste afwegingen, een oog voor revolutionaire mogelijkheden en een duurzame samenwerkingspartner creëren zorgorganisaties meervoudige waarde voor hun stakeholders.

Als moderne zorgorganisatie zul je innovatieve samenwerkingsverbanden moeten inrichten, waardoor kennisgebieden elkaar versterken en expertises maximaal benut worden. Een gestructureerde afweging maken en een open blik om samenwerkingsmogelijkheden te verkennen, brengt een revolutionaire manier van sourcen die een bijdrage levert aan de zorg van morgen. 

> Nanya Burki en Dionne Ewen zijn beiden young professional bij Kirkman Company en richten zich op zorgoptimalisatievraagstukken. Theo Veenstra is senior consultant en heeft diverse zorgorganisaties begeleid bij de heroriëntatie op het dienstenmodel en het doorvoeren van sourcingoplossingen. Kirkman Company heeft ervaring met sourcing- en inrichtingsvraagstukken, zoals het opzetten van samenwerkingsverbanden zowel binnen als buiten de zorg.

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
- Was 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



FM bij Brandweer Amsterdam-Amstelland

'Voor brandweermensen is de kazerne hun tweede huis'

Wat betekent het voor een facilitaire organisatie als het primaire proces gericht is op hulpverlening zoals het bestrijden van branden en het redden van mensen? Welke rol is daar weggelegd voor een facilitaire organisatie? Ritchie Trompert, facility manager bij Brandweer Amsterdam-Amstelland, geeft een kijkje in de keuken.

Peter Streefkerk

Foto: ©NFP Photography
Pieter Magielsen

Wat is het belang van een facilitaire organisatie binnen een hulpverleningsorganisatie als de Brandweer Amsterdam-Amstelland?

'Dat belang is bijzonder groot, de continuïteit van de bedrijfsvoering staat voorop bij de dienstverlening vanuit onze afdeling Facilitaire Ondersteuning. Auto's, materieel en kleding moeten honderd procent in orde zijn. Ze zijn onmisbaar voor de uitvoering van onze primaire taak. We zijn een 24-uurs organisatie, dat merk je in heel veel dingen. We hebben vanuit de afdeling Facilitaire Ondersteuning onze dienstverlening en de dienstverlening die we inkopen daar op ingericht. We hebben bijvoorbeeld een eigen storingsdienst die piketdiensten draait. Onze monteurs zijn 24 uur per dag beschikbaar voor het verhelpen van eventuele storingen aan onze bedrijfsmiddelen. Dit werkt door in de gehele keten binnen Brandweer Amsterdam-Amstelland. Warehouse en Logistics moeten hier op aansluiten. Er moet voldoende voorraad zijn, ook van

artikelen die zelden worden afgenomen of een bottleneck vormen. We nemen snelle levertijden mee in onze programma's van eisen en leggen die vast in de contracten met onze toeleveranciers.'

Heeft dit ook invloed op de cultuur binnen een brandweerorganisatie in het algemeen en binnen de facilitaire organisatie in het bijzonder?

'Ja, dat begint al met de eisen aan onze medewerkers. Onze mensen moeten berekend zijn op uiteenlopende situaties. Ze hebben een rood hart en gaan tot het uiterste om een oplossing te vinden. Een aantal van onze medewerkers is zelf ook brandweerman. De betrokkenheid is daarom ontzettend groot. Eigen initiatief wordt heel erg gestimuleerd. Als er zaterdagmiddag een brandweerauto met pech op het Damrak komt te staan, kun je die daar niet laten staan. Je voert een noodreparatie uit. Alles moet snel weer rijden of bedrijfsklaar zijn voor een volgend incident.' >



> Het korps

Het korps staat onder leiding van de commandant en bestaat uit drie sectoren: Risicobeheersing & Preparatie (R&P), Operationele Dienst (OD) en Bedrijfsvoering (BV) en twee stafeenheden: Strategie & Innovatie en Directiebureau. De afdeling Facilitaire Ondersteuning (FO) valt onder de sector Bedrijfsvoering en bestaat uit drie onderdelen: Verwerving, Uitvoering, Beheer. Bij de afdeling Facilitaire Ondersteuning werken ongeveer 40 mensen. In de sector Operationele Dienst zijn de negentien kazernes ondergebracht, bestaande uit twaalf beroepskazernes en zeven vrijwilligerskazernes.

Wat zijn de doelstellingen van Brandweer Amsterdam-Amstelland?

'Die zijn vastgelegd in de Wet op Veiligheidsregio, de opvolger van de oude Brandweerwet. We hebben als organisatie een wettelijke verplichting mensen en dieren te redden. We voorkomen en bestrijden branden, we bieden hulp bij ongevallen met of zonder gevaarlijke stoffen. Daarnaast besteden we steeds meer aandacht aan het proactief adviseren van het bevoegd gezag. We adviseren bijvoorbeeld planologen en architecten in een vroegtijdig stadium bij bouwplannen en doen veel aan preventie richting inwoners onder de noemer brandveilig leven.'

Wat is de bijdrage van de facilitaire organisatie aan deze doelstellingen?

'Relatief gezien besteden we de meeste aandacht aan repressie, omdat we daar als organisatie het meeste risico lopen. Een mooie kantooromgeving faciliteren we wel, maar is ondergeschikt aan onze ondersteuning richting primaire proces. Het verschil in facilitaire dienstverlening voor een kantoor en een kazerne is duidelijk. Een kantoor vraagt bijvoorbeeld aandacht door de invoering van het nieuwe werken, maar is verder niet speciaal.

Een kazerne betekent een totaal ander gebruik van ruimtes. Voor brandweermensen is het hun tweede huis. We stellen daar hogere eisen, omdat er veel meer gevoel bij komt kijken, maar bijvoorbeeld ook omdat onze mensen in topconditie moeten zijn. Daarom heeft iedere kazerne een sportlokaal en besteden we veel aandacht aan comfort. De bedden moeten goed liggen en je mag als brandweerman of -vrouw geen overlast ervaren.'

Hoe is de afdeling Facilitaire Ondersteuning ingericht?

'We zijn procesgericht, waarbij we een onderscheid maken tussen de activiteiten inkopen, uitvoeren en beheren (zie kader 1). De scheidslijn tussen de laatste twee activiteiten is af en toe moeilijk te maken. We besteden wat betreft de uitvoering bijna niets uit. Dat is een bewuste keuze vanwege de continuïteit.

We worden als brandweer tegenwoordig beschouwd als een gewone klant onder de klanten.

Het aankopen of huren van vastgoed, de directievoering bij nieuwbouw en het onderhoud voeren wij in eigen beheer uit op basis van een bestuurlijk vastgesteld meerjarenperspectief en huisvestingsplan. Alleen het verwerven van grond loopt via het gemeentelijk grondbedrijf. Verder verzorgen we via onze afdeling Uitvoering het onderhoud, herstel plaatwerk en keuring van onze (transport)middelen met eigen monteurs in onze eigen garage met een eigen magazijn. We ontzorgen van bumper tot bumper en nemen daarnaast de logistiek voor onze rekening richting de kazernes en ons hoofdkantoor.

Het inkopen doen we ook nagenoeg helemaal zelf. In het verleden deden we dat ook voor andere regio's en hadden we een deel van onze inkoop uitbesteed. Daar hadden we slechte ervaringen mee. De inhoudelijke kennis ontbrak voor de "warme" kant, de inkoop van alles wat met onze primaire taak als brandweer te maken had. Bijvoorbeeld tankautospuiten kennen een uniek ontwerp en speciale eisen, daar moet je zelf de kennis voor in huis hebben en dat zelf willen inkopen.'

Voor welke grote uitdagingen wordt een facilitaire organisatie binnen een brandweerkorps geplaatst?

'Onze grootste uitdaging is de relatie met de gebruikers, onze brandweermensen. Die vallen onder de sector Operationele Dienst, terwijl wij met onze sector Bedrijfsvoering eigenaar zijn van de bedrijfsmiddelen voor het primaire proces: kazernes, voertuigen, materieel, kleding. Dat geeft af en toe wat spanning. Gelukkig meestal een gezonde spanning. Het gaat dan vaak over wat kan wel en wat kan niet binnen onze gebouwen en met onze bedrijfsmiddelen. De afdeling Facilitaire Ondersteuning wordt dan vaak gezien als de politie die zegt dat iets niet mag.

We moeten begrip tonen voor de organisatie, vanuit het principe van partnerschap (in plaats van bijvoorbeeld opdrachtgever-opdrachtnemerschap). Als ze bijvoorbeeld een "gouden koets" willen, vragen wij wat relevant is voor de bedrijfsvoering. Gelukkig hebben we binnen onze eigen afdeling deskundigen, die tegelijk brandweerman zijn én op een ondersteunende functie zitten. Ze hebben zodoende kennis van de praktijk.'

Welke externe ontwikkelingen en ontwikkelingen vanuit de rest van de organisatie zijn van invloed op de afdeling Facilitaire Ondersteuning?

'De aanbestedingswetgeving stelt steeds hogere eisen aan de professionaliteit van onze inkooporganisatie. Onze kennis daarvan moet naar een hoger niveau. Verder krijgt het onderwerp facility management meer aandacht met de verdere ontwikkeling van een servicedesk en de recente implementatie van een nieuw FMIS programma Ultimo.

**> Brandweer Amsterdam-Amstelland**

Brandweer Amsterdam-Amstelland maakt onderdeel uit van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Het korps is ontstaan uit de samenvoeging van de zes korpsen van Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. Een regio met één miljoen inwoners, vele duizenden mensen die iedere dag komen werken en elk jaar twee miljoen toeristen. Het korps bestaat uit circa 800 brandweermensen (beroepskrachten en vrijwilligers) en circa 300 mensen in de ondersteuning.

Door de fusie zes jaar geleden en de daarmee gepaard gaande schaalvergroting is alles binnen Brandweer Amsterdam-Amstelland omvangrijker geworden. Dit geldt niet alleen voor ons inkoopvolume, ook voor het aantal medewerkers, het materieel en de kazernes. We voeren meer en grotere aanbestedingen uit, moeten meer planmatig werken en het aantal logistieke handelingen neemt toe. Verder raken de bezuinigingsmaatregelen ons dienstverleningsniveau. Dat komt op een lager niveau te liggen en dat voelen onze klanten. In plaats van elke dag komen we met onze logistiek transport nu drie keer in de week op een kazerne. Ook dwingt het ons tot steeds efficiënter werken. 'Pragmatisch projectmatig werken' zie ik voor mijn afdeling als dé oplossing. Tenslotte wordt duurzaamheid een onderwerp dat steeds meer aandacht vraagt. Bij alles wat we inkopen moeten we rekening houden met eisen op het gebied

van milieu en social return en die eisen kunnen conflicteren met veiligheids- en continuïteitseisen.'

Welke ontwikkelingen heeft de afdeling Facilitaire Ondersteuning zelf meegemaakt de afgelopen jaren? En wijzigt daardoor haar rol?

'De grootste ontwikkeling voor ons was de kanteling van product gestuurd naar proces gestuurd. Een kanteling die trouwens voor het gehele brandweerkorps werd doorgevoerd. We zijn daarnaast meer en meer zelf gaan doen en die ontwikkeling is nog niet ten einde. Het kent een gestage groei.

Momenteel onderzoeken we een interregionale samenwerking op het gebied van facilitaire dienstverlening. Dat betekent samen inkopen en mogelijk een herverdeling van taken of specialismen. Daarnaast is recentelijk de Facilitaire Landelijke Inkoop Brandweer (FLIB) gestart en is onze organisatie apart van de gemeente geplaatst. Dit betekent bepaalde ontwikkelingen voor onze afdeling en onze dienstverlening. Onze rol gaat daardoor zeker veranderen, misschien meer in de richting van een Shared Service Center voor meerdere regio's. De toekomst zal het uitwijzen.'

> Peter Streefkerk houdt zich bezig met interim management, advisering, projectmanagement, training en coaching. Hij is auteur van *Inkopen voor Dummies, Inkoop en vele inkooppublicaties*. @StreefkerkPeter

Foto: Jeffrey Koper

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

de innovatieve cloud-oplossing die alle ondersteunende processen ondersteunt

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

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

LCT: specialist voor maatwerk in kledingbeheer

LCT is zeer ervaren in de ontwikkeling en productie van systemen voor de distributie van bedrijfskleding. De voordelen van onze systemen zijn o.a. kostenreductie door een efficiënt proces, 24/7 optimaal gebruiksgemak én inzicht in kledinggebruik.

Wilt u nader kennismaken of weten wat wij voor u kunnen betekenen? Bel 0344 633 414 of bezoek onze website www.LCT.nl

Postbus 6174, NL-4000 HD Tiel
T +31 (0)344 633 414 F +31 (0)344 634 200
E sales@LCT.nl | www.LCT.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 Ruud,

Je vraagt je af hoe ik tegen het van koers veranderen aan kijk. Als voorschot geef je stuurloos wordende thema's zoals: leegstand, HNW en social media. Eerlijk gezegd vind ik de stuurbaarheid van die thema's minder interessant, omdat je ze volgens mij niet kunt sturen. Want ze zijn ontstaan uit grote maatschappelijke verschuivingen die gezamenlijk een compleet ander paradigma, samenlevingspatroon, veroorzaken. Die toekomstbepalende verschuivingen vinden plaats door revolutionaire ontwikkelingen in de technologie, economie, duurzaamheid, mobiliteit en, last but not least, de mens. We hebben die ontwikkelingen overduidelijk niet in de hand. Zij veroorzaken evenwel – of we willen of niet – de stuurloos geworden thema's waar jij het over hebt. De maximale omvang van deze column staat een uitvoerige verhandeling niet toe. Dus beperk ik me tot de leegstand van kantoorpanden. De andere items kunnen we in latere edities aan de orde stellen.

