

fmi

Thema: Integrated FM



Rondetafel:

Nederlandse markt volgens IFM-aanbieders nog behoudend

Uitblinken in mens-en-werk



CSU investeert in de gezondheid, tevredenheid en ontwikkeling van zijn mensen. Voor deze voortrekkersrol bij het sociaal en duurzaam inzetbaar houden van medewerkers won CSU de MVO Award. Werknemers die goed in hun vel zitten leveren goed werk. Deze mensgerichte aanpak en de focus op schoonmaak zijn de garantie voor uitstekende dienstverlening en langdurige klantrelaties. Proactief, deskundig, betrouwbaar en helemaal afgestemd op uw wensen.

CSU

Veghelsedijk 2, 5406 TE Uden
Postbus 417, 5400 AK Uden
T 0413 28 51 11
F 0413 25 14 55
info@csu.nl
www.csu.nl



'CSU. Daar blijf je bij.'



HOOFDREDACTIONEEL

Integrated FM en het facilitair concept

John Dommerholt, hoofdredacteur



Volgens de IFM-suppliers die deelnamen aan het rondetafelgesprek voor dit nummer, zijn opdrachtgevers in Nederland behoudend. Een keuze voor IFM zou volgens hen verrassend veel kunnen opleveren. Daarbij geven dezelfde IFM-suppliers wel aan dat de verantwoordelijkheid voor de facilitaire strategie toch vooral de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever moet blijven. Als een van de gespreksleiders van dit rondetafelgesprek kon ik mij goed vinden in deze uitspraken. Synergie- en efficiëntievoordelen worden, in die situaties waar met meerdere single service suppliers wordt gewerkt, vaak nog onvoldoende benut. Een keuze voor IFM zou in ieder geval kunnen betekenen dat er (nog) meer focus komt op het bereiken van deze voordelen. En dat als je als opdrachtgever verantwoordelijk bent en blijft voor de strategische keuzes is voor

de hand liggend. Deze verantwoordelijkheid kun je ook nauwelijks overdragen. Maar als je er wat langer over nadentkomen ook de vragen. Synergievoordelen klinken mooi. Maar hebben we per serviceline dan ook wel de beste supplier aan het werk? Of is het voordeel van de meer gecoördineerde aanpak toch beter? Vragen die veel opdrachtgevers hebben en redenen waarom er waarschijnlijk sprake is van de eerder genoemde terughoudendheid. Nog belangrijker vind ik de vraag wat je

onder de facilitaire strategie verstaat. Een aspect wat naar mijn mening onvoldoende aandacht krijgt is het goed ontwerpen van het facilitair concept. Immers organisaties streven naar onderscheidend vermogen. En dat realiseer je niet door keuzes ten aanzien van zelf of uitbesteden. Of een keuze tussen een IFM-supplier of meerdere single service suppliers. Het facilitair concept verwoordt de visie op facilitaire dienstverlening en vormt daarmee de basis en de rode draad voor zowel de dienstverlening als de fysieke omgeving. Opdrachtgevers in het facilitair werkveld zouden meer aandacht moeten besteden aan het ontwikkelen van het facilitair concept. Onderscheidend of niet, het gaat om het maken van gerichte keuzes. De uitvoering? IFM of wat anders is een keuze die los van dit facilitair concept staat!

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

Cedric de Breet, Bernard Drion, Suzanne Ermers, Job Heerink, Jan Jurriens, Wendy Koldenhof, Linda Koot, Nico Lemmens, Annemarie Minkes, Daniëlle Overweg, Mathijs Ras, Joke van der Schoor, Jurriën de Wit

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: **INTEGRATED FM**



10

10 TenneT FM vertrouwt op facilitair dienstverleners

De afdeling facility management van nutsbedrijf TenneT heeft het afgelopen jaar een verdergaande ontwikkeling en professionalisering van het facilitaire regiemodel ingezet. Het resultaat is een vernieuwende regieorganisatie waarbij een intensieve rol is weggelegd voor een aantal belangrijke contractpartijen, waaronder de regiepartner.

En verder...

14 Service Excellence in FM

18 Rondetafel: Integrated facility management, wat zijn de trends en ontwikkelingen?

FMinFocus: **KANTOORINRICHTING**



26

26 Nieuwe kijk op kantoorinrichting

'Gooi maar weg', een veel gebruikte zin in het dagelijks leven. In het geval van kantoorinrichting wordt op de één miljard euro die er jaarlijks aan wordt besteed, slechts één procent hergebruikt. En dat moet anders vinden ze bij Desko Kantoormeubelen. Aan het woord komt directeur Michael Kuiper.

En verder...

30 Tijdelijk extra werkruimte nodig...

En verder...

34 IFMA



34

Rubrieken



28



42

- 6 Nieuws
- 9 Productnieuws
- 25 Juridisch
- 28 Facilitaire loopbaan van...
- 33 Lectorendialoog
- 39 Column bestuur
- 40 Kenniskring Zorg
- 42 FMN Actueel
- 46 Sponsor in beeld
- 47 Facilitaire aanbieders
- 49 Wie wat waar
- 50 Next

Onzekerheid troef in VVT

Na jarenlange groei heeft de VVT-sector (verzorging, verpleging en thuiszorg) vorig jaar een stevige pas op de plaats gemaakt. Instellingen in de verzorging, verpleging en thuiszorg boekten in 2013 samen niet alleen een lager netto resultaat (237 miljoen euro in 2013 tegen 424 miljoen euro in 2012), maar zagen ook het aantal cliënten (intramuraal) en medewerkers teruglopen. Daarnaast namen ook de investeringen fors af, met name als

het gaat om lopende bouwprojecten (-23,8 procent). Dit blijkt uit de jaarlijkse analyse van de bijna vijfhonderd jaarverslagen van zorgorganisaties actief in de VVT-sector door Intrakoop, de inkoopcoöperatie van de zorg, en Verstegen accountants en adviseurs, ook wel de jaarlijkse thermometer van de zorg genoemd.

Informatie: www.intrakoop.nl



Nieuwe locatie voor duurzaam Share & Meet

Op 1 september heeft vergaderconcept Share & Meet een nieuwe locatie verwelkomd. Opdrachtgevers van AAFM Facility Management boeken nu ook de vergaderfaciliteiten van ArrangeGroup aan de A1 en A28 te Amersfoort. Sinds 1 juli 2014

is het mogelijk om via een speciaal ontwikkelde app vergaderfaciliteiten door heel Nederland te boeken. Het doel van Share & Meet is het dalen van de externe kosten en een duurzamer gebruik van vierkante meters. Na boeken verzorgt

AAFM het gehele proces. Hieronder vallen ook aanvullende diensten zoals een op locatie aanwezige host, banqueting, parkeervoorzieningen en audiovisuele middelen.

Informatie: www.shareandmeet.com

Focus op Goede voeding in de zorg: wat is het waard?

Food Hospitality organiseert op 28 oktober in het FrieslandCampina Innovation Centre in Wageningen de middagbijeenkomst Focus op Goede voeding in de zorg: wat is het waard? Goede, gezonde voeding draagt bij aan het voorkomen van ziekte, een beter herstel en een hogere levenskwaliteit, zo wordt vaak gezegd. Dit zou onder meer minder medicijngebruik en lagere zorgkosten tot gevolg hebben. Maar is dit ook zo? En waar zijn de bewijzen?

Want als dit klopt en bewijzen voorhanden zijn, dan ligt investeren in goede voeding voor de hand.

De praktijk is weerbarstig. Het voedingsbudget staat vaak in schril contrast met het belang dat door instellingen aan eten en drinken wordt toegedicht. Dit leidt tot de vraag: wat is goede voeding een zorgorganisatie waard? Op dinsdag 28 oktober delen onderzoekers en ervaringsdeskundigen uit de zorg nieuwe resultaten en inzichten met de deelnemers.