Op het gevaar af dat jij zult zeggen dat de beste stuurder aan wal staan, hadden wij leegstand van kantoren al heel lang geleden moeten kunnen voorspellen. De oorzaken ervan zijn nu bekend en die vind je in de genoemde maatschappelijke verschuivingen. Leegstand is veroorzaakt door de voortschrijdende technologie (in het bijzonder IT), mobiliteit, economie en mens. Kort door de bocht kunnen we namelijk ook op afstand werken op de bedrijfs-server, willen we niet in de file staan, hebben beleggers te veel op inflexibel vastgoed ingezet, en prefereren we flexwerken boven een vaste negen-tot-vijf-baan.

Allemaal redenen om niet zoveel naar kantoor te gaan als voorzien. Stuurloos? Als we op de oude manier blijven denken weldegelijk. Maar hier is een beroemde stelling van Einstein van toepassing: 'We cannot solve our problems with the same thinking we used when we created them'. En daarom ben ik het roerend eens met jou dat we facility managers (en anderen uiteraard) nodig hebben die de business as usual durven te tarten. Eerst zullen vastgoedbeleggers de structurele leegstand moeten afboeken. Daarna zijn er genoeg creatieve oplossingen te bedenken om die gebouwen te herbestemmen of zo duurzaamheidsbewust mogelijk te slopen. Ik merk echter dat vanuit facility management vaak in andere (traditionele) volgorde wordt gedacht: eerst een herbestemming bedenken en dan financiering zoeken. Terwijl we hier te maken hebben met een langdurig macro-economisch probleem dat FM'ers niet kunnen oplossen. Stuurloos? Nee. Weliswaar een gigantisch probleem dat we met het oude denken niet zullen oplossen. Wel met een schone (circulair?) economische lei – en dat zal pijn doen, vrees ik. Dit alles realiserende, gaan wij studenten nog meer futurologie bijbrengen, inclusief het ontwerpen van visiebestemde toekomstscenario's.

Groet, Bernard



Foto's: ©NFP Photography - Pieter Magiels

Hocus pocus en toen was er... partnership

Partnership is het nieuwe toverwoord binnen facility management. Bij zowel opdrachtgever als opdrachtnemer staat het hoog op de agenda. Het invullen ervan blijkt vaak echter niet eenvoudig. Een van de oorzaken hiervan is dat de partners onvoldoende zicht hebben op wederzijdse doelstellingen. Kortom de basis voor het partnership is onduidelijk.

John Dommerholt, George Maas

De gemiddelde contractduur van facilitaire (dienstverlenings-)contracten neem toe. Waar tien jaar geleden een contractduur van drie jaar nog volstrekt gebruikelijk was, worden er nu contracten afgesloten voor vijf tot acht jaar of zelfs

langer. Argumenten hiervoor zijn legitiem. Immers de opdrachtnemer heeft zo meer tijd om investeringen terug te verdienen en de transactiekosten aan opdrachtgeverszijde worden gereduceerd. Partnership is daarbij een belangrijke doelstelling. Partijen zijn langer aan elkaar verbonden en realiseren zich dat de langere contractduur ook betekent dat er naar alle waarschijnlijkheid veel zal veranderen gedurende deze periode.

Het idee daarbij is dat partnership dan een betere oplossing is dan de traditionele relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De praktijk wijst echter uit dat partnership vooral een mooi begrip is gedurende de aanbestedingsperiode. Een verdere uitwerking vindt maar zeer beperkt plaats. Een van de oorzaken hiervan is dat de partners onvoldoende zicht hebben op wederzijdse ambities, doelstellingen en wat dit betekent voor het partnership. In dit artikel wordt eerst ingegaan op verschillende samenwerkingsvormen. Vervolgens vindt een eerste vertaling plaats naar het facilitaire domein.

Samenwerking

In het standaardwerk over samenwerking tussen organisaties beschrijven Kaats, van Klaveren en Opheij verschillende samenwerkingsvormen¹. Gebaseerd op hun gedachtegoed hebben wij het in figuur 1 weergegeven samenwerkingskwadrant ontwikkeld met vier samenwerkings-archetypen. Het model kent twee assen: de samenwerkingsrelatie en de samenwerkingsdoelstelling.

De samenwerkingsrelatie kan gelijkwaardig zijn of hiërarchisch. De kenmerken van de twee verschillende samenwerkingsrelaties zijn weergegeven in tabel 1. Gelijkwaardige samenwerkingsrelaties tussen organisaties komen vaak voor. Denk dan aan joint ventures, de SER waar werknemers- en werkgeversorganisaties samenwerken, inkoopcombinaties, samenwerkingen tussen verschillende ziekenhuizen, universiteiten, et cetera. Bij gelijkwaardige samenwerkingsrelaties is nooit sprake van een boven- of ondergeschikte, er is geen baas. Wel kan er een voorzitter zijn die door de andere partners wordt getolereerd. Het



adagium bij gelijkwaardige relaties is 'consensus'. Iedere opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie is een hiërarchische relatie waardoor deze vorm veelvuldig voor komt. Sommige hiërarchische relaties functioneren zo goed dat niet alle partners de hiërarchische relatie nog herkennen, maar zodra het moeilijk wordt is het duidelijk wie de baas is.

De horizontale as uit het samenwerkingskwadrant is de samenwerkingsdoelstelling. In essentie heeft iedere samenwerking tussen organisaties een doel. Soms is dat de belangen van de partners waarborgen, soms is dat gezamenlijk iets produceren en soms is dit een eenvoudige transactie. In tabel 2 zijn de verschillen weergegeven tussen samenwerkingsrelaties die gericht zijn op consolidatie en relaties die gericht zijn op vernieuwing.

In de samenwerkingskwadrant zijn vier kwadranten te onderscheiden. Ieder kwadrant is een unieke samenwerkingsvorm.

Relationele samenwerking

Dit type samenwerking heeft gelijkwaardigheid tussen partijen als kenmerk; de samenwerking is gericht op consolidatie. Als voorbeeld kunnen we hier denken aan brancheverenigingen: deze zijn vooral gericht op het opkomen voor de belangen van de leden. Denk bijvoorbeeld aan de rol van de OSB toen minister Blok de plannen van het kabinet met betrekking tot de Rijks-schoonmaakorganisatie bekend maakte. Een ander voorbeeld van een relationele samenwerking is een kring organisaties die gezamenlijk hun facilitaire kosten benchmarken. Bij dit type samenwerking zijn de wederzijdse belangen vaak beperkt en veelal op de

Figuur 1. Het samenwerkingskwadrant met vier samenwerkingsvormen

Tabel 1. Kenmerken van gelijkwaardige en hiërarchische relaties

	Gelijkwaardig	Hiërarchisch
Relatie	Wederzijds afhankelijk	Opdrachtgever-opdrachtnemer
Besluitvorming	Consensus	Opdracht
Gebaseerd op	Vertrouwen	Contract
Coördinatie	Horizontaal	Top-down

langere termijn gericht. Het partnership heeft hier iets weg van een businessclub of studentenvereniging. Je participeert primair omdat het leuk is en secundair omdat het iets oplevert. De energie die in de samenwerking wordt gestopt is vooral altruïstisch. Het succes van het partnership wordt vaak bepaald doordat geen van partijen bedreigend is voor de andere(n) en de één niet meer profiteert van de samenwerking dan de ander.

Verkennde samenwerking

Verkennde samenwerking wordt gekenmerkt door het streven naar vernieuwing. Denk bijvoorbeeld aan allianties tussen verschillende bedrijven om nieuwe producten te ontwikkelen of consortia rond PPS-projecten die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een project.

Ook joint ventures tussen een schoonmaakorganisatie en een zorginstelling vallen onder deze categorie indien er sprake is van de ambitie om iets heel nieuws te creëren. Dit type samenwerking start met de erkenning dat partijen elkaar voor strategische vernieuwing nodig hebben. Verkennde samenwerking is vooral een competentie waarover de ene organisatie beschikt en de andere niet. Sommige organisaties hebben de intrinsieke overtuiging alles zelf te kunnen, terwijl andere organisaties zich door de jaren heen bewust zijn geworden van het feit dat het succes juist ligt in samenwerken.

Philips is een voorbeeld van een organisatie die geleerd heeft dat samenwerking noodzakelijk is voor succes. Waar Philips 40 jaar geleden nog alles in eigen huis had, van facilitaire diensten, R&D tot productiefaciliteiten is Philips vandaag de dag een van de voorbeelden van een bedrijf dat op allerlei terreinen samenwerkingen aangaat. Bij verkennde samenwerking hebben beide partijen een groot belang bij de samenwerking en zijn ze daarom bereid energie te steken in het object van de samenwerking en in elkaar.

Transactionele samenwerking

Transactionele samenwerking is een hiërarchische samenwerking gericht op consolidatie. Vrijwel alle uitbestedingsrelaties vallen onder deze categorie waarbij er een duidelijke opdrachtgever en opdrachtnemer is en waarbij de transactie (de dienst) centraal staat. De samenwerking is vaak gericht op het effectief en efficiënt uitwisselen van mensen, producten, diensten of informatie. Partnership is bij dit soort samenwerking een relatief begrip omdat bij dit type samenwerking de inwisselbaarheid van de hiërarchisch ondergeschikte partner vaak groot is en de horizon van de samenwerking veelal op voorhand vast ligt. Het beperkt zich daarom veelal tot het op een nette en plezierige manier samenwerken tot het einde van de samenwerking.

Functioneel explorerende samenwerking

Dit archetypen samenwerking is een hiërarchische samenwerkingsrelatie die gericht is op innovatie. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking tussen architect en opdrachtgever of de samenwerking tussen een univer-

10 jaar
2004 - 2014
Axxerion



Wij zijn in de wolken!

Als dé aanbieder van cloudsoftware zijn wij natuurlijk altijd 'in de wolken'. Dit jaar voelt dat extra feestelijk, want we bestaan 10 jaar!

Cloudsoftware

Of u nu op zoek bent naar een krachtig Facility Management Informatie Systeem of een complete tool voor het beheren van uw vastgoed, Axxerion biedt u de juiste oplossing. Onze cloudsoftware is flexibel, laagdrempelig en interessant geprijsd. Ook kunt u onze software met

behulp van workflows eenvoudig aanpassen aan uw eigen bedrijfsprocessen. Axxerion wordt dagelijks intensief ingezet door honderden organisaties waaronder zakelijke dienstverleners, overheids-, zorg- en onderwijsinstellingen en woningbouwcorporaties.

Win een Facility Management Quick Scan!

Ons 10-jarig jubileum laten wij niet onopgemerkt passeren. En... wie jarig is trakteert! Wij geven daarom 10 Facility Management Quick Scans van Twynstra Gudde weg! Kijk snel op onze website en doe mee!

Axxerion Advancing your business

Ressenerbroek 26b - 6666 MR Heteren - T. +31 26 474 2420 - E. verkoop@axxerion.com - www.axxerion.com



Tijdshorizon
Leidraad
Oriëntatie
Aanpak
Gericht op

Consolidatie
Morgen
Resultaat
Beter
Stap-voor-stap
Continuïteit

Vernieuwing
Toekomst
Ambities
Anders
Breakthrough
Creativiteit

siteit en een farmaceutisch bedrijf bij de ontwikkeling van nieuwe medicatie. Onder dit archetype samenwerking valt ook de samenwerking tussen een dienstverlener en een opdrachtgever waarbij een nieuwe oplossing wordt ontwikkeld. In dit type samenwerking is de afhankelijkheid groot. De hiërarchisch ondergeschikte partij heeft een competentie, talent, octrooi of wat dan ook waar de hiërarchisch bovengeschikte partij groot belang bij heeft. Dat maakt dat de hiërarchische verhouding op het oog gelijkwaardiger is dan bij een transactionele samenwerking. Het succes van dit soort partnerships is onder andere gelegen in het wederzijds tonen dat beide partijen een belang hebben bij de samenwerking. Dat kan bijvoorbeeld doordat bestuurders aandacht hebben voor de samenwerking.

Succesvol samenwerken

Partnership is de overkoepelende term voor alle hierboven genoemde samenwerkingsvormen. En al deze vormen komen, zoals ook blijkt uit de genoemde voorbeelden, voor in het facilitaire domein. In alle vormen van samenwerking kan er sprake zijn van succesvol

Tabel 2. Kenmerken van samenwerkingsrelaties gericht op consolidatie en innovatie

partnership. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat partners zich bewust zijn van hun positie in het samenwerkingskwadrant. Dit vormt de basis voor samenwerken en dus ook voor partnership. Als de opdrachtgever bijvoorbeeld uitgaat van een transactionele samenwerking en de opdrachtnemer van een functioneel explorerende samenwerking, of andersom, dan is dit een bron van misverstanden. Ambities worden verkeerd begrepen en er is een grote kans op miscommunicatie. Een belangrijke opgave voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer is dus duidelijk te zijn over de vorm van samenwerking die je nastreeft. In een aanbestedingsproces zal de opdrachtgever zijn ambities en verwachtingen goed moeten duiden. Bij het uitbrengen van een offerte is het ook de verantwoordelijkheid van een opdrachtnemer om duidelijk te zijn. De globale ambitie dat partnership wordt nagestreefd is dan niet voldoende. In een volgend artikel gaan we verder in op het belang van en de specifieke samenwerkingsvormen in het facilitaire domein. 

¹ Kaats, E., Van Klaveren, P., Opheij, W., *Organiseren tussen organisaties, Inrichting en besturing van samenwerkingsrelaties*, 2005

> George Maas is partner bij Hospitality Consultants en verantwoordelijk voor Strategic Sourcing. John Dommerholt is directeur bij Hospitality Group en hoofdredacteur *FMI*.



Facilitaire loopbaan van...

Naam:

Sander Borggreve

Huidige functie:

Facilitair teamleider bij Evean

Wilde vroeger worden:

Skileraar en gastheer

De opleiding Facilitaire Dienstverlening was voor Sander Borggreve, facilitair teamleider bij Evean, een bewuste keuze: 'Ik had altijd al interesse in het regelen en organiseren van zaken en ik heb affiniteit met horeca.' Dat blijkt ook uit zijn vroegere werkervaring: keukenmedewerker in een restaurant, barman in een café en ambulante manager in een hotel. Later, toen hij de keuze voor FM echt had gemaakt en koos voor de mbo- en later hbo-opleiding Facilitaire Dienstverlening, deed hij ervaring op als skileraar. Daarna koos hij voor de facilitaire richting: consultant bij Hygiene Consult Nederland, facilitair coördinator Sodexo Altys, facilitair coördinator hard services Strukton Worksphere - business unit Exploitatie en facility manager Strukton Worksphere - business unit Exploitatie.

'Via mijn broer leerde ik de opleiding FM kennen, maar los daarvan had mijn decaan ook al de suggestie gedaan om de mbo-opleiding FD te gaan doen. Een goede keuze aangezien ik een praktijkman ben. Ik vind FM een leuk en uitdagend vakgebied. Een vakgebied dat zichzelf meer en meer dwingt om naar haar eigen bestaansrecht te kijken en hierop te anticiperen. Dit maakt het uitdagend. Het feit dat ik binnen FM nu ben overgestapt naar de zorg biedt voor mij persoonlijk volop uitdagingen.'

En over tien jaar? 'Dan zijn mijn kinderen dertien en elf jaar en bevindt mijn loopbaan zich in een nieuwe fase. De balans tussen werk en privé blijft belangrijk, maar de werkhorizon is dan breder. Graag blijf ik bij facilitaire organisaties betrokken die in de opstartfase zitten of die sterk aan het veranderen zijn. Dit aangezien ik vooral het bouwen leuk vind.'

Sport en bewegen als vliegwiel voor de kanteling

Ton Rutten

Bijna alle gemeenten zijn volop bezig met de kanteling van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving en versterking van de zelfredzaamheid van burgers. Sport- en bewegingsprogramma's kunnen hierbij een belangrijke rol vervullen.

Nederland staat voor een grote maatschappelijke opgave door de demografische ontwikkeling (vergrijzing en ontgroening) en een scheefgegroeide verhouding tussen mensen die meedoen aan de samenleving en mensen die (noodgedwongen) langs de kant staan. Daarmee is de verzorgingsstaat onbetaalbaar geworden. De zorg en ondersteuning kunnen niet meer op de traditionele manier georganiseerd worden, waarbij de nadruk ligt op overheidsgefinancierde en overheidsgeorganiseerde ondersteuning. Met andere woorden: er moet een kanteling plaatsvinden binnen de wijze waarop wij in Nederland omgaan met zorg en ondersteuning. Participatie en versterking van de zelfredzaamheid van de burgers is dan ook de uitdaging voor de komende jaren: vanuit financieel en sociaal perspectief.

Sport-zorgarrangementen

Over de kanteling is al veel geschreven. Vrijwel alle gemeenten zijn er volop mee bezig. De startnotities en projectplannen zijn goedgekeurd en de projectorganisaties zijn ingericht. Nu is het belangrijk om de algemene voornemens concreet te maken en de wijze waarop deze uitdaging tegemoet wordt getreden uit te werken.

Sport en bewegen zijn bij uitstek thema's om de kanteling in de praktijk handen en voeten te geven en kunnen het vliegwiel zijn voor de gewenste transformatie. Met gerichte aanpassingen kunnen gemeenten

samen met andere partijen tot een voldoende gespreid en functioneel aanbod voor sport-zorgarrangementen komen om zo invulling te geven aan de kanteling. Tijdige en adequate realisatie vraagt wel om eigenaarschap, daadkracht, stevig programma- en projectmanagement en inhoudelijke kennis van de domeinen cultuur, sport, welzijn en zorg, accommodaties en veranderende beheervormen. Ook facility managers binnen het sociale domein kunnen op dit gebied met uitdagingen te maken krijgen.

Kansen en mogelijkheden

Sport en beweging geven op een positieve en stimulerende manier een forse impuls aan de kanteling:

- Ze bieden de zo gewenste collectieve ondersteuning.
- De inzet van bestaande sociale netwerken (vitale verenigingen en hun vrijwilligers) maakt collectieve voorzieningen mogelijk, waarbij ook voor verenigingen voordelen ontstaan.
- Sport en beweging hebben een activerende werking. Ze zorgen voor participatie en ontmoetingen tussen groepen.
- Ze maken het mogelijk om arrangementen op het snijvlak van Wmo, AWBZ en de zorg aan te bieden.
- Ze dragen bij aan fysieke en mentale gezondheid en zelfredzaamheid.
- Ze hebben een preventief karakter en voorkomen



> De Kanteling in het kort:

- van zorg naar welzijn
- van zwaar naar licht
- van professionele zorg naar gemeenschapszorg
- van professional als leverancier naar professional als coach
- van indiceerder naar arrangeur
- van gemeente als opdrachtgever naar gemeente als netwerkpartner
- van patiënt/cliënt naar (meer of minder kwetsbare) burger
- van burger als consument naar burger als producent

daarmee (dure) individuele zorg en ondersteuning.

- Ze zorgen voor versterking of behoud van zelfstandige mobiliteit, mede doordat veel beweegactiviteiten zich richten op mobiliteit (wandelen, hardlopen, fietsen).

Alle spelers in het veld (verenigingen, ouderenbonden, eerstelijnszorg, zorginstellingen, corporaties en gemeenten) moeten zich verbinden en committeren aan nieuwe arrangementen en samenwerkingsvormen.

> Beweeg Mee

In de gemeente Beek is onlangs met succes het programma Beweeg Mee gestart. Het programma richt zich op senioren die op indicatie van de huisarts starten met bewegen. Beweeg Mee is een collectieve activiteit (maximaal 20 deelnemers per groep) en wordt begeleid door twee fysiotherapeuten. Het programma bestaat uit 12 wekelijkse bijeenkomsten van elk een uur met sport- en spelactiviteiten, valpreventie, verbetering van de stabiliteit, et cetera. Elke bijeenkomst wordt afgesloten met koffie en vlaai. Na enkele weken was het animo zo groot dat een tweede groep van 20 personen is gestart en naar alle waarschijnlijkheid starten binnenkort nog meer groepen. Afhankelijk van het weer vindt de bijeenkomst plaats in een sporthal of op een kunstgrasveld.

Vliegwiel

Om de potentie van sport en beweging volledig te benutten, is het nodig aan de slag te gaan met de volgende drie onderwerpen:

Programmering

Gemeenten zullen, samen met zorginstellingen, verenigingen, corporaties en ouderenbonden, nieuwe arrangementen moeten ontwikkelen. Die arrangementen bestaan doorgaans uit een combinatie van beweegactiviteiten, ontmoeting, informatie en leefstijlverandering. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar onder andere de vitaliteit van de doelgroep, leeftijd en handicaps. Op basis daarvan wordt telkens een specifieke mix gemaakt van professionele inzet, begeleiding door vrijwilligers, type beweegactiviteit, et cetera.

Sportinfrastructuur

De bestaande binnen- en buitensportaccommodaties zijn niet allemaal geschikt voor de nieuwe arrangementen. Zowel in openingstijden, functionaliteit als toegankelijkheid zitten soms barrières. In veel gevallen is een omvorming van de sportinfrastructuur (waarbij soms met beperkte middelen kan worden volstaan) nodig. De omvorming laat zich als volgt samenvatten:

- van besloten naar openbaar
 - van exclusieve gerichtheid op verenigingen naar gerichtheid op een bredere doelgroep
 - van hekken en obstakels naar een barrierevrije infrastructuur
 - van specifieke naar generieke, multifunctionele voorzieningen
 - van uitsluitend sport, naar combinaties van sport, recreatie, ontmoeting, welzijn, cultuur en zorg
- Vanzelfsprekend is het niet nodig om de hele sport-



De professionele restaurantinrichting. *Bij Hakvoort Professional een vanzelfsprekendheid!*

Terwijl iedereen zijn best doet om topprestaties te leveren, kunt u in uw restaurant 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 restaurant topprestaties kunt blijven leveren.



Steamers



Kooklijn



Vaatwas



Koeling

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

> Sportlandgoed De Haamen

De gemeente Beek is recent gestart met de realisatie van het Sportlandgoed De Haamen. Dit project is in de kern de omvorming van een traditioneel sportpark, naar een open, eigentijds en multifunctioneel sportlandgoed. De omvorming bestaat uit renovatie en vernieuwing van bestaande voorzieningen van sportverenigingen op een zodanige wijze dat deze voorzieningen ook geschikt worden voor aangepast sporten. Kenmerkend voor het sportlandgoed zijn de barrièrevrije infrastructuur, het ontbreken van hekken rondom het park, de relatie met recreatieve voorzieningen en het Heuvelland, de combinatie van binnen- en buitensport en zorg (fysio/fitness). Het Sportlandgoed biedt daardoor de mogelijkheid om voor alle doelgroepen van de kanteling toegesneden arrangementen aan te bieden die bestaan uit sport, bewegen, ontmoeten, welzijn en zorg. Meer informatie over Sportlandgoed De Haamen en de pilot bij de gemeente Beek: www.dehaamen.nl



infrastructuur aan te passen. Gerichte aanpassingen aan enkele accommodaties volstaan om tot een voldoende gespreid en functioneel aanbod te komen voor de nieuwe arrangementen.

Beheer en exploitatie

Nieuwe arrangementen vragen ook om ander beheer. Sporters met een beperking vragen om een andere benaderingswijze, een andere begeleidingsvorm en andere dienstverlening. Ook de 'verkoop' van de arrangementen vereist een andere houding dan het sec verhuren van uren aan bestaande verenigingen. Van behorende instellingen wordt verwacht dat zij een omslag maken die zich als volgt kenmerkt:

- van beheerder naar maatschappelijk partner
- van aanbieder van ruimte naar aanbieder van sport- en beweegactiviteiten
- van conciërge naar gastheer of -vrouw en begeleider van arbeidsmatige dagbesteding van mensen met een beperking

Voordelen

Op meerdere plaatsen in het land lopen experimenten met sport en bewegen. Het meest tot de verbeelding sprekende pilotproject loopt op dit moment in de Westelijke Mijnstreek. Dat is niet verwonderlijk omdat juist in dit gebied de vergrijzing en ontgroening grotere gevolgen hebben dan elders. De tussentijdse evalu-

atie van deze pilot laat de volgende voordelen zien:

- Het concept sport-zorgprogramma's sluit naadloos aan bij de opgave in het sociale domein en de doelstellingen van de Wmo:
- kwetsbare burgers doen mee in een reguliere (sport)omgeving
- ondersteuning wordt collectief georganiseerd, de mogelijkheden van mensen en niet hun beperkingen zijn het uitgangspunt
- de verenigings- en vrijwilligersgemeenschap leveren een belangrijke bijdrage aan de maatschappelijke ondersteuning
- de lokale overheid, de professionele partners hebben vooral een coachende en faciliterende rol.
- Als 'extra' geldt dat sport-zorgprogramma's vanuit de aard van de activiteit ook nog eens een preventieve en activerende werking hebben. Verbetering van gezondheid/leefstijl zorgt voor meer zelfredzaamheid. Bovendien lijken de programma's in staat om de bezuiniging (de korting op het budget van 25 procent tot 30 procent) te realiseren.

De opgave

Vanaf 1 januari 2015 ligt de verantwoordelijkheid voor de decentralisatie van de AWBZ bij de gemeenten. Het benutten van de voordelen van sport en bewegen kan gemeenten echt helpen bij de kanteling. Tijdige en adequate realisatie vraagt om eigenaarschap, daadkracht, stevig programma- en projectmanagement en inhoudelijke kennis van de domeinen (cultuur, sport, welzijn en zorg), accommodaties en veranderende beheervormen. Alle spelers in het veld (verenigingen, ouderenbonden, eerstelijnszorg, zorginstellingen, corporaties, gemeenten) moeten zich verbinden en committeren aan nieuwe arrangementen en samenwerkingsvormen.

> Ton Rutten is partner bij Hospitality Consultants en verantwoordelijk voor de business unit Sport, Welzijn en Maatschappelijk Vastgoed.

> Sportparkmanagement in Maastricht

De gemeente Maastricht heeft enkele jaren geleden het sportparkmanagement geïntroduceerd. De gemeente vormt haar sportparken om tot openbare en multifunctionele kwaliteitsparken en doorzagt dat zij met de traditionele wijze van beheer (de verenigingen dragen zelf zorg voor het gebruikerbeheer) haar doelstelling niet zou bereiken. De kwaliteitsparken in Maastricht worden inmiddels bemenst door beheerders, waarvan velen afkomstig zijn uit regelingen ter bevordering van de werkgelegenheid. In de toekomst zullen ook mensen met een beperking worden ingezet in het beheer. Door deze wijze van beheer zijn de openingsuren van de parken sterk verruimd, zijn de parken toegankelijk geworden voor recreanten en groepen ouderen en is de buurtfunctie versterkt.

Duidelijkheid voorkomt problemen

Wie is verantwoordelijk voor uw installaties?

Organisaties gebruiken hun elektrotechnische installaties dagelijks. Maar hoe zit het met de veiligheid van die installaties? Wat als het misgaat? Wie is aansprakelijk? Veel organisaties hebben geen idee, zo blijkt uit een steekproef die technisch dienstverlener Alewijnse hield onder zorginstellingen. De helft bleek de verantwoordelijkheid voor elektrotechnische installaties niet goed te hebben geregeld.

dervraagde organisaties heeft de verantwoordelijkheid niet of onduidelijk vastgelegd. Zij voldoen dus niet aan de wettelijke verplichtingen. Daar komt nog bij dat een verzekeraar moeilijk kan doen in geval van aansprakelijkheid.