Informatie: www.food-hospitality.nl



Facility manager belangrijk voor een duurzaam Nederland

Facility managers spelen een belangrijke rol in en bij het duurzaamheidsbeleid van organisaties. Dat blijkt uit onderzoek onder ruim driehonderd facility managers naar duurzaam facility management in Nederland. Van de respondenten geeft 69 procent aan duurzaamheid opgenomen te hebben in hun FM-beleid en de meeste respondenten zien zichzelf als adviseur bij duurzaamheidsmaatregelen.

Het onderzoek werd in opdracht van de beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN) uitgevoerd door CFP en de Academie Facility Management van de Haagse Hogeschool. Duurzaamheidsbeleid blijkt een belangrijk issue voor de meeste facility managers. Toch valt er op het vlak van duurzaamheid nog veel te winnen. Slechts 20 procent van de FM'ers vindt dat de eigen organisatie een koploper is op dit gebied en 40 procent plaatst zichzelf in de middenmoot. Opvallend is dat 61 procent vindt dat de eigen organisatie nog niet voldoende scoort en 50 procent van de respondenten weet niet in hoeverre er door de eigen organisatie in duurzaamheid wordt geïnvesteerd.

Informatie (en volledig rapport): www.fmn.nl, www.cfp.nl

G4S wint aanbesteding Eindhoven Airport

Eindhoven Airport heeft na een Europese aanbesteding voor G4S gekozen als partner voor de beveiliging van passagiers, bagage en het platform. De samenwerking met Eindhoven Airport krijgt door dit contract een vervolg. Sinds 2008 is G4S verantwoordelijk voor de beveiliging op Eindhoven Airport. Half september september is het nieuwe contract tussen beide partijen getekend. Het beveiligingsbedrijf is in het nieuwe contract verantwoordelijk voor: controle van passagiers en handbagage, ruimbagage en platformbeveiliging. Verder levert G4S ook aanvullende diensten aan Eindhoven Airport zoals verkeersregelaars op en rond de parkeerterreinen, verificatie van alarmen via de alarmcentrale en de alarmopvolging door de mobiele surveillance. Tot slot worden hospitality professionals ingezet voor customer service en klachtafhandeling.

Informatie: www.g4s.nl



Gert Askes algemeen directeur G4S (l) en Joost Meijs, algemeen directeur Eindhoven Airport

Gom Schoonhouden zet taalvrijwilligers in

Gom, een van de grootste schoonmaakbedrijven van Nederland en onderdeel van Facicom Services Group, werkt in het kader van goed werkgeverschap aan de ontwikkeling van haar medewerkers. Een van de belangrijkste voorwaarden voor

ontwikkeling is geletterdheid van de medewerkers. Gom kent al diverse in-housescholingstrajecten. Om het effect hiervan te versterken en succes op de lange termijn te waarborgen start het bedrijf met een nieuw initiatief. In sep-

tember is het bedrijf, samen met Stichting Lezen & Schrijven, begonnen met een pilot waarbij medewerkers worden gekoppeld aan een taalvrijwilliger die samen met hen werkt aan hun taalvaardigheid.

Informatie: www.gom.nl

CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf algemeen verbindend verklaard

Per 13 september 2014 is de CAO 2014-2016 voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf algemeen verbindend verklaard. Dit betekent dat alle bedrijven die onder de werkingssfeer van deze CAO vallen, al dan niet lid van de werkgeversorganisatie

OSB, zich aan de afspraken in de CAO moeten houden. Voor alle medewerkers gelden dezelfde (minimale) bepalingen uit de CAO.

Informatie: www.ras.nl

Toilethygiëne beoordeeld met HogeNood-app



Plotseling naar de wc moeten, terwijl je aan het shoppen, fietsen of met de auto onderweg bent. Voor iedereen herkenbaar, maar niet altijd even plezierig. Openbare toiletten zijn soms lastig te vinden en hygiënisch ondermaats. Tork, onderdeel van hygiëne- en bosproductenfabrikant SCA, slaat daarom de handen ineen met HogeNood, dé smartphone-applicatie waarmee dichtstbijzijnde toiletten snel gevonden en beoordeeld kunnen worden.

Informatie: www.hogeenood.nu

Vierde NFC Index Onderwijs gepresenteerd

NFC Index presenteerde op 23 september de vierde editie van de NFC Index Onderwijs. De NFC Index Onderwijs geeft inzicht in de mediane facilitaire kosten per student en per vierkante meter bruto vloeroppervlak (bvo) in het onderwijs. In de index zijn de kosten voor Huisvesting, Diensten en middelen en Facility Management opgenomen conform de NEN 2748-norm. In 2013 bedroegen de facilitaire kosten per student 1.556 euro inclusief btw voor de NEN 2748-functies Huisvesting, Diensten en Middelen en Facility Management. In 2013 stegen de facilitaire kosten per student met 2,4 procent ten opzichte van die in 2012. De facilitaire kosten per vierkante meter bruto vloeroppervlak (bvo) bedroegen in 2013 179 euro per jaar inclusief btw voor de NEN 2748-functies Huisvesting, Diensten en Middelen en Facility Management. In 2013 stegen de facilitaire kosten per vierkante meter bvo met 2 procent ten opzichte van die in 2012. Het volledige jaarbericht onderwijs, met onder andere ook een visie op de trendontwikkeling van de afgelopen jaren, is kosteloos in pdf-formaat te downloaden.

Informatie: www.nfcindex.nl



advertentie

FMN-lid Andrei Vasile wint internationale studiebeurs

Andrei Vasile, lid van de beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN), heeft in september tijdens IFMA's World Workplace 2014 in New Orleans (USA) een studiebeurs uitgereikt gekregen als een van de beste studenten Facility Management. De beurs die Andrei heeft gewonnen is gesponsord door FMN. Elk jaar reikt de International Facility Management Association (IFMA) Foundation studiebeurzen uit in het kader van het Facility Management (FM) Student Scholarships Program. Dit jaar worden 37 beurzen uitgereikt, waarvan er 7 zijn toegekend aan Nederlandse studenten. Andrei Vasile studeert aan de Hanzehogeschool, Instituut voor Facility Management. Andrei is lid van FMN en actief binnen de commissie Internationaal.

Informatie: www.fmn.nl

Lidl-filiaal in Stein scoort A++++

Het nieuwe Lidl-filiaal in Stein (Limburg) is de eerste winkel van Nederland met het energielabel A++++. Volgens Lidl wordt dit tevens de standaard voor alle nieuw te bouwen filialen. De meest energiezuinige supermarkt van Nederland werd donderdag 11 september feestelijk geopend. Sinds juli 2014 is het voor nieuw opgeleverde utiliteitsgebouwen verplicht om een energielabel te hebben.

Bron: www.lente-akkoord.nl



Bij beveiligen gaat het om de details.

Wij kunnen u natuurlijk vertellen dat we een moderne Alarm- en Servicecentrale hebben, en dat wij een groot scala aan diensten leveren als alarmopvolging, mobiele surveillance, objectbeveiliging en gespecialiseerde opleidingen en trainingen geven. Dat we de meest geavanceerde technische beveiligingsoplossingen bieden, zoals inbraaksignalering, video-observatie, toegangscontrole en brandbeveiliging. Maar uiteindelijk draait het bij beveiligen om wat uw organisatie nodig heeft. NVD zorgt voor een op maat gemaakte oplossing zodat uw beveiliging tot in detail geregeld is.

Meer informatie: telefoon 023- 5414414 of www.nvd.nl



Samen werken aan een veilige woon-, werk- en leefomgeving

Kleinste brandblusser ter wereld Nederlandse vinding



Het Nederlandse Ardexx introduceert de kleinste brandblusser ter wereld die werkt zonder drijfgas. De brandblussers hebben het Rijkstypekeur van KIWA-NCP en voldoen daarmee aan de Nederlandse én Europese richtlijnen. Met een gewicht van 280 gram en lengte van slechts vijftien centimeter is het apparaat makkelijk te bedienen met één hand. De brandblussers zijn vanuit elke hoek bruikbaar, spuiten schuim en zijn drie jaar houdbaar. Ze hoeven niet zoals traditionele brandblussers periodiek te worden gekeurd en hoeven niet rechtop te staan. Bovendien werkt het apparaat nog als het op z'n kop is gehouden of is omgevallen. De blusstof biologisch afbreekbaar en heeft geen negatief effect op elektrische apparatuur.