Andere sectoren

Ronald Dercksen, business development manager bij Alewijnse: 'Ook in onze dagelijkse praktijk ervaren we dat lang niet alle zorginstellingen goed zicht hebben op de verantwoordelijkheid voor hun installaties. Toch keken we op van de uit-

Jan Broeks

Neemt u de elektrotechnische installaties binnen uw organisatie eens onder de loep. Weet u wie verantwoordelijk is voor het beheer? Voor het onderhoud en het veilig gebruik ervan? Organisaties hebben vaak geen idee wie welke verantwoordelijkheid draagt voor elektrotechnische installaties, met alle risico's van dien. Dat blijkt uit het onderzoek dat leverancier en beheerder van technische installaties Alewijnse enige tijd geleden uitvoerde onder zorginstellingen. Het onderzoek omvatte een steekproef onder ruim duizend zorginstellingen in Nederland. Wat bleek? Vijftig procent van de ondervraagde organisaties heeft de verantwoordelijkheid niet of onduidelijk vastgelegd.

komst, die hoger uitpakte dan verwacht. Zeker als je bedenkt dat veiligheid en de continuïteit van installaties voor veel van de respondenten de hoogste prioriteit bleek te hebben.

'Ik durf te stellen dat de steekproef voor andere sectoren een soortgelijke uitkomst had opgeleverd. Weliswaar met uitzondering van de zware industrie, waar het besef rondom de verantwoordelijkheid van elektrotechnische installaties meer is ingebed in het maintenancebeleid en in de dagelijkse bedrijfsvoering.' Dat de organisaties de verantwoordelijkheid niet hebben vastgelegd, heeft volgens Dercksen niets te maken met onwil. Veel organisaties weten simpelweg niet wat er bij komt kijken en wat precies moet worden geregeld. Bovendien is er sprake van een spanningsveld met financiën. Krimpende budgetten en minder personeel verhogen de werkdruk. Installatieverantwoordelijkheid wordt ook snel toegewezen aan een afdeling, terwijl de verantwoordelijkheid daarmee niet eenduidig vastligt. Installatieverantwoordelijkheid

verandert dan in een 'sluitpost' op de begroting. Dercksen: 'Het is echter juist die persoonlijke verantwoordelijkheid die het belang van dit thema onderstreept. Wanneer er niets is afgesproken over de aansprakelijkheid en het gebruik van een elektrische installatie tot letsel of schade leidt, dan is de hoogst leidinggevende persoonlijk aansprakelijk. Een gegeven dat vaak onbekend is. Zo herinner ik mij binnen deze context een directielid – overigens buiten de zorgsector – dat van onze installatieverantwoordelijke schriftelijke rapportages over de installaties binnen zijn organisatie ontving. Geïrriteerd vroeg hij zich af wat hij ermee moest, totdat we hem vertelden over zijn persoonlijke aansprakelijkheid.'

Uitbesteden

Installatieverantwoordelijkheid kun je uitbesteden. Dercksen: 'In onze rol als installatieverantwoordelijke ligt de focus op een volledige borging van NEN 3140.

> NEN

NEN stelt de norm voor veel gebieden. Zo ook als het gaat om de veiligheid binnen uw organisatie. Betreft het uw elektrotechnische installaties, dan heeft u naast NEN 3140 en NEN 2767 ook te maken met NEN 1010. Die is van toepassing bij de aanleg, uitbreiding of aanpassing van uw elektrische installaties. Kijk op www.nen.nl voor meer informatie over de normeringen.

Die norm omvat het veilig gebruik van de elektrotechnische installaties binnen organisaties en valt uiteen in drie onderdelen. Zo beschrijft NEN 3140 allereerst het beheer en aanwijzingsbeleid. Dat wil zeggen dat het technisch dossier op orde moet zijn en dat mensen die in of aan de installaties werken hiertoe bevoegd en vakinhoudelijk opgeleid moeten zijn.

'Ook stelt de norm dat de elektrotechnische installaties in uw gebouwen aantoonbaar een vakkundige periodieke keuring moeten ondergaan. Ten derde geldt een periodieke keuring van de aan uw elektrotechnische installaties gekoppelde apparaten. Dit laatste reikt ver; van het gereedschap in de fabriek of werkplaats tot de koffieautomaat en de radio op de vensterbank.'

Een quickscan kan inzicht geven in waar je als bedrijf staat als het gaat om elektrotechnische veiligheid. Het biedt snel een goede, eerste basis voor een plan om te voldoen aan wettelijke verplichtingen conform de NEN 3140.

Een externe partij kan naast de borging van NEN 3140 ook zorgdragen voor een conditiemeting op basis van NEN 2767. Met een conditiemeting krijg je zicht op de technische staat van installaties, de levensduur en eventuele mankementen. Uit al die informatie volgt een meerjarenonderhoudsplan, kortweg MJOP. Dat plan laat zien wanneer onderhoud of inspecties moeten plaatsvinden. Ook wordt duidelijk wanneer het tijd is voor reparaties of vervanging van installaties. Een MJOP is een beheerstool voor veiligheid, onderhoud én financieel beheer, op basis van periodieke keuringen.

Overbrug de mismatch

Wat hebben de NEN 2767 en NEN 3140 met elkaar te maken? Dercksen: 'In de ideale situatie zijn bevindingen bij een NEN 3140-inspectie input voor de vragen binnen NEN 2767. Toch wijst de praktijk vaak anders uit. Er is bij veel organisaties sprake van een mismatch tussen beide normeringen. Het is dan ook aan de organisatie om die afstand te overbruggen, om te voldoen aan de wettelijke verantwoordelijkheid.

'Ik heb vanuit mijn functie als business development manager veel te maken met facility management, waarbij het me telkens weer opvalt van hoeveel markten een facility manager thuis moet zijn. Toch valt me ook op dat de echte technische kennis minder aanwezig is dan voorheen. Waar vroeger sprake was van



een hoofd van de technische dienst, is de facility manager vandaag de dag meer en meer een generalist. 'Begrijp me niet verkeerd, ik pleit niet voor meer technische kennis binnen FM. Waar het me wél om gaat, is dat de facility manager weet wat er moet gebeuren. Dat hij weet wat hij moet en kan doen om de verantwoordelijkheid voor het beheer van elektrotechnische installaties goed te regelen. Op deze manier kom je niet voor ongewenste situaties te staan.'

> Jan Broeks is tekstschrijver. Alewijnse levert (elektro)technische totaaloplossingen voor de business lines Maritiem, Industrial Automation, Retail en Technisch Beheer.

Ronald Dercksen, business development manager bij Alewijnse

juridisch

Invoering Wet Werk en Zekerheid

Proeftijd verdwijnt bij kortdurende contracten

Over niet al te lange tijd gelden nieuwe regels voor arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd. Bij kortdurende arbeidsovereenkomsten is een proeftijd niet meer mogelijk.

Op (zeer) korte termijn zullen nieuwe regels gaan gelden voor de arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd en ontslag. Het wetsvoorstel Werk en Zekerheid is immers op 10 juni 2014 door de Senaat goedgekeurd, onder de voorwaarde dat de eerste wijzigingen pas op 1 januari 2015 (in plaats van 1 juli 2014) ingaan. Er is dus iets meer tijd om aan de veranderingen te wennen. Desalniettemin zal ik hieronder nu al de gevolgen voor de proeftijd bespreken.

Onzekerheid

Het is bij arbeidsovereenkomsten van zes maanden of korter straks niet meer toegestaan om een proeftijdbeding op te nemen. Indien dat wél gebeurt, dan is het proeftijdbeding nietig. Het kabinet is van mening dat een kortdurend contract voor bepaalde tijd voor flexwerkers al dusdanig veel onzekerheid met zich meebrengt dat het onwenselijk is dat in die gevallen de onzekerheid nog verder wordt vergroot door een proeftijdbeding. De vraag is echter of het doel van de wetgever daadwerkelijk zal worden bereikt. Bovendien wordt in de nieuwe wet opgenomen dat werkgevers geen proeftijd meer mogen opnemen in opvolgende contracten, tenzij er voor het opvolgende contract andere vaardigheden of verantwoordelijkheden zijn vereist.

Mogelijkheden

Het is voor de werkgevers van belang dat de arbeidsovereenkomsten met een duur van zes maanden of korter worden aangepast (de proeftijd moet worden verwijderd). Een andere mogelijkheid is om de eerste arbeidsovereenkomst voor een langere periode (dan zes maanden) aan te bieden. Op grond van de nieuwe wet is het namelijk nog wel toegestaan om bij dergelijke arbeidsovereenkomsten een proeftijd op te nemen. Het is goed mogelijk dat werkgevers na 1 januari 2015 met allerlei creatieve oplossingen komen om de nieuwe regels te omzeilen. Zo wordt al veelvuldig over de 7 + 8 + 8 - regel gesproken. Dat wil zeggen dat de werkgever eerst een arbeidsovereenkomst voor zeven maanden aanbiedt, daarna voor acht en tot slot een laatste keer verlengt met acht

maanden. Op die manier wordt optimaal van de flexibele mogelijkheden gebruik gemaakt en voorkomt de werkgever de verplichting tot betaling van de transitievergoeding omdat het dienstverband niet twee jaar heeft geduurd.

Overgangsrecht

De wijzigingen met betrekking tot het proeftijdbeding zijn van toepassing op arbeidsovereenkomsten die – zoals het er nu uitziet – op of na 1 januari 2015 zijn aangegaan. De huidige regels omtrent de proeftijd blijven van toepassing op arbeidsovereenkomsten die vóór 1 januari 2015 tot stand zijn gekomen. Daar kan bij cao van worden afgeweken.

Creatieve oplossingen

Met invoering van de Wet Werk en Zekerheid is het bij kortdurende arbeidsovereenkomsten niet meer mogelijk om een proeftijd op te nemen. De vraag is echter of het doel van de wetgever (wegnemen onzekerheid bij flexwerkers) daardoor zal worden bereikt. De kans is immers groot dat de werkgevers het verbod van het proeftijdbeding op een creatieve manier zullen omzeilen. Wij juichen creativiteit toe, maar het is van belang dat zowel de werkgevers als de werknemers zich ervan bewust zijn dat een proeftijd niet in alle gevallen meer is toegestaan.



> Maarten Bartels is advocaat bij Certa Legal Advocaten in Amsterdam. Heeft u naar aanleiding van dit artikel vragen of behoefte om uw arbeidsovereenkomsten te laten checken in verband met de op handen zijnde wijzigingen? Hebt u andere vragen op het gebied van arbeidsrecht? Dan kunt u contact opnemen met mr. M.F. Bartels via +31 20 521 66 99 of bartels@certalegal.nl.

Voorjaars-ALV FMN

Nieuwe voorzitter: Natalie Hofman



Nieuwe voorzitter Natalie Hofman met daarachter Ian van der Pool en Daniëlle Overweg



Rafaël Schreurs



Erelidmaatschap van Marieke Borkus-Peeters (l) en Remko Oosterwijk (r)



René Wentink

FMN was aanwezig op vastgoedbeurs Provada in Amsterdam RAI. Daar werd op donderdag 5 juni ook de ALV gehouden. Een bijzondere editie want Ian van der Pool nam afscheid als voorzitter en er werd unaniem 'voor' de nieuwe voorzitter gestemd: Natalie Hofman.

Bij aankomst in de RAI vielen direct de gastvrouwen van Sparq op, die zorgden voor een zeer prettige ontvangst van de leden van FMN. Ze waren herkenbaar aan de opgespelde oranje bloem en stonden op strategische punten om de leden op te vangen en hen de weg te wijzen.

Na de ontvangstlunch (met een heerlijk kopje koffie van Nespresso toe) trad de voorzitter van de commissie Events René Wentink op als gastheer van de ALV. Hij heette alle gasten welkom en gaf het openingswoord aan Ian van der Pool. Van der Pool heette de nieuwe leden in het bijzonder welkom en een gast uit Amerika: Bruce Forbes. Zijn aanwezigheid onderstreepte nog maar eens de relatie met IFMA die de afgelopen jaren nog verder aangehaald is.

ALV – deel 1

Op een vlotte manier leidde Van der Pool vervolgens de aanwezigen door het eerste deel van de ALV. Er

werd ingestemd met de notulen van de vorige vergadering en bestuurslid Rolf Nijdam constateerde dat men het ook unaniem eens was met twee aanpassingen in het huishoudelijk reglement: de benoemingstermijn van de voorzitter wordt zes keer één jaar, in plaats van twee keer drie jaar en de verwijzing naar het convent wordt geschrapt.

Daarna werd de commissie gepresenteerd die vanaf nu verantwoordelijk is voor de benoeming van ereleden: René Bont, Annelies Meijer en Katinka van Heerde. Verenigingsmanager Roel Masselink is aan deze commissie verbonden als secretaris zonder stemrecht. Nieuwe insteek voor de benoeming van ereleden zal zijn dat niet alleen senior leden in aanmerking komen, maar ook jongeren. Zij kunnen immers nog lange tijd als ambassadeur voor FMN en voor het vak optreden. Voorgedragen en ingestemd werd met het erelidmaatschap van Marieke Borkus-Peeters en Remko Oosterwijk.

Borkus heeft onder starters en tussen regio's een brug geslagen tussen alle generaties. Oosterwijk zat onder andere tien jaar in de NEN-norm-commissie, was vanaf het begin betrokken bij de facilitaire kengetallen gemeente en vervult net als Borkus een ambassadeursrol.

ALV – deel 2

Penningmeester Rafael Schreurs ging vervolgens verder met het jaarverslag en de jaarrekening. Hij noemde 2013 een transitiejaar; verantwoordelijkheden zijn gewijzigd en de bestuursportefeuilles zijn herijkt. Ook is in 2013 verenigingsmanager Roel Masselink gestart, waarmee de vereniging voor het eerst zelf personeel heeft. Vooruitkijkend schetste Schreurs dat er nog meer aandacht moet komen voor: sponsoring, samenwerking met IFMA en externe betrekkingen. Schreurs vertelde verder dat in 2013 de inkomsten onder druk stonden. Een beeld waarmee meer beroepsverenigingen kampen. Ondanks de lagere inkomsten is het exploitatiesaldo binnen de door de leden vastgestelde begroting gebleven. Het onbenutte deel voor de ontwikkeling van de nieuwe digitale infrastructuur is als bestemmingsreserve overgeheveld naar het budget voor 2014.

Uit de zaal kwam vervolgens de opmerking dat de vereniging nog steeds te intern gericht is. De vereniging zou meer naar buiten moeten treden, plannen moeten maken voor ledenwerving, marketing en communicatie en sponsoring. Net als deze thema's,

zou ook de digitale infrastructuur al te lang op de agenda van FMN terugkeren. Maar wanneer wordt dit nu in de praktijk gebracht?

Het bestuur antwoordde dat er heel veel gebeurt voor leden. Kenniskringen, commissies en regioteams zijn heel actief met het organiseren van activiteiten voor leden. Het bestuur zal zeker kijken naar hoe dit nog beter en meer zichtbaar gemaakt kan worden. De leden stemden vervolgens unaniem in met het goedkeuren van de jaarrekening en het jaarverslag en verleenden het bestuur décharge over het gevoerde beleid.

Roel Masselink gaf later tijdens de ALV nog het antwoord op de vraag rond de digitale infrastructuur. Op basis van een benchmark onder verenigingsbureaus is, zo lichtte hij toe, besloten om de bureauondersteuning binnenkort aan te besteden.

Als gevolg daarvan zijn er de komende maanden te veel onzekerheden om grote beslissingen te nemen en investeringen te doen. De keuze voor het bureau wordt rond 1 oktober gemaakt, waarna de nieuwe bureauondersteuning rond 1 januari 2015 operationeel moet zijn.

Een van de resultaten van 2014 tot nu toe noemde Masselink de vernieuwde deelname aan de Vakbeurs Facilitair, door samen met een aantal partners het FM(N) plaza op te zetten. Voor een aantal leden was het even wennen dat de traditionele nieuwjaarsreceptie op de donderdag plaats had gemaakt voor een dagelijkse meet & greet.

Daarna waren er tijdens dit deel van de ALV presentaties van de kenniskring Huisvesting & Vastgoed, de commissie Internationaal en het regioteam West.

Nieuwe voorzitter

Aan Rolf Nijdam is dan de eer om de nieuwe bestuursleden voor te stellen, Daniëlle Overweg (directeur Strategie & Business Development Masterkey Holding) volgt Lisanne Hendrix op, op de post Marketing & Communicatie; en Natalie Hofman (directeur Croon Wolter&Dros Facilities) wordt voorgesteld als de nieuwe voorzitter. Beide dames worden door de zaal unaniem aan het bestuur toegevoegd.

Ian van der Pool blijft actief want hij is toegetreden tot de Board of Directors van IFMA. Van der Pool en Hofman sluiten de ALV met hun respectievelijk afscheidsspeech en introductiespeech.

Vlak voordat we aan het middagprogramma beginnen en alle aanwezigen de beurs kunnen bezoeken (waaronder de stand van FMN), presenteren Pieter van den Herik van CFP en Walter van der Es van de Haagse Hogeschool hun marktonderzoek Duurzaamheid FM in Nederland. Zeventig procent van de deelnemers zegt beleid te hebben op dit gebied. Koplopers komen uit de zakelijke dienstverlening en de focus ligt op afval, energie en schoonmaak. Populaire labels zijn ISO 14001 en Breeam en als belangrijke trend wordt de circulaire economie gezien. De volgende ALV is 13 november bij Miele in Vianen.

Make it happen, make it real!

Geslaagd middagprogramma FMN op de Provada

Na de ALV is het tijd voor het middagprogramma. Dave Venmans presenteert de NFC Index en architect Willem Hein Schenk geeft zijn visie op de toekomst van de architectuur in ons land. Daarna volgt een bezoekje aan de beursvloer.

badwater stoppen, geeft hij bijvoorbeeld 30 graden aan. Een feit. Maar als we vragen naar de beleving van de badgebruiker, zien we verschillende antwoorden. Dit is typerend voor de beleving van FM. De NFC Index is alleen gebaseerd op feiten, volgens de NEN 15221.

In 2013 kostte een gemiddelde werkplek 9.035 euro. Dit is een daling van 5,3 procent ten opzichte van 2012. Er treedt hoe dan ook versobering op. Niet alleen in de dienstverlening, maar ook in het aantal vierkante meter per werkplek. In 2012 bedroeg het aantal vierkante meter per werkplek 20. In 2013 was dit 19,6. Hierin zijn de effecten van thuiswerken niet meegenomen, daarvoor is verder onderzoek nodig.

Architectuur en FM

'Lang niet alles wat bedacht en gebouwd is de afgelopen jaren, is nu nog functioneel. We hebben gebouwen gemaakt die niet functioneren, niet comfortabel of niet toekomstbestendig genoeg zijn. En daar zijn de architecten ook debet aan,' vertelt Willem Hein Schenk, directeur van architectenbureau de Zwarte Ruiter en voorzitter van de Bond voor Nederlandse Architecten.

'De Bond is nu bezig om alle architecten bij elkaar te krijgen om te brainstormen over wat nu echt nodig is in Nederland. Om een indruk te geven van hoe het niet moet, het volgende voorbeeld. Ruim tien jaar geleden schetste Rem Koolhaas een prachtig huis. De bewoner was invalide, wilde graag in zijn hele huis snel en makkelijk kunnen komen en verenigde het nuttige graag met het aangename; zo deed de bibliotheek-

Lisette van Steijn

Tijdens het middagprogramma presenteert Dave Venmans, hoofd staffing en facilities services bij KPMG, de NFC (Netherlands Facility Costs) Index over 2013. De NFC Index wordt sinds 2001 jaarlijks gepresenteerd. Venmans geeft aan dat er een verschil zit tussen feiten en beleving: 'De facilitaire dienstverlening wordt door eenieder anders belevd. Als we de thermometer in het facilitaire



dienst als lift. Werkelijk een fantastisch mooi huis. Er is zelfs een film over gemaakt: Houselife. Maar het huis is onbruikbaar omdat het als een maatpak is. Het is onverkooptbaar. De bewoner is overleden en het huis staat al jaren te koop. Dat is niet alleen een kwestie van smaak, het huis is ook bijzonder slecht schoon te maken. Achteraf realiseerde men zich dit pas. En zo is het met de bouw van veel gebouwen gelopen.'

Tijd voor verandering, vindt Willem Hein Schenk. Veel architecten zijn nu nog gewend om een 'mooi' gebouw neer te zetten in plaats van functioneel, comfortabel en toekomstbestendig. Juist nu ligt dé kans er om je te kunnen onderscheiden. Schenk geeft aan dat BIM (building information management) hét ontwerp van de toekomst is. Hierbij wordt berekend hoeveel geld men in een gebouw aan beheer en onderhoud kwijt is. Ook de processtappen bij een defect in het gebouw worden aangegeven.

Facilitair Plein groot succes

Dit jaar heeft FMN voor het eerst een stand op de jaarlijkse vastgoedbeurs. Het Facilitair Plein, met onder andere Facilicom en Humanagement wordt na de ALV druk bezocht. Niet alleen is hier gelegenheid tot netwerken, er worden ook presentaties gehouden. Verenigingsmanager Roel Masselink blikt terug op plezierige dagen: 'FMN heeft met veel plezier geparticipeerd in het Facilitair Plein, dat met een aantal andere facilitaire partijen op de Provada werd inge-

richt. Het doel van FMN was om op het Facilitair Plein de verbinding te leggen tussen vastgoed, vastgoedbeheer, facility management en de focus op de totale levenscyclus van een gebouw. Wij hoopten bij de vastgoedwereld juist het beeld van de eindgebruiker in beeld te krijgen. Daarnaast wilden wij als vereniging uiteraard de bekendheid van FMN vergroten en leden kennis laten maken met de vastgoedwereld door de ALV op en rond de Provada te organiseren.

'Mijn beeld na drie dagen Provada? Er is nog veel "oud denken" in de vastgoedwereld. De focus ligt nog op stenen stapelen en stenen schuiven, terwijl facility management juist kan helpen om de waarde van een pand te vergroten door een betere aansluiting bij de wensen en eisen van de eindgebruiker. Het is dus goed om als FMN op de Provada te zijn, maar wel hard werken. De traditionele bezoeker van de Provada komt niet uit zichzelf naar een Facilitair Plein. Die is inderdaad nog te veel bezig met stenen stapelen en schuiven en heeft vaak nog een bepaald beeld bij facility management. "O, jullie zijn die mensen die gebouwen inrichten," wordt vaak gedacht. Kortom, er is nog veel zendingswerk te verrichten.'

> Lisette van Steijn is facilitair consultant bij IFMEC en lid van de redactiecommissie van FMI.

If you can't measure, you can't manage

How to perform a benchmarking study of your facility assets

An important but often neglected responsibility of people who own or manage facilities and real estate assets is to establish performance metrics and evaluate the condition of their properties on a routine basis against those metrics. According to building codes and government regulations (such as those outlined by the Occupational Safety and Health Administration in the U.S.), owners and operators of facilities are responsible for the safe and sanitary operation of their facilities at all times.

Besides health, comfort and safety, buildings and properties play an important role in productivity, energy conservation, sustainability and cost management. Sometimes it takes a crisis (e.g., steep fines or criminal indictments for code violations, roof collapses, indoor air quality problems, power outages, unexpected downtime, security breaches) to communicate to management that improvements are necessary.

Managers of facilities and properties must conduct periodic condition assessments to determine the status of their invested capital. Information is required to compare existing performance with required conditions and for budgeting financial reserves necessary to restore, preserve, rebuild or adjust capacity.

Many facilities have been acquired through mergers and acquisitions. It is not uncommon to find overstressed building systems, underutilized spaces, and infrastructure that is functionally obsolete or in various states of disrepair. Too often systems and space utilization are not in conformance with the original design intent and there are serious violations of codes and standards. Some important areas to assess include

physical condition of building systems and components, energy conservation, indoor environmental quality, waste minimization, space utilization and layout, ergonomic factors and maintenance.

Making informed decisions

As a facility or property manager, you have sufficient knowledge in areas that impact the performance of the buildings that you presently use or plan to purchase, improve, lease, construct, renovate or remodel. In order to perform your job well you need certain information about buildings and properties as they impact the people, processes and technologies that they support.

It is imperative to establish facility performance requirements and standards, and to conduct systematic performance evaluations of facilities and properties. The basic purpose for conducting evaluations is to obtain information needed to make informed decisions and identify any improvements to the building or property that may be necessary. The quality of decisions that facility managers make is directly related to the quality of information available to them.

Richard Sievert



What is benchmarking?

It is only through constant evaluation that things can be improved. Benchmarking is a continual process that involves measuring current business operations and comparing them with codes and regulations, internal standards, performance levels of your toughest competitors, or leaders in any industry performing similar functions. Managers also need information about the total performance of their facilities to determine whether they are in conformance with requirements of owners, users and outside regulatory bodies.

The data points collected from the benchmarking process are invaluable in identifying company strengths and weaknesses and uncovering alternative practices and processes which could lead to a competitive advantage. Those interested in using a property, whether leased or owned, to plan projects, improve occupant health, comfort and safety, better serve customers and increase productivity and bottom-line profitability must conduct ongoing evaluations of their facilities and real estate assets.

You must first know your facility requirements in order to meet them. There are about as many different types of facility evaluations as there are facility-related items to manage. Think about the key areas of facility management that are your responsibility. Responsibilities may include real estate acquisition and disposal, space management, budget management, maintenance and operations, worker comfort and productivity, environmental control, energy conservation and sustainability, code compliance and life safety, waste disposal, security and project management.

Standards must be developed for each key facility management area, against which performance can be measured. It is strongly recommended that facility managers systematically and routinely compare ob-

served performance and measured performance with criteria and standards. Development of standards will enable you to evaluate alternatives, decide whether improvements are needed and measure progress toward meeting the objectives.

If you can't measure, you can't manage

If we are to improve something we must first be able to measure or count it. You must first determine what performance criteria (output) to measure and then establish what variables to measure that impact performance. The output might be air or water flow rates, temperature, humidity, dust or contaminant count, space or equipment usage or repairs (machine downtime hours and costs). For example, measuring the effect of temperature and humidity adherence on performance might lead to acceptance of less stringent temperature and humidity criteria or identify the importance of improved heating, ventilation, air conditioning and humidity controls. Instruments may be used to record temperature, humidity, static pressure, fan speeds, air quantities and power usage.

Benchmarks must also be established for operating cost and environmental performance standards. The benchmarking process helps identify facility problems that require a design solution. Benchmarks define owner objectives, priorities and design criteria for facility development projects. Competitive success mandates that businesses continually benchmark the performance of their facility assets and strategically

'You must know your facility requirements in order to meet them'



Uw hoge eisen aan hygiëne is onze zorg



Uw partner in hygiëne

Onze oplossingen zijn zo ontworpen dat ze u ondersteunen bij het leveren van de beste zorg. Wij zijn gespecialiseerd in tissueproducten en ondersteunende diensten die goede en veilige hygiënenormen bevorderen.

Wij bieden de gezondheidszorg een volledige handhygiëneoplossing voor zowel het personeel als de patiënten, waarbij we ook graag advies geven over de naleving van gezondheidsregels.



www.tork.be / www.tork.nl



invest in them to maximize return on investment. Today's resource-constrained, highly competitive business environment, combined with increasing government regulations, business transparency, rapidly emerging technologies and new management methods, forces owners and managers of facilities and properties to continually improve the return on assets or run the risk of becoming irrelevant and functionally obsolete.