Informatie: www.ardexx.nl

ErgoTraveller: comfort voor reizende laptopgebruikers

Door de opmars van het activiteitgerelateerd werken werkt men steeds vaker met een laptop. En dat gebeurt in toenemende mate ook onderweg. In de trein, het vliegtuig, de vertrekhal, de hotellobby of zelfs op de achterbank van de auto. Op deze plekken is het vaak niet mogelijk om een comfortabele werkplek te creëren. BakkerElkhuizen, leverancier van ergonomische producten, ontwikkelde daarom

de ErgoTraveller: een ergonomische laptoptas die van iedere plek een tijdelijke comfortabele werkplek maakt. Martin Hooijmans, algemeen directeur BakkerElkhuizen: 'Met de ErgoTraveller kan men nu zonder de laptop uit de tas te halen, het beeldscherm op comfortabele hoogte positioneren en daarmee altijd en overal een eenvoudige werkplek creëren.'

Informatie: www.bakkerelkhuizen.nl



Axia 2.0 Smart Seating System

Recentelijk heeft BMA Ergonomics het Axia 2.0 Smart Seating System geïntroduceerd. Dit is niet alleen een stoel waarop je ontspannen en gezond zit; het is een compleet en uitgekiend zitsysteem waarin al onze kennis op het gebied van ergonomie, technologie en duurzaamheid samenkomt. Een systeem dat mensen bewust maakt van hun zitgedrag en hen daarbij actief ondersteunt:

- bewust zitten door directe feedback
- optimale rugsteun in elke houding
- ontspannen ondersteuning
- geschikt voor iedereen
- volledig circulair

Het Axia 2.0 Smart Seating System is onlangs bekroond met de Reddot- en IF-award. In september is ook de Fira Ergonomics Excellence Award toegevoegd aan het rijtje.

Informatie: www.bma-ergonomics.com



Toilethygiëne beoordeeld met HogeNood-app

Plotseling naar de wc moeten, terwijl je aan het shoppen, fietsen of met de auto onderweg bent. Voor iedereen herkenbaar, maar niet altijd even plezierig. Openbare toiletten zijn soms lastig te vinden en hygiënisch ondermaats. Tork, onderdeel van

hygiëne- en bosproductenfabrikant SCA, slaat daarom de handen ineen met HogeNood, dé smartphone-applicatie waarmee dichtstbijzijnde toiletten snel gevonden en beoordeeld kunnen worden.

Informatie: www.hogeenood.nu



TenneT FM vertrouwt op facilitair dienstverleners

De afdeling facility management van nutsbedrijf TenneT heeft het afgelopen jaar een verdergaande ontwikkeling en professionalisering van het facilitaire regiemodel ingezet. Het resultaat is een vernieuwende regieorganisatie waarbij een intensieve rol is weggelegd voor een aantal belangrijke contractpartijen, waaronder de regiepartner.

Facilitaire regieorganisatie

Om de verdere professionalisering en efficiëntieverbetering van de organisatie op het hoofdkantoor in Arnhem goed vorm te geven, is TenneT in december 2013 verhuisd naar één nieuw hoofdkantoor, het Mariëndaal Centre of Excellence. Het pand heeft een grootte van 22.000 verhuurbare vierkante meters met in totaal 1050 werkplekken. Het MCE heeft een sterk duurzaamheidskarakter en er is een nieuwe, flexibele huisvestingsvorm toegepast.

Door de introductie van het principe van een facilitaire regieorganisatie binnen TenneT FM zijn de afgelopen jaren diverse operationele en tactische facilitaire processen binnen de facilitaire keten geïntegreerd. De kernwaarden betrokken, inventief en kostenefficiënt zijn hierbij doorslaggevend gebleken. Om vervolgens toekomstgericht en -bestendig te faciliteren, is het noodzakelijk goed aan te blijven sluiten op de visie, kernwaarden en ontwikkelingen van TenneT. Door te werken vanuit de kernwaarden kan TenneT FM flexibel inspelen op organisatie- en vraagveranderingen en daardoor eventuele groei of krimp opvangen. Marktconformiteit is een belangrijk vertrekpunt. De actieve en gastvrije houding die van iedereen binnen de facilitaire keten wordt verwacht maakt het mogelijk

Suzanne Ermers, Wendy Koldenhof

De ingebruikname van het kersverse hoofdkantoor, het Mariëndaal Centre of Excellence (MCE) te Arnhem, was voor TenneT FM hét moment om deze nieuwe ontwikkelingsfase van het regiemodel in te luiden. TenneT is een nutsbedrijf en de eerste grensoverschrijdende elektriciteitstransporteur van Europa. Dit artikel gaat over wat de doelstellingen van TenneT FM waren en hoe de samenwerking met de contractpartijen nu wordt ervaren.

verwachtingen te overtreffen, om zo het ambitieniveau van TenneT te behalen.

Het gekozen regiemodel brengt de juiste combinatie van kennis en verantwoordelijkheden. TenneT FM speelt hier, door te werken aan ketenverkorting en het aangaan van stevige partnerships en contracten, op in. Door de verantwoordelijkheid voor excellente dienstverlening verder in de keten te plaatsen, wordt de kennis, de kunde en het ondernemerschap van onze partners maximaal benut. Dit alles om het kerndoel, het ontzorgen van klanten, te realiseren waarbij er sprake is van continue verbetering.

TenneT FM is ingericht als een dynamisch robuuste regieorganisatie met een eigen *demand*-organisatie die zich vooral richt op de ontsluiting van en naar de moederorganisatie, performancemanagement, inkoopdienstverlening en contractmanagement. De belangrijkste uitdaging voor de huidige demand organisatie is direct de verwachte of veranderende organisatie-doelstellingen te vertalen naar heldere dienstverleningsvraagstukken, dit zonder te veel invulling of richting te geven.

Best value facilities

Het totale facilitaire producten- en dienstenpakket is voor de ingebruikname van het MCE is opnieuw aanbesteed, in totaal waren dit zeventien aanbestedingen. Om de doelstellingen van de nieuwe regieorganisatie te behalen, is TenneT FM een nieuwe weg ingeslagen met haar contractpartijen. Bijna alle con-

tracten zijn aanbesteed vanuit het best-value-procurement (BVP)-principe. Deze prestatie-inkoop is gebaseerd op het creëren van de meeste waarde, waarbij leveranciers als specialist hun expertise maximaal kunnen laten zien.

Geen voorgeschreven eisen, maar vertrouwen op de kennis en kunde van opdrachtnemers. Daarmee ligt in de uitvoering de regie dan ook nadrukkelijk bij de opdrachtnemers. Doordat er langdurige relaties aangegaan worden, biedt dit extra ontwikkelingsmogelijkheden voor opdrachtnemers. Ten aanzien van de

dienstverlening met CSU is een mooie ontwikkeling dat we recent de Code Verantwoordelijk Marktgedrag hebben getekend. De schoonmaakmedewerkers die bij TenneT werkzaam zijn, zijn hierover actief betrokken en geïnformeerd.

Voor een goede regievoering en het beheer van de faci-

litaire diensten, contracten en uitvoering, is gekozen voor een externe regiepartner. Hiervoor is, door middel van een aanbesteding, een lenige regiepartner gevonden in ArrangeGroup, die met haar kennis en kunde grip houdt op de huidige situatie en met haar innovatiekracht stuurt op continue verbetering. ArrangeGroup heeft als regiepartner niet op alle TenneT-specifieke onderdelen ervaring, maar heeft laten zien

'Geen voorgeschreven eisen, maar vertrouwen op de kennis en kunde van opdrachtnemers'

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*

dat ze door hun organisatievisie perfect aansluiten bij TenneT (continue verbeteren, vertrouwen, creativiteit, flexibiliteit). Het uitvoerende deel van de facilitaire dienstverlening is grotendeels uitbesteed in resultaat-gerichte multi-servicescontracten. Er is in de aanbestedingen dus gezocht naar organisaties die in basis bij het bedrijf passen en niet specifiek voor een dienstverleningsmodel.

Naast de keuze voor ArrangeGroup als regiepartner heeft TenneT FM gekozen voor twee andere bepalende facilitaire dienstverleners, cateraar Vitam en schoonmaakorganisatie CSU. Zij hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor een groot gedeelte van de facilitaire operatie. De drie contractpartijen vormen, samen met de demand organisatie van TenneT FM, het gezicht van een innovatieve en flexibele samenwerking, gericht op het creëren van meer waarde.

En hoe gaat het nu?

Een van de uitgangspunten van TenneT FM is om de leverancier in zijn kracht zetten, dus geen checklists wie wat moet leveren, maar de specialist vragen invulling te geven aan een dienst. Hierdoor is veel minder contractmanagement noodzakelijk, aangezien we alleen kaders meegeven en de invulling door de leverancier wordt gedaan. De samenwerking met Vitam is hier een mooi voorbeeld van. Hier blijkt in de praktijk vrijwel geen traditioneel contractmanagement meer voor nodig en ook door Vitam zelf wordt duidelijk ervaren dat er ruimte en vrijheid is om te ondernemen. Klanttevredenheid van minimaal een 8 is in dit contract doorslaggevend. Hierdoor kan de klant direct meesturen in de dienstverlening. Dit neemt niet weg dat er vanuit TenneT FM een spanningsveld zit in de gewenste invulling van de dienstverlening en de daadwerkelijke dienstverlening. Zo kiest Vitam er vanuit commercieel oogpunt bijvoorbeeld voor om na 16.00 uur geen koffiebarservice meer te verlenen, terwijl TenneT FM deze dienstverlening vanuit klantperspectief wel graag zou zien, maar het nu over moet laten aan het ondernemerschap van Vitam. Dit is een praktijkvoorbeeld van het loslaten en ruimte geven aan de leverancier, ook al zijn onze denkbeelden over de dienstverlening anders.

Wij zien en ervaren in de samenwerking met ArrangeGroup, Vitam en CSU veel enthousiasme. Ze sluiten als organisatie goed aan bij het facilitair concept en we merken dat alle partijen er volledig voor gaan. Iedereen heeft een positieve insteek en werkt oplossings- en klantgericht. Zoals ArrangeGroup zelf aangeeft over de samenwerking met TenneT; we staan naast elkaar en niet tegenover elkaar in de dienstverlening.

Van oplossingsgericht naar initiatiefnemend

Van een oplossingsgerichte dienstverlening naar een initiatiefnemende dienstverlening is een volgende stap. Zo is eigenaarschap voor de dienstverlening inmiddels een begrip geworden dat door iedereen wordt gedeeld.




Nu is het vaak nog TenneT die het initiatief neemt en als aanjager fungeert om zaken op te lossen en af te ronden, maar hierin is duidelijk ontwikkeling bij de contractpartijen te zien.

Een risico bij alle partijen (inclusief TenneT FM) is dat nog regelmatig wordt teruggevallen op de bekende, traditionele principes. Bijvoorbeeld schoonmaken in een organisatie die het nieuwe werken toepast, is daadwerkelijk anders dan in een traditioneel concept en het is verleidelijk om terug te vallen in bijbehorende schoonmaakpatronen.

Het zoeken van samenwerking tussen de partijen onderling en het neerleggen en uitwerken van keuzes door de contractpartijen vanuit eigenaarschap is dan ook een belangrijk ontwikkelpunt.

Voor TenneT FM blijft het zoeken en wennen om zaken los te laten en niet direct in te willen vullen of voor te schrijven. Het mooie aan dit alles is dat vanuit de gezamenlijke en gedeelde uitgangspunten door iedereen wordt gezien dat er ruimte is voor verbetering en dat wordt erkend dat dit ook niet erg is. Het gaat om samen werken aan continue verbeteren en scherp blijven. Dat betekent ook open staan voor feedback.

Toekomst

In 2015 wordt de volgende stap gezet. Waar in 2014 de focus op het inregelen van de contracten en ketenverbetering ligt, zal volgend jaar de focus liggen op verdergaande samenwerking en meer uit de samenwerking halen (op basis van de algemene rollen: hospitality, floormanagement en safety/security) tussen Vitam, CSU en ArrangeGroup. Deze vorm van samenwerking zou zelfs zo ver kunnen gaan als een gezamenlijke medewerker. 

> Suzanne Ermers is beleidsmedewerker en MT lid bij TenneT FM, Wendy Koldenhof is performance manager bij TenneT FM

Service Excellence in FM

In samenwerking met het Centre for FM Development van de Sheffield Hallam Universiteit, publiceerde ISS onlangs een white paper getiteld *Defining Service Excellence in Facility Management*. Waar excellence in FM voor mogelijk werd gehouden, probeerden de onderzoekers vast te stellen wat zulke excellence bevordert dan wel in de weg staat, en of er eventueel verschillen in dit opzicht zijn tussen sectoren.

Het rapport *Defining Service Excellence in Facility Management* is gebaseerd op diepte-interviews met senior FMers uit dertien grote organisaties, waaronder banken, telecombedrijven, vliegvelden, ziekenhuizen en gemeenten. De interviews werden aangevuld met korte gesprekken met gebruikers van de FM-diensten. Het resultaat leverde een breed scala aan perspectieven op. Op basis daarvan werden modellen ontwikkeld met in het ene uiterste de opvatting dat excellence kostbaar is en alleen maar te rechtvaardigen is wanneer die excellence ten goede komt aan externe klanten, en in het andere uiterste de visie dat excellence zonder hoge kosten wel degelijk haalbaar is, en feitelijk de enige manier is om het gebruik van beschikbare hulpbronnen te optimaliseren.

Nuancering

De studie levert een nuancering op van de, vooral in kringen van kwaliteitsadepten, gehoorde opvatting dat het streven naar excellence een standaarddoel zou moeten zijn voor elke dienstverlener en dus ook voor elke FM-organisatie. De nuancering houdt in dat men van mening is dat voor veel FM-organisaties het streven naar excellence het risico met zich meebrengt van een negatief imago: dat men vooral in tijden van economisch zwaar weer eenvoudigweg te veel geld uitgeeft en daardoor geen toegevoegde waarde levert. Ook de vraag welke de voor excellence bepalende factoren zijn, leverde een breed en genuanceerd scala aan perspectieven op. Daarbij komen echter telkens twee thema's terug. Ten eerste: absolute voor-

waarde voor excellence is consistentie in de dienstverlening en een absolute betrouwbaarheid in het leveren conform overeengekomen SLAs.

Ten tweede: dit is wel noodzakelijk maar niet genoeg. Service excellence wordt alleen maar gegarandeerd wanneer er bovendien sprake is van positieve verrassingen op basis van onverwachte ervaringen die uitgaan boven wat normaal is. De gewone verwachtingen moeten worden overtroffen. Een sleutelrol hierbij is weggelegd voor houding en gedrag van de mensen die de diensten leveren. Dat consistentie en betrouwbare levering conform afspraken alleen maar een basisvoorwaarde zijn voor excellence en dat het element van positieve verrassing onontbeerlijk is, is een bevinding die al eerder door diverse onderzoeken is opgeleverd. Het bijzondere van deze studie ligt dan ook vooral in de nuancering van het vaak nogal dogmatische, ideologische karakter van de meeste verhandelingen over kwaliteit van dienstverlening. Kort gezegd: het streven naar service excellence wordt niet altijd wenselijk geacht.

Excellence ongewenst

Over de vraag of er in de FM-omgeving sprake moet zijn van excellence lopen de opvattingen dus uiteen. Voor sommigen is excellence onderdeel van het businessmodel. Het wordt gezien als dé weg naar efficiency. Anderen zien het als onbetaalbaar. Iedereen is van mening dat excellence mogelijk is. Verschil van mening bestaat over de vraag of excellence te rechtvaardigen is in de eigen omgeving. Voor degenen die

Nico Lemmens



excellence als luxe betitelen, is het geen levensvatbare optie, vooral vanwege de druk die op de FM-omgeving ligt door uitdagende marktomstandigheden en de economische malaise.