Evaluations can be broad-based or narrow

Building evaluations can be broad based, such as a comprehensive pre-acquisition survey or post-occupancy evaluation of total building performance. Some audits can be narrow in scope and may focus on specific performance attributes such as code compliance, indoor air quality, energy efficiency, operating cost reduction, user satisfaction, comfort and productivity, space utilization and workflow. Studies often are required to establish the condition and life expectancy of existing building systems to determine the financial reserves necessary to maintain the systems properly and to meet planned needs. Code compliance issues and performance standards must be considered. Building code regulations make owners and operators responsible for the safe and sanitary maintenance of their facilities at all times. If a building inspector approved or overlooked a building defect or code violation, it does not mean that you are off the hook. As a result, some lawyers recommend periodic performance evaluations of occupied buildings to determine code compliance and guard against potential claims from people who may blame building mismanagement for their physical or psychological health problems. Owners and operators are being asked if they did everything reasonably possible to prevent alleged occurrences.

Building codes and government regulations mandate the minimum requirements and standards for public health and safety. An emerging code compliance issue today is meeting energy conservation codes, measuring usage and disclosing actual energy consumed in buildings to the public. Besides complying with the local municipal energy code, consider voluntary energy standards developed by industry organizations which may exceed the mandatory requirements identified in building codes and government regulations. In addition to indoor air quality issues, consideration should be given to thermal comfort, illumination, acoustics, architectural and interior design, and ergonomic issues as they relate to occupant and public health, safety, morale and productivity. There are numerous legal and quasi-legal organizations devoted to developing standards for building system performance. IFMA researches critical performance qualities and publishes the results of benchmarking surveys of buildings serving a variety of market sec-

tors. You must decide which standards you will establish to compare and measure the performance of your facilities before you fund a building project.


Value engineering studies to develop new performance standards

The term evaluation contains a form of the word value. Value engineering analysis can be employed as a tool for facility cost reduction and development of building performance standards. Value engineering studies are necessary to assure that facilities are designed, constructed and operated in the most economical way, taking into consideration life cycle costs. The approach is to examine the systems and components with the greatest expenditures, to challenge the costs and functions and compare them with alternatives on a cost/benefit basis. Systematic evaluation of buildings and properties, development of performance criteria or standards will lead directly to significant improvements. Before you plan the requirements for a new facility project you need to be aware of problems, bottlenecks and inefficiencies with respect to your current facilities and operations, so they are not repeated. Collect data and develop facility management metrics to identify gaps between current and desirable conditions:

- Identify what is to be benchmarked
- Identify standards to be adopted
- Determine data collection method and collect data
- Determine current performance variance
- Develop action plan for future

Let your specific objectives drive the benchmarking study. Is your objective to:

- Reduce costs?
- Move products in and out of the plant more quickly?
- Comply with codes?
- Improve occupant morale, comfort and productivity?
- Justify or determine departmental budgets?
- Increase the efficiency and effectiveness of FM?
- Determine if you are spending money intelligently?
- Reinforce capital expenditure needs and scheduling?
- Attract customers and improve overall customer satisfaction?

Facility management is a balancing act. As organizations audit their facility costs, they may find a sizeable amount of money spent with little management control. Ongoing evaluation of your facility operations and its contribution to your business objectives is a management function that you cannot afford to overlook. 

> Richard W. Sievert, Ph.D. is a professor at Drexel University in Philadelphia, Pennsylvania, USA. He teaches classes in facilities and property management, value engineering, project management, design as a competitive edge, building systems and contracts and specifications. He may be reached at rsievert@sievertgroup.com.

EFMC 2014

'Tijd om terug te keren naar de basis van ons vakgebied'

Op 5 en 6 juni vond de jaarlijkse EFMC plaats in het Andels Hotel, het grootste design hotel van Berlijn. De ruim 700 bezoekers kwamen grotendeels uit Europa maar ook uit Rusland en Zuid-Amerika. De conferentie stond in het teken van innovatie, integratie en visie.

de nieuwe wensen en eisen van klanten, brengt innovatie in facility management een substantiële boost voor nieuwe business modellen en integrale FM processen.' Met deze kern is het EFMC 2014 ingestoken.

Möglich-macher

De opening moet voor Ron van der Weerd, voorzitter van EuroFM een memorabel moment zijn geweest. Hij wist de beroemde woorden 'Ich bin ein Berliner' naar zijn eigen vakgebied om te zetten met 'Ich bin ein möglich-macher'. De opening keynote was voor Michael Müller, senator voor de stedelijke ontwikkeling en omgeving van Berlijn. Hij vertelde een boeiend verhaal over de ontwikkeling van wat ooit een gespleten stad was.

Door de brede insteek van het EFMC kwamen er veel verschillende onderwerpen voorbij. In het Business Symposium ging het om: de impact van FM op de organisatie, facilitair georiënteerd ontwerp en constructie, FM-technologie en beleving in techniek.

Binnen het Research Symposium kwamen onderwerpen aan de orde als het stimuleren van creativiteit door ontwerptypen, gebruik van informatiesystemen kennismodellering, en lifecycle in FM. Zoals u ziet, een veelheid aan onderwerpen die allemaal gerelateerd zijn aan het vakgebied van de facility manager, waarvan de bezoekers circa 25 procent konden bezoeken door het gebruik van vier verschillende zalen waarin gelijktijdig gesproken werd.

Julian van Stratum

'De snel veranderende wereld brengt nieuwe uitdagingen met zich mee voor facility managers in hun complexe werk – van energiemangement tot organisatorische transformatie en demografische wijzigingen. Daar waar de rol van de facility manager continue blijft groeien in lijn met



Diepgang

Mijn verwachting van het EFMC was hooggespannen. Het EFMC stond dit jaar in het teken van integratie, innovatie en visie, onderwerpen die zich goed lenen voor de invulling van de conferentie. Echter, na enkele EFMC's te hebben bijgewoond, bekwam mij het gevoel dat men bleef hangen in de bestaande onderwerpen en dat echte vernieuwing uitbleef.

De business conference biedt een geweldige mogelijkheid voor bedrijven om praktische voorbeelden te delen met vakgenoten, maar de diepgang werd gemist en veel vragen bleven onbeantwoord.

Het research symposium is meer gericht op het theoretische kader en blijft zich focussen op onderwerpen als duurzaamheid, hospitality en beleving, ontwerp en inrichting van gebouwen en het effect op de medewerkers. Hierbij miste ik twee belangrijke zaken:

1. De brug tussen theorie en praktijk. Er liggen veel mogelijkheden om de theoretische kaders praktisch te toetsen en tijdens een conferentie als deze terug te koppelen. Daarmee ontstaat de brug tussen de business conference en het research symposium en wordt de toegevoegde waarde in de combinatie veel groter.
2. De mensen die werkzaam zijn in het facilitaire vak, die het verschil maken. Ons vak wordt voor 90 procent uitgeoefend door mensen en zij zijn grotendeels het product dat velen van ons inzetten om tot excellente

dienstverlening te komen. Hoe wij omgaan met deze mensen, de sociale elementen, de psychische elementen en de elementen van aansturing waarin het verschil wordt gemaakt, zie ik helemaal niet terug. En dat is mijns inziens een gemiste kans. Daarin kunnen we echt van elkaar leren door de succesverhalen en de fouten met elkaar te delen. Op die manier kunnen we ons vakgebied, onze markt, naar een hoger niveau te brengen.

Conclusie

Het EFMC is een mooi evenement om theorie en praktijk samen te brengen en kennis van ons vakgebied te delen, maar het is wellicht tijd om terug te keren naar de basis. De invloed van onze medewerkers op de kwaliteit en de beleving van onze dienstverlening mag niet uitgevlakt worden en verdient zeker de aandacht. Innovatie en sociale innovatie mogen hand in hand gaan bij dit evenement. De besproken onderwerpen zijn zeker een goede representatie van ons vakgebied op het vlak van kennis en strategie, maar zonder onze mensen is er überhaupt geen dienst te leveren. Dit onderwerp verdient dus zeker een vooraanstaande positie op het EFMC.

> Julian van Stratum is National Director bij Dolmans Facility Management B.V.

Kenniskring **Zorg**

Zo kan het ook

In deze rubriek belicht de werkgroep Trends & Ontwikkelingen van de Zorgkring innovaties in de zorg vanuit verschillende invalshoeken. In deze eerste editie komen twee bedrijven aan bod die bewust een eigen koers hebben bepaald.

Schoongewoon

Het jonge schoonmaakbedrijf Schoongewoon heeft gekozen voor een andere aanpak. Het hart van de organisatie zijn de medewerkers die samen coöperaties vormen. Zij zijn binnen hun coöperatie in grote mate verantwoordelijk voor de omzet,



planning en werkzaamheden en delen bovendien direct mee in de winst. De coöperaties worden bijgestaan door een kleine kern van schoonmaakprofessionals die je als directie zou kunnen bestempelen. Zij bewaken het concept, managen de contracten met leveranciers et cetera. Er is specifiek gekozen voor een ultraplatt model. Dat is niet alleen kostenbesparend, ook de communicatielijnen zijn en blijven kort. Vorig jaar ontving de onderneming de prijs voor 'slimste onderneming' van de MKB Krachtcentrale. Zaken als ziekteverzuim liggen ver onder de geldende percentages en ook de politiek toont veel interesse.

Meer informatie?

[@Schoongewoon](http://www.schoongewoon.nl)

Mensen maken de JP van den Bent Stichting

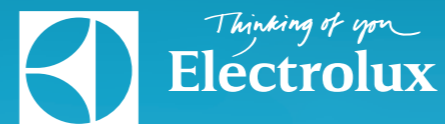
Deze zorgorganisatie levert wonen, opvang en/of werk voor mensen van alle leeftijden met een lichte, ernstige of meervoudige (verstandelijke) beperking. De vraag van de cliënt staat altijd voorop bij het ontwikkelen van de dienstverlening. Samen met de cliënt wordt deze dienstverlening zo optimaal mogelijk samengesteld. Zelfregie van de cliënt wordt daarbij maximaal ondersteund. Dit alles gebeurt met een open blik naar buiten: organisaties in het netwerk van de cliënt worden vooral uitgenodigd om dienstverlening te verzorgen als zij dit beter kunnen.

JP van den Bent stichting

Daarnaast zijn er beperkt richtlijnen hoe met geld om te gaan. Het motto is: Oppassen op de 'winkel' zoals je thuis ook doet. Een ander simpel doch doeltreffend principe voor deze stichting is dat er niet meer geld mag worden uitgegeven dan er binnenkomt. Deze werkwijze vertaalt zich uiteindelijk in een financieel plaatje waarbij niet met geleend geld wordt gewerkt. Op de bedrijfsbalans is een forse reserve als eigen vermogen opgenomen. Het bedrijfsmotto is: 'Wat we vandaag nog niet in huis hebben, kan morgen doodgewoon zijn.' Deze gecombineerde aanpak levert ze een hoge cliënten- en medewerkerstevredenheid op met beperkte kosten.

Meer weten? Kijk op www.jpvandenbent.nl

> Job Heerink, Jan Jurriens, Annemarie Minkes en Mathijs Ras van de werkgroep Trends & Ontwikkelingen van de Zorgkring.



*Ook uw Dure Belg, Amerikaan, Spanjaard, Aziat en Italiaan kunt u inruilen voor een Zuinige Zweed!

Ruil nu uw Dure Duitser* in voor een Zuinige Zweed.

GEBRUIKSVRIENDELIJK
KRACHTIG
ZUINIG

2,47 per dag**

+ INRUILACTIE

€1.000,-
retour!

Nu € 1.000,- gegarandeerd retour op uw bankrekening



Vraag nu aan!

electroluxactie.nl

** Exclusief: service, onderhoud en € 200,- plaatsingskosten. Alles onder voorbehoud financiering Electrolux Finance, prijzen op basis van Financiële Lease, BTW wordt vooraf gefactureerd. Vraag naar de voorwaarden. **Let op! Geld lenen kost geld.**

www.electrolux-professional.nl | mail: professional@electrolux.nl
Telefoon (0172) 468 468 | Fax (0172) 468 533
f ElectroluxProfessionalNL | t ElectroluxProNL

Axia[®] 2.0

smart | seating | system



Gezond werken



Smart technologie



Duurzaam



Award winning

Twee zijden van de medaille

Rolf Nijdam, secretaris

@FMNbestuurtweet



Als je (facilitaire) inkoop ziet als één zijde van een medaille, dan is (facilitaire) verkoop de andere zijde. Twee zijden, maar van dezelfde medaille, want uiteindelijk moeten inkoop en verkoop naadloos op elkaar aansluiten om zo te leiden tot het leveren van precies datgene dat gevraagd wordt door de eindgebruiker en datgene dat de leverancier in zijn kracht zet.

Is hier trouwens geen mooie term voor die deze beide zijden samenvoegt en deze onderlinge afhankelijkheid typeert? Inkoop is, ook in dit mooie themanummer, vaak leidend. Dat komt doordat aan die zijde de portemonnee aanwezig is. Maar de inkoper staat natuurlijk net zo goed in dienst van het primaire proces als de dienstverlener. Samen voor het beste, optimale en meest passende product gaan, dat is waar het om draait! Die gedachten zien we, mede door BVP, steeds meer ontstaan. Prestatieverkoop is het antwoord op prestatie-inkoop. Echte partnerships zijn er nog niet zoveel, maar partijen zien steeds meer in dat ze van elkaar afhankelijk zijn en dat, als ze die onderlinge afhankelijkheid erkennen, er dan een echte winst situatie kan ontstaan.

Bij FMN willen we met de huidige aanbesteding van de gehele bureauondersteuning ook zaken gaan doen met een verenigingsbureau dat samen met onze (actieve) leden komt tot de beste ondersteuning, en daardoor tot de meest effectieve en inspirerende bijeenkomsten en tot relevante kennisdeling. En ja, wij blijven de opdrachtgever, wij geven de kaders. Maar door de leverancier vrijheid te geven om zijn expertise in te zetten om de gevraagde en noodzakelijke ondersteuning zo goed mogelijk tot uitdrukking te laten komen, hopen we op een partner die ziet dat beider belangen in elkaars verlengde liggen. Dat een optimale profilering van ons vakgebied voor zoveel mogelijk leden, voor zowel FMN als voor hen

van belang is, en dat iedereen daar beter van wordt.