Het leveren van excellente dienstverlening zou wel eens een extravagant imago van *overspending* kunnen opleveren. Vooral in economisch moeilijke tijden zou dit een verkeerde boodschap zijn. Dit betekent overigens niet dat de kwaliteit of de consistentie van de dienstverlening onder de maat is, maar wel dat het streven naar excellence niet gepast wordt geacht in de context van de business en slecht voor het merk is. Excellence wordt in deze opvatting gezien als een glossy optie die mogelijkwijze kan worden ingevoerd als de economische situatie verbetert.

Excellence mogelijk en gewenst

Daar staat de opvatting tegenover die zegt dat bijvoorbeeld het verwelkomen van mensen in een gebouw (werknemers of bezoekers) op hetzelfde niveau zou moeten plaatsvinden zoals dat gebeurt in een goed hotel. Vertegenwoordigers van deze opvatting zijn van mening dat excellence budgettair haalbaar is. Zij vertegenwoordigen organisaties waar het streven naar excellence een door de business genomen beslissing is die tastbare voordelen oplevert.

Alle deelnemers aan het onderzoek hadden te maken met dezelfde problematische economische omstandigheden. Voor sommigen waren die aanleiding niet naar excellence te streven, een beslissing die tot op zekere hoogte door klanten werd geaccepteerd en zelfs verwacht.

Classificatie

Al met al heeft het onderzoek opgeleverd dat de volgende vraag cruciaal is: is excellence generiek of is het specifiek voor verschillende soorten faciliteiten? De studie laat zien dat er een onderscheid kan worden gemaakt in facilitaire diensten middels een classificatie gebaseerd op de potentiële impact van de diensten op (interne of externe) eindgebruikers en op de mate waarin een dienst een risico vormt voor het primaire proces. De vier categorieën die zo ontstaan, zijn afzonderlijk onder de loep genomen.


Categorie 1: Eenvoudige faciliteiten in de sectoren retail, leisure en hospitality. FM wordt hier gezien als een verlengstuk van de primaire processen.

Dit is de omgeving waar het meest werk wordt gemaakt van het meten van excellence via enquêtes en mystery guests. Een bekend voorbeeld van een organisatie die in dit kwadrant thuishoort is Disney. Zulke bedrijven begrijpen de psychologie van klanten soms beter dan die klanten zelf. Zij bieden beleving, onder meer met personeel dat expliciet hierop getraind is.


Categorie 2: Kantoren waar de impact op eindgebruikers doorgaans minder direct is en de risico's voor het primaire proces minder groot zijn.

FM is hier gericht op het minimaliseren van verlies door middel van effectief reactie- en herstelvermogen. Er is hier slechts in beperkte mate sprake van tastbaar bewijs dat facilitaire diensten waarde creëren.

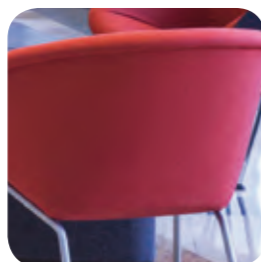
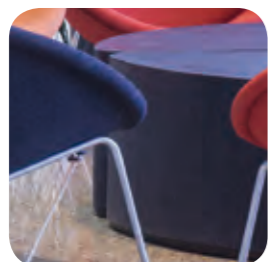
Categorie 3: Industriële faciliteiten die buiten het zicht van externe eindgebruikers vallen (behalve in geval van calamiteiten). Kritieke diensten worden meestal



Renderend vastgoed en portfoliobeheer

Efficiënte onderhoudsplanning en uitvoering



Integraal ontworpen en toekomstbestendige softwareoplossingen voor Real Estate - en Facility Management.

in eigen beheer gehouden. Onderzoek onder ruim honderd eindgebruikers in vier industriële vestigingen naar de service-aspecten die zij van belang achtten, leverde het volgende resultaat op: professionalisme (zo min mogelijk verstoringen), competent personeel, communicatie (snelle reacties op hulpvragen), begripen van de klant en betrouwbaarheid.

Categorie 4: Complexe, risicovolle omgevingen (bijvoorbeeld ziekenhuizen met acute zorgvoorzieningen). Facilitaire diensten spelen hier een grote rol in de klantperceptie van de zorg. Precieze informatie over wanneer een probleem wordt opgelost, bleek hier de dominante factor te zijn.

Verskil van mening

Over de vraag wanneer en waar service excellence kan of moet worden toegepast, liepen de meningen zeer uiteen. In sommige gevallen werd het hoofdkantoor van een hoger kwaliteitsniveau voorzien dan decentrale vestigingen. In andere gevallen werd onderscheid gemaakt tussen faciliteiten waar klanten werden ontvangen en back offices waar excellence voor interne klanten als 'over the top' werd gezien. Enkele geïnterviewden waren van mening dat het streven naar excellence over de volle breedte een reële investering is die op lange termijn waarde oplevert en zelfs besparingen. Sommigen waren van mening dat excellence financieel haalbaar is, bijvoorbeeld door zo effectief mogelijk gebruik te maken van de beschikbare middelen. Voor hen is het streven naar excellence een mentale instelling. Anderen verklaren excellence alleen van toepassing op plaatsen met intensieve interactie met mensen.

Sommige organisaties zien excellence als te kostbaar, waarbij men bovendien bang is in de ogen van de cliëntorganisatie een extravagant imago op te lopen.

Consensus over wat excellence is

Over de drijvende factoren van excellence bestaat over het volgende punt overeenstemming: noodzakelijke voorwaarde is een consistente en betrouwbare dienstverlening. Dat is echter niet genoeg. Daarenboven moet er sprake zijn van onverwachte, positieve ervaringen. Dat betekent dat hoe breder en flexibeler het dienstenaanbod is, des te beter is het vermogen met onverwachte issues om te gaan. Een leverancier van geïntegreerde facilitaire diensten zit in de beste positie om service excellence te leveren. Doordat het hierbij om brede dienstenpakketten gaat (waarbij de leverancier ook het facility management levert), krijgt hij ruime mogelijkheden op zoek te gaan naar synergie tussen de diverse diensten. Bovendien krijgt hij de ruimte om processen opnieuw in te richten en zo te optimaliseren. Die ruimte is in klassieke single service contracten nauwelijks of niet aanwezig. Doorslaggevend voor het vermogen excellence te realiseren, is dat in zulke contracten medewerkers meer voltijds kunnen worden ingezet met bredere takenpakketten. Zij worden meer

servicegericht in plaats van taakgericht (zoals dat in klassieke single-servicecontracten vaak het geval is). Een ander punt van overeenstemming bij de ondervraagden was de erkenning dat het soort industrie en de specifieke kenmerken van de omgeving waarin wordt geopereerd, bepalend zijn voor de vraag of excellence wordt nagestreefd of niet.

Paradox

Als het zo is dat excellence vooral gerealiseerd wordt door reacties op onverwachte gebeurtenissen, dan betekent dat dat de perceptie van excellence afhangt van onverwachte en onvoorspelbare gebeurtenissen. In de praktijk staan reacties op zulke gebeurtenissen vaak op gespannen voet met de uniforme en consistente SLA's waarmee meestal wordt gewerkt. Dat lijkt strijdig, maar is niet meer dan een paradox. Excellence komt tot stand door een combinatie van uniforme en consistente SLA's met uitvoerende dienstverleners die over genoeg service- en hospitalityvaardigheden beschikken om met onverwachte gebeurtenissen adequaat om te gaan zonder daarmee de gecontracteerde SLA's in gevaar te brengen.

Zie www.issworld.com/en/media-library/whitepapers

> Modellen van service excellence

De genuanceerde en op sommige gebieden uiteenlopende meningen over excellence zijn aanleiding geweest om de volgende modellen te onderscheiden:

• Bewuste spaarzaamheid

Hier wordt excellence alleen maar nagestreefd in die delen van de business die het meest bijdragen aan de waardepropositie van de klant. Men gaat voor excellence, maar niet in de volle breedte.

• Spaarzaamheid plus

De business-uitgangspunten zijn hier vergelijkbaar, maar excellence wordt als financieel haalbaar gezien. Dienstverleners in deze voorbeelden doen de extra stapjes die door interne klanten als excellent worden ervaren, vooral in de reactie op problemen.

• Service op twee niveaus

Hier worden bewust superieure diensten geleverd aan specifieke (niet alle) klanten. Excellence voor interne klanten wordt gezien als 'over the top'.

• Service op twee niveaus plus

Hier lag in een vestiging meer nadruk op excellence dan tijdens het interview naar voren kwam. Het kritieke belang van de partnerrelatie tussen de dienstverlener en de gebruikers wordt hier erkend.

• Selectieve excellence

In het interview werd gewezen op het beïnvloeden van de beleving van de eindgebruikers waarbij het schoonmaakpersoneel een belangrijke rol zou spelen. Toch ontstond de indruk dat de business zelf de aanjager van de verandering was en niet de dienstverlener.

• Excellence voor allen

Hier is sprake van een streven naar excellence over de volle breedte. De dienstverleners doen hieraan volop mee. Voor diegenen die excellence als financieel haalbaar zien, is het een mentale instelling. Het streven naar excellence is een middel om de meeste waarde voor de klant te leveren.

Integrated facility management, wat zijn de trends en ontwikkelingen?

Nederlandse markt volgens IFM-aanbieders nog behoudend

Integrated facility management (IFM) ontwikkelt zich snel en verandert in context en uitvoering voortdurend. Opdrachtgevers maken andere keuzes en suppliers kiezen voor andere proposities. De redactie van *FMI* was benieuwd welke trends en ontwikkelingen directies van IFM-aanbieders zien. Zij hield een kleine enquête en nodigde een aantal directieleden uit om tijdens een rondetafelgesprek over de resultaten in gesprek te gaan.

*John Dommerholt,
en Rianne Kuik*

Het is een complex onderwerp, integrated facility management. Een eenduidige definitie is er niet en de ontwikkelingen op nationaal en vooral ook internationaal niveau zijn van grote invloed op het vakgebied. Naar aanleiding van een enquête onder directies van IFM-aanbieders besprak *FMI* tijdens een rondetafelgesprek de resultaten met een aantal directbetrokkenen: Jacqueline Bakker (Sodexo), Bernt Bouwmeester (AAF), John de Rooy (Johnson Controls IFM) en Julian van Stratum (Dolmans Facility Management). De definitie van IFM is niet duidelijk. Zowel opdrachtgevers als aanbieders gebruiken andere termen. De redactie van *FMI* onderscheidt de volgende modellen:

- **Managing partner:** Coördinatie en uitvoering zijn de verantwoordelijkheid van de IFM-aanbieder. De opdrachtgever stelt kaders. De IFM-aanbieder is verantwoordelijk voor de inzet en selectie van eventuele single-servicesuppliers.

- **Managing agent:** de IFM-aanbieder is verantwoordelijk voor de coördinatie. De uitvoering is (separaat) uitbesteed aan single-servicesuppliers. De opdrachtgever heeft veel invloed op de keuze daarvan.
- **Multi-services:** de IFM-aanbieder richt zich grotendeels op de uitvoering van meerdere services en draagt zorg voor de integratie tussen diensten en een *single point of contact* voor de opdrachtgever. De uitvoering wordt grotendeels met 'eigen' medewerkers gedaan.

Definities

Bakker (Sodexo): 'Bij de indeling van de verschillende vormen van IFM hebben wij gedacht vanuit de sourcingstrategie van onze klanten. Wij onderscheiden twee assen. Op de ene as gaat het over of het een *national*, *regional* of *global* contract betreft. De andere as zegt iets over waar de knip in de organisatie





is gemaakt, betreft het *single*, *bundled* of *integrated* outsourcing. De indeling die *FMI* geeft vind ik vooral passen bij een eerste generatie uitbesteding. Bij een tweede of derde generatie outsourcing sluit deze indeling niet echt aan.'

Bouwmeester (AAFM): 'Definities van IFM zijn alleen maar te begrijpen voor de *incrowd*. Opdrachtgevers gebruiken deze termen niet. Een opdrachtgever kijkt naar waar hij welke verantwoordelijkheid wil neerleggen. Wat draag ik over: de mensen, de contracten en/of het beleid en de besturing. Hij maakt de afweging, besteed ik het werk uit of wil ik mijn beleid uitbesteden?'

De Rooy (Johnson Controls IFM): 'Helemaal eens. Ik merk dat bij het bepalen van de vraag van een opdrachtgever het van grote invloed is wie bij een organisatie in de lead is van de outsourcing. Is dat FM of Procurement. Die zitten er over het algemeen heel verschillend in.' Van Stratum (Dolmans Facility Management): 'Laten we de invloed van de bij het traject betrokken (externe) adviseur ook niet vergeten.' De Rooy: 'Zeker. Bij internationale trajecten is het vaak procurement dat in de lead is, terwijl bij de lokale partijen in Nederland het juist FM is dat de outsourcingstrajecten trekt. Dit leidt tot een ander proces, met meer aandacht voor details.'

Moeilijk?

De Rooy: 'Deze verschillen in de markt maken ons werk juist leuker. Wij bevinden ons in een groeiende markt, alleen de markt groeit niet zo hard als mogelijk is. Met name nationaal merken wij dat er sprake is van koudwatervrees. Eigenlijk is die koudwatervrees niet meer nodig als je bedenkt dat er al heel wat organisaties een succesvolle outsourcing achter de rug hebben en er goede resultaten behaald zijn. Het is wel een complex proces wat om goede professionele aandacht vraagt met verschillende stakeholders.'

Bouwmeester (AAFM): 'Ik denk dat de nationale situatie, waarin de besluitvorming vanuit FM komt, vaak complexer is omdat een OR nog betrokken is. Als de opdracht tot outsourcing van procurement komt, zoals in internationale situatie vaak het geval is, dan is het proces met een OR al achter de rug.'

Bakker: 'Wij zien dat internationale trajecten vaak tweede of derde-generatietrajecten zijn. De stap naar single sourcing hebben organisaties dan al achter de rug. Als procurement in de lead is van een traject gaat het over het algemeen om het realiseren van kostenreducties op global niveau. Zo'n procurement afdeling heeft dan ook het volledige mandaat om haar doelstellingen te realiseren. Dat zijn hele heldere en duidelijke trajecten.' Van Stratum: 'Eens. Wij merken steeds vaker dat we,

xxx



door onze opdrachtgevers ook op dat gebied te helpen, van toegevoegde waarde zijn en in gezamenlijkheid stappen kunnen maken. Doordat opdrachtgevers niet alle risico's kunnen overzien, zijn ze huiverig om de beslissing tot outsourcing te nemen. De primaire reactie van medewerkers is toch vaak negatief als ze horen dat er sprake is van outsourcing.'

De Rooy: 'Terwijl medewerkers achteraf eigenlijk altijd blij zijn met de overgang, omdat ze ontdekken dat ze beter af zijn. Daar zouden wij veel beter en meer over kunnen communiceren. Een outsourcingtraject vraagt om verandermanagement en dat vraagt om goede communicatie. Zowel voor, tijdens als na het traject. Van de opdrachtgever met de medewerkers en van ons

met de opdrachtgever. Uiteindelijk is het zo dat de opdrachtgever gedurende het traject met onze toekomstige medewerkers communiceert. Het is in ieders belang als dat goed gebeurt. Daar hebben we met elkaar nog wel iets te winnen. Ik denk dat de drempel tot outsourcing inderdaad in het OR-stuk ligt.'

Bouwmeester: 'Ik merk vaak dat wij, doordat we medewerkers overnemen, veel kunnen betekenen op het gebied van zingeving. Veel mensen werken omdat ze moeten werken. Soms zitten ze gewoon hun tijd uit. Wij vinden het belangrijk dat mensen voelen dat ze ertoe doen. Zij maken voor ons immers het verschil. Wij merken overigens dat we ook vaak al gevraagd worden om voorstellen uit te werken die gebruikt worden om de business case vast te stellen.' Bakker beamt dit: 'Opdrachtgevers gaan dan voorbij aan het feit dat het maken van een goede offerte heel veel tijd kost.'

xxx

> Gespreksdeelnemers

- Jacqueline Bakker, senior vice president Business Development Sodexo
- Bert Bouwmeester, algemeen directeur AAFM Facility Management
- John de Rooy, GEO leader BeNeLux & France, algemeen directeur Johnson Controls IFM BV Nederland
- Julian van Stratum, national director Dolmans Facility Management

Thema's de komende jaren?