In dit kader ben ik blij dat het onderwijs ook aandacht besteedt aan dit soort nieuwe inzichten. Het inzicht dat optimale samenwerking - waarbij de leverancier de ruimte krijgt - steeds belangrijker wordt, heeft geleid tot een nieuw modulair: het keuzemodulair Procurement & Sales dat we binnen de Hospitality Business School aan het ontwikkelen zijn voor onze FM-studenten. Hierin gaat de student in elke fase van het inkoopproces aan de slag met theorie en praktijk in de rol van de inkoper óf de verkoper. Door de rollen halverwege om te draaien gaat de student ervaren hoe beide zijden van dezelfde medaille moeten samenwerken om te komen tot het beste resultaat.

En samenwerken is toch waar het om draait. Steeds meer (aankomende) FM-collega's zullen bij een facilitaire dienstverlener aan de slag gaan doordat er nog steeds veel wordt uitbesteed. Behalve bij de overheid dan. Dit betekent ook voor FMN dat we stimuleren dat beide zijden van dezelfde medaille blinken en glanzen zodat we een vakgebied creëren met alleen maar gouden medailles.

Actief worden?

Haal meer uit je FMN-lidmaatschap en word actief binnen een van onze commissies of regioteams.

Actieve leden halen meer uit hun FMN-lidmaatschap in termen van het vergroten van hun kennis en netwerk. Word daarom actief in een van onze commissies, kenniskringen of regioteams. Zij zoeken met enige regelmaat uitbreiding

en versterking ter uitvoering van hun plannen. Concreet zijn er op dit moment vacatures bij:

- Regioteam Midden/Zuid
- Regioteam Oost
- Redactiecommissie FMI
- Onderwijscommissie
- Marketing & Communicatie

De regioteams zijn verantwoordelijk voor het organiseren van onze maandelijkse

bijeenkomsten in het land. De vier regioteams organiseren samen twaalf bijeenkomsten per jaar. Regioteam Midden/Zuid doet dat voor Utrecht, Noord-Brabant en Limburg. Regioteam Oost voor Overijssel, Gelderland en Flevoland. Houd jij van organiseren en werk je graag samen met andere enthousiaste FM'ers? Kom dan een van deze regioteams versterken.

Informatie: bijeenkomst@fmn.nl



Tastbaar resultaat na 'Behind the scenes @ World Forum'

Donderdagmiddag 3 juli 2014 was FMN te gast bij het World Forum in Den Haag; een toonaangevend, internationaal congrescentrum en de plek waar dit jaar de wereldtop samen kwam voor de Nuclear Security Summit (NSS). Op deze plek werd de regiobijeenkomst (Regioteam West) 'Behind the scenes @ World Forum: Hosting the World!' georganiseerd.

René Blom van The red line project trapte de middag af met de vraag 'Hoe creëert u binnen uw organisatie/onderneming een zo veilig en gastvrij mogelijke omgeving?' Alle antwoorden werden aan een rode draad gehangen en direct gedigitaliseerd.

Vervolgens namen Michiel Middendorf (general manager World Forum) en Marije Bouwman (Safety & Security manager World Forum & Project Assistant NSS 2014 van het World Forum) de aanwezigen mee in de organisatie en het hosten van zo'n groot, internationaal evenement. Zij vertelden over het – in samenwerking met de gemeente – winnen van de aanbesteding voor de organisatie van de NSS. Ook andere partnerships en bijbehorende uitdagingen werden besproken. Een mooi voorbeeld van samenwerking was de noodreparatie aan het volledige dak dat het weekend voor de start van de NSS met hulp van vijftien dakdekkers, de brandweer en Defensie is uitgevoerd. Middendorf en Bouwman gingen in op de kernwaarden hospi-

tality en security; hoe kun je deze twee combineren, waarbij hospitality op nummer één staat. De projectorganisatie werd toegelicht, zowel op intern als extern gebied. Zo ook het coördinatiecentrum tijdens de top.

Netwerkborrel

Na de koffiepauze presenteerde Edwin Bodaan de zojuist opgestelde Word Cloud gemaakt van alle antwoorden op de openingsvraag. Hij daagde de aanwezigen uit om aan branchetafels na te denken over de belangrijkste topics in het creëren van een gastvrije en veilige omgeving. Na een goed tafelgesprek leverde dit per branche een top drie op.

Gelukkig was het goed weer en konden we na een rondleiding door het gebouw met nog meer ins en outs van de NSS in de stralende zon afsluiten met een gezellige netwerkborrel.

De dag werd op initiatief van de FMN kenniskring Hospitality en Regioteam West georganiseerd door een studententeam van hogeschool Inholland met als organisatienaam 100% events. Deze studenten, aangevuld met vrijwilligers, zorgden voor een veilige en gastvrije middag die tot in de puntjes was verzorgd. Dank gaat uit naar alle partners van de middag: World Forum, Bourgonje, The red line project en last but not least het studententeam van 100% events.

Informatie: www.fmn.nl

Treasure Hunt

On June 11th, the International Committee of FMN has proudly organized the first edition of the Treasure Hunt. The event reunited International Facility Management students from the Hanze and Zuyd Universities of Applied Sciences.

Students had the opportunity to visit and interview facility managers from Philips, Booking.com, and Google. Their varied background, ranging from Germany, to Latvia, Bulgaria, Romania, and all the way to Saudi Arabia and China, has offered the students a multitude of points of view to consider regarding the challenges FM is nowadays facing.

The theme of the day revolved around the internal customer and how FM can best support a company's core processes by means of state of the art technology. Students were stimulated to think creatively and out of the box, and to come up with revolutionary ideas that they would later present in groups.

In addition to the content of the company visits, students were given inspirational TED Talks as stimuli, which they watched together in between the company visits. To make it even more interesting, these videos could only be accessed if they correctly answered questions related to the Dutch culture. In this way, the students worked together towards the same goal, bonded, and shared ideas on how to overcome current FM barriers by making use of the latest technological developments. In addition to all of this, the weather was kind, so the International FM students could fully enjoy the city of Amsterdam, on a day that they will always remember and treasure!



Affiniteit met marketing en communicatie?

Voor de commissie marketing en communicatie van FMN zoeken we nieuwe commissieleden.

Met het oog op de ontwikkelingen die FMN wil doorzetten zoeken we actieve en enthousiaste mensen die graag een steentje bijdragen aan het verder professionaliseren en op de kaart zetten van de vereniging. Komend jaar is daarbij een heel bijzonder jaar: de vereniging bestaat twintig jaar. Zo'n mijlpaal vraagt om een

bijzondere aanpak. Maar ook voor daarna liggen mooie uitdagingen in het verschiet. We zijn op zoek naar mensen met affiniteit met het opstellen van communicatieplannen (ten behoeve van geïntegreerde communicatie gericht op het realiseren van concrete doelstellingen), huisstijlontwikkeling, online strategie, ledenwerving en nog vele andere zaken. Het is een breed en divers aandachtsgebied. Vind jij het leuk om met jouw expertise en enthousiasme bij te dragen aan de

marcom-activiteiten van FMN en de diverse FMN-commissies te ondersteunen met hun communicatievraagstukken dan maken we graag kennis met jou! Stuur je CV en een korte motivatie naar bestuur@fmn.nl. Voor inhoudelijke vragen kun je contact opnemen met Danielle Overweg (bestuurslid marketing en communicatie) op 06-55827131 of bestuurslid_marcom@fmn.nl. Eind augustus en september wordt een selectie van kandidaten uitgenodigd voor een nadere kennismaking.

Best Practice Award 2014 – Doe mee!

Tot 31 augustus kunt u zich, eventueel samen met een samenwerkingspartner, nog opgeven voor de FMN Best Practice Award. Deze prijs, die dit jaar voor de tweede keer wordt uitgereikt, is een initiatief van FMN. Met de uitreiking van de award stimuleert FMN het facilitaire werkveld om kennis en ervaringen te delen en van elkaar te leren.



Artikel over de winnaars van de Best Practice Award 2012.
Uit: FMI 12 / 2012

Best practices zijn praktijkvoorbeelden waarbij de ontwikkeling en implementatie van nieuwe organisatievormen, werkwijzen of technieken aantoonbaar bijdragen aan het beter (effectiever) functioneren van de facilitaire dienstverlening in relatie tot het primaire proces van de organisatie. De casus van de winnaars van de eerste Best Practice Award (BPA) in 2012 is hier een overduidelijk voorbeeld van. De redactie nam contact op met de betrokkenen en blikte samen met hen terug.

BPA 2012: Gom ZorgSupport en Meander Medisch Centrum

Drie jaar geleden ontstond op de werkvloer van Meander Medisch Centrum het idee om de afdelingen van het ziekenhuis direct de schoonmaak te laten aansturen omdat de afstand tussen het geven van opdrachten (via de leiding van het Facilitair Bedrijf) en het uitvoeren van de werkzaamheden (op de vloer door Gom ZorgSupport) in de praktijk (te) groot was. Initiatiefnemers Aly Hassink, manager Logistiek - Hotelmatige Zaken van Meander Medisch Centrum en Diana van Duivenvoorde general objectmanager bij Gom ZorgSupport, werd vervolgens geen strobreed in de weg gelegd om hun plan toe te lichten en uit te werken.

Zelf verantwoordelijk

Philip van Klaveren, manager Facilitair Bedrijf bij Meander Medisch Centrum: 'Wij zijn in navolging op het initiatief van Aly Hassink en Diana van Duivenvoorde begonnen met de omschakeling van een inspanningsgericht naar een resultaatgericht contract. Afdelingen overleggen nu zelf met de schoonmaakmedewerker om bijvoorbeeld een kantoor over te slaan en de pantry extra goed schoon te maken. Zij hoeven geen administratief traject meer te doorlopen om een schoonmaakaanvraag in te dienen. Elke afdeling is – samen met de medewerkers van Gom – zelf verantwoordelijk voor een schone en hygiënische afdeling.'
Janneke Smink, operationeel manager bij Gom ZorgSupport voegt toe: 'De essentie is partnership, met z'n tweeën optrekken. Toen de oproep kwam voor de Best Practice Award dachten we: laten

we meedoen en kijken wat er gebeurt. Het gaat niet om een technische uitvinding of een ingenieuze filosofie; het is een simpele oplossing om er samen voor te zorgen dat de invloed van medewerkers verhoogd wordt en de beleving verbetert.'
Van Klaveren: 'We zoeken altijd naar nieuwe manieren van dienstverlening voor onze medewerkers, bezoekers én patiënten. Het is leuk om samen met je samenwerkingspartner een plan te ontwikkelen en vooral om samen de morele credits ervan te ervaren. Het gezamenlijk beleven van emoties maakt de samenwerking sterker. Schoonmaak staat bekend als hoofd-pijndossier maar hier wordt het positief beleefd en dat straalt af op het Facilitair Bedrijf en op het schoonmaakbedrijf.'

Relatie verbeterd

Meander Medisch Centrum en Gom ZorgSupport ervaren allebei dat zij nader tot elkaar zijn gekomen. Deze nieuwe manier van samenwerken is in 2011 – ruim voor de verhuizing van de twee oude locaties naar de nieuwe (december 2013) – al van start gegaan. Meander Medisch Centrum koos er in aanloop naar de verhuizing voor om de schoonmaak niet aan te besteden, ook al liep het contract met Gom wel af. Van Klaveren: 'Onze relatie is op alle niveaus verbeterd. Gom heeft daarna ook meegedacht over de manier van schoonmaken in het nieuwe ziekenhuis waar we beschikken over alleen maar eenpersoonskamers, en heeft ons goed begeleid in de verhuizing en bij het nieuwe schoonmaakprogramma.'
'Het verloopt goed. We hebben recent een evaluatie gehad en er zijn externe metingen gedaan. De evaluatie heeft enkele kleine aanpassingen opgeleverd. Het is moeilijk te meten maar ik heb het idee dat er intern meer waardering is gekomen voor schoonmaak, de zichtbaarheid van de dienst heeft daarbij geholpen. Het is ons gelukt de klanttevredenheid te vergroten, daar zijn twee organisaties voor nodig. Het winnen van de Best Practice Award is een bekroning. Dat is het mooie van zo'n prijs, dat je een min of meer onafhankelijke waardering krijgt van vakgenoten.'

Tips?

Smink: 'Hoe simpel een idee ook lijkt, het succes kan groot zijn. Zo zie ik het partnership met Meander Medisch Centrum. Neem de moeite om successen te delen. Meedoen is goed geweest voor onze samenwerking, de band en het vertrouwen.'
Van Klaveren voegt toe: 'Wees niet te bescheiden. Als je echt denkt dat je een goed idee hebt, dan is het niet alleen leuk om te vertellen, maar je doet de branche er ook een plezier mee. Door te delen kun je van elkaar leren.'

Inschrijven

Heeft u ook een goed idee? Omschrijf een praktijkvoorbeeld waarbij de ontwikkeling en implementatie aantoonbaar bijdraagt aan het beter functioneren van de facilitaire dienstverlening in relatie tot het primaire proces van de organisatie, en maak kans op de BPA 2014.

Informatie: www.fmn.nl/bpa

FMN Best Practice Award voor Gom ZorgSupport en Meander Medisch Centrum

Lenort Hoops

Op 29 november 2012 is tijdens het Gala FMN de Best Practice Award uitgereikt aan Gom ZorgSupport en Meander Medisch Centrum. De Best Practice Award is een initiatief van FMN en wordt om de twee jaar uitgereikt aan de organisatie die de meest aansprekende vernieuwing in de facilitaire bedrijfsvoering heeft gerealiseerd.

De FMN Best Practice Award wordt uitgereikt aan organisaties die aansprekende vernieuwingen in de facilitaire bedrijfsvoering realiseren. Het betreft de ontwikkeling en implementatie van nieuwe en gemiddelderechts werkwijzen of technieken die aansprekende bijdragen aan het beter en effectiever functioneren van de facilitaire dienstverlening, in relatie tot het primaire proces van de organisatie. De award is dit jaar voor het eerst uitgereikt.



De winnaars

Inleiding
Gom en Meander hebben de stibende schoonmaak dichterbij het primaire proces georganiseerd en hebben de verwachtingen en behoeftes van de klant in een prestatiecontract. De focus van het nieuwe inkoopbeleid is de noodzaak tot benutten van de aanbesteding om na te denken over een andere organisatie van de schoonmaak werkzaamheden. Er is gezocht naar de meest werkzame in de zorg, in samenwerking met de patiënten, inclusief te laten participeren op de schoonmaak. De klant mag zelf te spreken met de leverancier (Gom) over wat schoonmaak inhoudt en hoe de kwaliteit van schoonmaak. Het aantal extra opdrachten is hierdoor gemiddeld met 20% toegenomen en de tevredenheid over de schoonmaak bij patiënten en medewerkers is toegenomen.

Verloop
De valstrik sprak lovende woorden over deze vernieuwing in de facilitaire bedrijfsvoering. De aanbesteding bleef nog een zeer effectief schoonmaakproces en de relatie tussen de facilitaire organisatie en de zorg verbeterde.
Initiatiefnemers Helen de Baat, vertegenwoordiger van de FMN Kenniskring Management en Organisatie, sprak ook vanderzake woorden over de aanbesteding van Dordrecht en Eindhoven, maar de jury koos uiteindelijk toch voor de combinatie van Gom ZorgSupport en Meander Medisch Centrum. Krijkt Mark Meibach, locaal Facilitair Management Horeca Hogeschool Gastvrijheid, reikte de Best Practice Award aan de vertegenwoordigers van de prijzwinnende organisatie uit.

Februari 2013



Messcherp

Hoe vindt u de scherpste aanbiedingen voor het inkopen van uw catering?

Waar vindt u de beste prijs/kwaliteit verhouding? Eigen beheer of uitbesteden? Vragen die een afgewogen, onafhankelijk antwoord verdienen. HTC Advies Horeca • Recreatie • Catering vertaalt uw wensen in een doelgericht, duurzaam advies. www.htcadvies.nl



HTC-ADVIES
HORECA RECREATIE CATERING
Initiatiefnemer in Facility Synergy

Meer grip op gastvrijheid

FMN sponsor in beeld

Sponsors van FMN presenteren zich, deze maand: SPARQ en Mailprofs

Gastgerichte professionals voor de gehele facilitaire keten

Een gastgerichte ontvangst en facilitaire dienstverlening betekent dat uw bezoekers en interne klanten zich prettig en gewaardeerd voelen. Hierdoor zullen bezoekers en klanten uw facilitaire organisatie positief associëren met een hoogwaardige kwalitatieve dienstverlening. Uit onderzoek blijkt dat een zichtbaar en gastgericht facilitair bedrijf de tevredenheid van de interne klanten verhoogt.

Integrale aanpak

SPARQ en Mailprofs hebben al meer dan 25 jaar kennis en expertise op het gebied van flexibele front- en back-officefuncties. Bij veel organisaties zien wij de behoefte aan ontzorgen, continuïteit en kwaliteit. Om organisaties te kunnen ontzorgen als één partij voor de gehele facilitaire keten, werken SPARQ en Mailprofs sinds 1 juli intensief samen.

Wat betekent dit voor u?

Dit betekent voor u één partij voor:

- Receptie/ontvangst
- Telefonie
- Facilitaire Service Desk
- Ondersteunende facilitaire diensten
- Logistiek
- Post/repro
- Informatiemanagement

De voordelen voor u zijn:

- Ontzorging door één partner voor de gehele facilitaire keten. Totaaloplossing front- en back office en andere facilitaire diensten.
- Door expertises te combineren en van elkaars competenties te leren, wordt de kwaliteit van uw dienstverlening verhoogd.
- Tot 30 procent kostenbesparing door deze integrale aanpak.
- Altijd de beste oplossing passend bij uw vraag: volledig uitbesteden, flexibele inzet van medewerkers of trainen en opleiden van uw medewerkers.

Contact

Wij denken graag met u mee over de invulling van uw facilitaire keten. Neem contact met ons op via 088 - 126 99 14.

GASTGERICHTE PROFESSIONALS VOOR DE GEHELE FACILITAIRE KETEN



Ontvangst



Telefonie



Receptie



Facilitaire servicedesk



Ondersteunende facilitaire dienst



Logistiek






ARCHIEF

BEHEER

UTS Archiefservices BV
Hendrik Figeeuw 3
2031 BJ Haarlem
Tel: 023 - 5327790
Fax: 023 - 5329903
info@uts.archiefservices.nl
www.utsarchieffservices.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
Brabantsestraat 17, Bedrijfsruimte G3
Grondstoffenmagazijn 1.13
3812 PJ Amersfoort
Postbus 143, 3800 AC Amersfoort
Tel: 033-3031089
info@smartwaresolutions.nl
www.smartwaresolutions.nl
Ivo Korteweg

ONDERHOUD EN BEHEER

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

BEVEILIGING

BEVEILIGING EN BEWAKING

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

Securitas

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

Trigion Beveiling BV

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

TOEGANGSBEHEERSYSTEMEN

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

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

CATERING

ADVISINGER

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

BEDRIJFS CATERING

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.com
Jacqueline Bakker

GROOTKEUKENAPPARATUUR

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

ADVISINGER ALGEMEEN

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

Humagement

Postbus 535
2600 AM Delft
Tel: 015 215 00 15
Fax: 015 215 00 11
mail@humagement.nl
www.humagement.nl
Gerard M.J. de Bruijn

Planon B.V.

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

S&PM managing facility concepts

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

Sense FM

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

Significant

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

Yask

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

FMIS ADVISINGER

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@planon-bm.com / www.planon-bm.com
Leila van der Schaaff

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.facilicom.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.facilicom.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

ADVISINGER

Facility Kwadraat BV

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

Intech Building Services

Rivium Boulevard 122
2909 LK Capelle a/d IJssel
Postbus 8584
3009 AN Rotterdam
Tel: 010 44 77 400
www.intech.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

Aircorntent BV
Postbus 68, 3740 AB Baarn
Tel: 0800-555512
verhuur@aircorntent.nl
www.aircorntent.nl
mw. J. Bezuyen

SHARED SERVICE CENTER

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

GEBOUWINSTALLATIES

Imtech Building Services
Rivium Boulevard 122,
2909 LK Capelle a/d IJssel
Postbus 8584, 3009 AN Rotterdam
Tel.: 010 44 77 400
www.imtech.nl

TECHNISCH BEHEER EN ONDERHOUD

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

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

LEEGSTANDSBEHEER

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

GROENVOORZIENING

GROENVOORZIENER

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

HUISVESTING

ADVISERING

Uclity BV
Wolga 2, 2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@uclity.nl
www.uclity.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 Bouwssystemen
Postbus 18, 5688 ZG Oirschot
Tel.: 0499 57 20 24
Fax: 0499 57 46 05
info@demeew.com / www.demeew.com
dhr. R. van den Akker

HUISMEESTERS

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

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

INRICHTING

GROOTKEUKENINRICHTING

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

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

Electrolux Professional BV
Vennootsweg 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

VLOERBEDEKKING

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

MAINCONTRACTING

ADVISERING

Imtech Building Services
Rivium Boulevard 122
2909 LK Capelle a/d IJssel
Postbus 8584
3009 AN Rotterdam
Tel.: 010 44 77 400
www.imtech.nl

ALGEMEEN

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

Sodexo Alty's B.V.
Stationsplein Schiphol-Oost, gebouw 101
Postbus 75045
1117 ZN Schiphol
Tel.: 020 502 80 00
Fax: 020 502 88 00
info.nl@sodexo.com / www.sodexo.nl
Jacqueline Bakker

Strukton Worksphere
Planetenbaan 1, 3606 AK Maarsse
Tel.: 0346 58 88 88
Fax: 0346 58 80 00
johan.winnubst@strukton.com
www.struktonworksphere.com
dhr. J.E.W. Winnubst

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

OFFICEMANAGEMENT

RECEPTDIENSTEN

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 Diedericht
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 Lieferink (DT)

Hanzehogeschool Groningen

Postbus 70030
9704 AA Groningen
Tel.: 050 595 28 71
Fax: 050 595 28 85
r.m.d.van.der.weerd@p.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 (vol- 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

Uclity BV
Wolga 2, 2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@uclity.nl / www.uclity.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.hagoneerland.nl

ISS Cleaning Services

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

SCHOONMAAKEQUIPMENT

Electrolux Professional BV
Vennootsweg 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

Uclity BV
Wolga 2,
2491 BJ Den Haag
Tel.: 088 - 0023088
Fax: 088 - 0023085
info@uclity.nl
www.uclity.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

Productnieuws



Online vloerenplanner

Forbo Flooring is deze zomer live gegaan met een vernieuwde online vloerenplanner voor zowel consumenten als voor zakelijke klanten. De site maakt het mogelijk om te zien hoe een bepaalde vloer zou passen in een interieur. Naast de nieuwe look & feel, is de vloerenplanner sterk uitgebreid, verbeterd en vereenvoudigd in gebruik. Zo zijn er heel veel nieuwe standaard interieurs toegevoegd en begint de homepage met een keuze voor een segment zoals wonen, onderwijs, zorg, retail, leisure of kantoren bijvoorbeeld.

Informatie: www.forbo.com/vloerenplanner

500 medewerkers, 250 lockers

Iedere ziekenhuismedewerker een aparte locker toewijzen kost veel ruimte die vaak niet eens optimaal benut wordt. Flexibel werken en een uurroosterregeling in diensten zorgt ervoor dat veel beveiligde 'kastjes' regelmatig leeg staan. Dus stelt zich de vraag of dit klassieke opbergstelsel een ziekenhuis of zorgorganisatie niet nodeloos veel geld kost en dus dringend aan een herinterpretatie toe is? Een systeem met dynamische flexlockers speelt daar alvast op in. Het aantal lockers kan er tot de helft mee verminderd worden.

Informatie: www.nedap.com



Wie wat waar

Yask verwelkomt nieuwe algemeen directeur

Per 1 juni 2014 is Rita Kostwinder (49) benoemd tot algemeen directeur van Yask. Kostwinder heeft een brede managementervaring binnen de zakelijke dienstverlening. De afgelopen zeven jaar was zij algemeen directeur van Technicum (USG People).
Informatie: www.yask.nl



Managing partner JRM Food & Facilities

Mede dankzij groei, is per april 2014 de directie van JRM Food & Facilities versterkt met de komst van Stef Meyer. Meyer zal samen met Rob Janssen en Niels Masselink als managing partner de directie voeren en het JRM Food & Facilities team verder ondersteunen in de groeiende vraag van onze opdrachtgevers en in de ontwikkeling van onze onderneming.

Informatie: www.jrm-ff.nl

Oud FMN-voorzitter lan van der Pool naar IFMA

Ian van der Pool, tot 5 juni 2014 voorzitter van Facility Management Nederland (FMN), is gekozen in de Board of Directors van IFMA, de International Facility Management Association. Van der Pool is de tweede Nederlander ooit die deze eer te beurt valt. 'Een fantastische mijlpaal. Niet alleen

voor Ian zelf, maar ook voor FMN. De benoeming van Ian in IFMA's Board of Directors zal bijdragen aan het versterken en verdiepen van de samenwerking tussen FMN en IFMA; zo reageert Natalie Hofman, FMN's nieuwe voorzitter en opvolger van Ian van der Pool, verheugd.
Informatie: www.fmn.nl, www.ifma.org

NEXT



huisvesting & veiligheid

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

Axia by BMA Ergonomics B.V. 44
Axerion Facility Services BV 20
Boon Edam Nederland 10
Electrolux Professional BV 43

Hakvoort Professional BV 26
Horeca & Catering Adviescentrum B.V. 49
Intrakoop u.a. 55
Laundry Computer Technics BV 16

Miele Nederland B.V. 11
Neopost 56
Rentokil Pest Control 2
SCA Nederland B.V. 38

SG|Facilitor 16
Bijsluiters:
Camelot Vastgoedbeheer B.V.

Jeroen van der Schrier

Strategisch inkoper
Ikazia Ziekenhuis in Rotterdam

"Ze zijn een serieuze partner in de leveranciersmarkt én in de medische markt"

"Als middelgroot ziekenhuis zoeken we actief samenwerking met andere zorgorganisaties in de regio. We kennen verschillende vormen van inkoop samenwerking. Dan praat je automatisch ook over Intrakoop. Intrakoop trad onlangs op als mediator bij een dispuut met een energieleverancier. Resultaat: conflict opgelost en kosten bespaard. In ons eentje was dat niet gelukt. We werken veel samen met Intrakoop. Ze zijn een serieuze partner in de leveranciersmarkt én in de medische markt. Dat maakt ze voor ons zeer interessant. Intrakoop heeft professionals in huis, die weten op welke gebieden er voor de gezondheidszorg nog veel te winnen valt. Dat maakt het werk van ons als afdeling beter."



De inkoopcoöperatie van de zorg

Samen maken we goede zorg beter betaalbaar

www.intrakoop.nl

MULTI-CHANNEL COMMUNICATIE MAKKELIJKER DAN U DENKT !



AUTOMATISEER EN PERSONALISEER UW KLANTCOMMUNICATIE

Veel bedrijven hebben vandaag de dag behoefte aan een verregaande personalisatie van hun documenten en zoeken een oplossing voor multichannel-communicatie. Om aan deze behoeften te voldoen, heeft Neopost OMS-500 ontwikkeld. Gebruiksvriendelijke, nieuwe software die **automatisch, gepersonaliseerde en beveiligde klantcommunicaties kan produceren**. Verzend documenten met een inhoud, aangepast aan het profiel van uw klanten en verdeel ze aan de juiste persoon. Wanneer u wil en via het gewenste kanaal!



Meer info op
www.neopost.nl/OMS-500