Uit de door *FMI* uitgevoerde enquête blijkt dat kosten en flexibiliteit boven aan staan. Alle deelnemers aan de ronde tafel onderschrijven dat. Van Stratum: 'Wij merken echter dat opdrachtgevers steeds meer ook naar andere aspecten dan alleen cijfers kijken bij de selectie van een partner voor het uitbesteden van werk. Natuurlijk, een goede prijs is randvoorwaarde-

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

lijk maar een goed gevoel speelt zeker in de voorselectie ook een belangrijke rol.

Bouwmeester: 'Ik zie dat juist precies andersom. Nu de nieuwigheid eraf is, merk ik dat wij ook steeds meer standaardvragen moeten beantwoorden en lijstjes moeten invullen, dat we ons moeten conformeren aan SLA's en een benchmarkprijs, in plaats van dat we uitgedaagd worden hoe een resultaat neer te zetten.' Bakker: 'Bij een eerste generatie uitbesteding zijn het cijferwerk en SLA's zeker doorslaggevend. Pas bij een tweede of derde generatie zie je dat opdrachtgevers er anders in staan. Dan worden andere zaken ook belangrijk. De prijs moet echter altijd goed zijn.' Bouwmeester: 'Opdrachtgevers zeggen vaak dat andere zaken ook belangrijk zijn en natuurlijk is er een set van selectiecriteria, maar vaak blijkt prijs doorslaggevend.'

Bakker: 'Ik zie ook dat opdrachtgevers ons steeds vaker bij de overweging tot uitbesteding vragen of wij hun HR-probleem op kunnen lossen. Organisaties hebben dan een achterstand opgelopen in de begeleiding van hun FM-medewerkers. Verzuimcijfers lopen uit de hand en mensen zijn onvoldoende gemotiveerd. In die situaties waar opdrachtgevers transparant zijn, kunnen en willen wij zeker helpen.' Bouwmeester: 'Ik zie dat ook als onderdeel van ons werk. Het herplaatsen en doorplaatsen van medewerkers zodanig dat zowel de medewerkers als de opdrachtgevers beter tot hun recht komen.' De Rooy: 'Het HR-vraagstuk is absoluut een onderdeel van ons concept waar vooraf goede en heldere afspraken over moeten worden gemaakt. Mijn ervaring is dat juist flexibiliteit een aspect is waar klanten behoefte aan hebben. Dat is dan ook precies waar wij met het integrated outsourcing concept een antwoord op hebben. Dat is al meermalen bewezen.' Van Stratum: 'Eigenaarschap is in deze situaties cruciaal voor succes.'

Bouwmeester: 'Opdrachtgevers moeten ons vertellen wat ze willen bereiken, aan de hand daarvan kunnen wij bepalen hoe we dat voor 'n opdrachtgever kunnen doen.' Van Stratum vult aan: 'En ons vervolgens in het zadel helpen als wij met die opdracht aan de slag gaan.' Bakker: 'Natuurlijk hebben wij een sterk adviserende rol, echter de opdrachtgever blijft altijd verantwoordelijk voor het strategisch beleid.' De Rooy: 'Wij zien grote verschillen in hoe organisaties dat aanpakken. Ik merk dat het eenvoudiger is als de knip hoger in de organisatie wordt gelegd.' Bakker: 'Hoe volwassener en meer ervaren een organisatie is op het gebied van outsourcing, hoe minder lokale single point of contacts we bij een opdrachtgever hebben.'

Focus op managen?

Uit de enquête blijkt dat IFM-aanbieders opdrachtgevers toch vooral adviseren om het facilitair beleid, de strategie, altijd zelf in te vullen. Daar zijn ook alle gesprekspartners het over eens. Voor alle deelnemers aan de ronde tafel ligt het accent in hun werkzaamheden anders. De Rooy: 'Voor ons betekent integrated dat wij voor onze opdrachtgevers het totale faci-

litair bedrijf managen waarbij wij het technisch beheer en onderhoud vooral zelf doen. Dat is een keuze die wij reeds zeventien jaar geleden hebben gemaakt. Wij willen binnen het vakgebied van integrated facility management de beste technische service provider van de wereld zijn.' Bakker: 'Wij werken alleen voor hele specialistische diensten samen met partners. Tachtig procent van de diensten die aan ons worden uitbesteed doen wij zelf.'

Bouwmeester: 'Wij nemen juist de managementlaag over bij onze opdrachtgevers en kopen steeds maatwerk de meest geschikte partner in voor de uitvoering van de diensten. De uitvoering doen wij alleen zelf als eigen uitvoering onderdeel is van een eerste uitbesteding.'

Van Stratum: 'Wij hebben er voor gekozen om naast het management, de direct zichtbare diensten zelf te doen, denk hierbij aan de diensten die hospitality betreffen. De overige diensten besteden wij uit aan partners. Ik vind het wel mooi dat we met elkaar deze marktsegmentatie bieden. Zo kan de klant kiezen wat het beste bij hem past, hierdoor raakt de prijsstelling wellicht wat meer naar de achtergrond en kan toegevoegde waarde meer op de voorgrond komen.'

Bouwmeester: 'Toch denk ik dat het voor opdrachtgevers moeilijk is om de verschillende aanbiedingsvormen op de markt te doorgronden. Wij zien de verschillen wel, maar hebben echt nog een taak om dit inzichtelijk te maken voor de markt.'

Ter afsluiting

Bouwmeester: 'Ik nodig potentiële opdrachtgevers die nog niet de stap tot outsourcing hebben gemaakt uit om in gesprek te gaan met partijen die dat wel hebben gedaan. Voor de ontwikkeling van de markt zou dat goed zijn. Ik verwacht dat men positief verrast zal zijn.' De Rooy: 'Ik ken geen opdrachtgevers die achteraf stellen dat outsourcing niet succesvol is geweest en weer besluiten om te gaan insourcen. De conclusie is eigenlijk altijd dat het meer gebracht heeft dan vooraf werd verwacht. Ik hoop dat de markt zich daardoor wil laten inspireren.' Bakker: 'Steek je licht op bij internationale organisaties. Hoe doen zij het, en leer daarvan. Wij introduceren geïnteresseerden graag bij deze partijen.' Van Stratum: 'Opdrachtgevers besteed het werk uit aan een specialist en focus jezelf op contractbeheer, daar valt veel winst mee te behalen.'

> John Dommerholt is directeur van Hospitality Consultants en hoofdredacteur van FMI, Rianne Kuik is eigenaar van K&K Connect, initiatiefnemer van durfteverbonden.nl en redactielid van FMI.

Een outsourcingtraject vraagt om verandermanagement en dat vraagt om goede communicatie

Toon Kunkels

Hoofd inkoop en logistiek
Stichting De Zorgcirkel, Purmerend

"Waarom zelf het wiel uitvinden?"

"De Zorgcirkel is een grote partij binnen de zorg: 27 locaties, 4.000 cliënten, 3.750 medewerkers. Toen we toe waren aan een nieuwe voedingsleverancier, dachten we: waarom zouden we zelf het wiel uitvinden?"

We schakelden Intrakoop in. Uitgaande van onze cliënten en processen, gingen we met elkaar op zoek naar een geschikte partner. Hun kennis van deze bedrijven is daarbij een grote meerwaarde. Nadat we de keuze hadden gemaakt, hebben ze ons ook geholpen om een goede overeenkomst af te sluiten. Binnen vier maanden was het rond. We hebben een deal die bij ons past, helemaal op maat eigenlijk. Dat is mooi, dat Intrakoop de kracht in huis heeft om grote mantelovereenkomsten te regelen, maar ook kan adviseren als je het op je eigen manier wil doen."

IntraKoop
De inkoopcoöperatie van de zorg



juridisch

Eigendomsvoorbehoud: een noodzaak

Indien u als ondernemer goederen levert onder een eigendomsvoorbehoud, worden de goederen die u levert pas eigendom van koper zodra aan een voorwaarde is voldaan. Deze voorwaarde is doorgaans betaling van de koopsom. Indien u een eigendomsvoorbehoud bent overeengekomen met de koper en deze koper betaalt niet, kunt u derhalve de door u geleverde zaken opeisen.

In geval van faillissement van de koper blijft uw recht op eigendomsvoorbehoud bestaan. Er zit echter wel een aantal haken en ogen aan.

Algemene voorwaarden

Indien sprake is van een faillissement en u wilt de door u geleverde zaken bij gefailleerde ophalen, zult u bij de curator dienen aan te tonen dat het eigendomsvoorbehoud rechtsgeldig is overeengekomen. Het recht op een eigendomsvoorbehoud is meestal opgenomen in algemene voorwaarden. Het eigendomsvoorbehoud dient daarbij duidelijk te zijn omschreven. Ook is het van belang dat de koper de algemene voorwaarden aanvaardt. Het advies is dan ook om in de offerte op te nemen: 'De bij deze offerte gevoegde algemene voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst.' Laat de koper vervolgens de offerte voor akkoord ondertekenen. De algemene voorwaarden dienen overigens daadwerkelijk overhandigd te worden.

Beperkingen

Een eigendomsvoorbehoud heeft pas effect als u als ondernemer kunt aantonen welke zaken u daadwerkelijk hebt geleverd. Zorg er daarom voor dat de naam van uw bedrijf zichtbaar is op bijvoorbeeld het verpakkingsmateriaal. Indien u niet kunt aantonen dat u bepaalde zaken hebt geleverd, zal de curator in een faillissement deze zaken in beginsel niet aan u kunnen vrijgeven.

Een eigendomsvoorbehoud kan tenietgegaan in geval van natrekking, vermenging of zaaksvorming. Een voorbeeld van natrekking is wanneer een door u geleverde motor voor een auto in een auto wordt gemonteerd. Van vermenging kan sprake zijn als een hoeveelheid geleverde spijkers in een bak met andere spijkers worden gedaan. Het is dan niet meer duidelijk welke spijkers door u zijn geleverd en welke niet. De

spijkers zijn vermengd. Een voorbeeld van zaaksvorming is als met de door u geleverde stenen een huis wordt gebouwd. In geval sprake is van natrekking, vermenging of zaaksvorming, kan de curator de door u geleverde zaken helaas niet aan u teruggeven. Het gebeurt regelmatig dat er een zogenaamde 'afkoelingsperiode' wordt afgekondigd, voor de duur van bijvoorbeeld twee maanden. Gedurende die periode kunt u uw recht op een eigendomsvoorbehoud niet uitoefenen. In deze periode krijgt de curator namelijk de tijd om de boedel te inventariseren en in kaart te brengen. Is het voor u van belang om toch uw eigendomsvoorbehoud gedurende de afkoelingsperiode uit te oefenen dan kan dat slechts met toestemming van de rechter-commissaris.

Tips

- Zorg ervoor dat in geval van een faillissement van een afnemer u kunt aantonen dat u een rechtsgeldig eigendomsvoorbehoud bent overeengekomen met afnemer.
- Zorg dat uw zaken herkenbaar zijn, zodat u bij een curator kunt aantonen dat het de door u geleverde zaken zijn.
- Het heeft de voorkeur om een verlengd eigendomsvoorbehoud op te nemen. Dit eigendomsvoorbehoud is namelijk ook van toepassing op reeds eerder geleverde producten, die al wel betaald zijn. Dit verbetert uw positie in geval van een faillissement van een klant.



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

Nieuwe kijk op kantoorinrichting

Circulaire economie voor echte duurzaamheid

Jurriën de Wit

'Gooi maar weg', een veel gebruikte zin in het dagelijks leven. In het geval van kantoorinrichting wordt op de één miljard euro die er jaarlijks aan wordt besteed, slechts één procent hergebruikt. En dat moet anders vinden ze bij Desko Kantoormeubelen. In gesprek met directeur Michael Kuiper.

Hoe kunnen we de consumerende zakelijke wereld bewustzijn bijbrengen? Misschien voor velen een ietwat filosofische insteek, maar vergis je niet, dit bewustzijn biedt bedrijven grote voordelen op economisch, ergonomisch en maatschappelijk vlak. Niet voor niets is er intensief samengewerkt met MVO Nederland, dat zelfs bedrijven die circulaire economie implementeren in hun bedrijfsvoering de 'winnaars van de toekomst' noemt. Tijd voor een blik op wat deze nieuwe kijk op kantoorinrichting nu precies inhoudt.

Circulaire economie

Circulaire economie wordt door de Ellen MacArthur Foundation, een instantie die zich bezig houdt met educatie over het begrip, als volgt omschreven: 'De circulaire economie is een economisch systeem dat bedoeld is om herbruikbaarheid van producten en grondstoffen te maximaliseren en waardevernietiging

te minimaliseren. Anders dan in het huidige lineaire systeem, waarin grondstoffen worden omgezet in producten die aan het einde van hun levensduur worden vernietigd.'

Als we ons iets dieper in de materie wagen, dan kunnen we stellen dat het systeem is opgebouwd uit twee paden of kringlopen. Een biologische en een technische. Bij de biologische kringloop worden zogenaamde reststoffen aan de natuur teruggegeven. De technische kringloop betreft product(onderdelen) die door hun ontwerp zo zijn geconstrueerd dat zij op hoog niveau opnieuw gebruikt kunnen worden en hun waarde blijven behouden.

Kantoorinrichting

De genoemde paden kunnen in alle processen van kantoorinrichting terugkomen. Of dit nou de fabricatie betreft of juist het gebruik. 'Het integreren van circulaire economie is echter een grote verandering, die een breed draagvlak moet hebben binnen de



'Door tijdens een ontwerp al te kijken naar hergebruik van onderdelen, wordt de waarde gemaximaliseerd'

organisatie,' zegt Michael Kuiper. 'We merken dat bedrijven erg graag willen, maar vaak niet weten waar ze moeten beginnen. Het volledig in kaart hebben

van zowel de biologische als de technische kringloop vergt ook wel iets van een organisatie. Gelukkig kunnen wij ze vaak al met relatief kleine aanpassingen op weg helpen naar het grotere geheel. Binnen de circulaire economie zijn er dan ook verschillende mogelijkheden die zowel onafhankelijk als

samen kunnen worden geïntegreerd.'

Tegenwoordig kun je als bedrijf rekening houden met producenten die al vanaf de ontwerpfase kijken naar hoe producten dienen te worden ontwikkeld. Zij ontwikkelen met het idee dat aan het eind van de

gebruiksfase producten makkelijk demontabel dienen te zijn en verschillende materialen eenvoudig gescheiden kunnen worden. Door eerst te kijken naar hergebruik van onderdelen en grondstoffen, wordt de waarde behouden en zelfs gemaximaliseerd. Uiteraard zonder kwaliteitsverlies en de eis dat er tijdens de productie, het gebruik en de verwerking van het product geen schadelijke stoffen worden uitgestoten.

Revitaliseren

Kuiper: 'Waarom zou men spullen uit het kantoor weggooien als zij met een aanpassing weer kunnen functioneren of zelfs als nieuw zijn? Het is opvallend dat nog steeds hele kantoorinrichtingen zo makkelijk de deur uitgaan en geheel worden vernieuwd. Revitaliseren maakt hier een einde aan. Revitaliseren is het opknappen van voorwerpen met als doel deze een langere levenscyclus te geven. Een soort recycling, maar dan zonder het voorwerp daadwerkelijk om te vormen. Deze techniek zorgt ervoor dat geen afbreuk wordt gedaan aan de waarde van het bestaande kantoormeubilair en geen kosten hoeven worden gemaakt aan nieuw meubilair.'

Het opknappen of restylen van bestaand meubilair is namelijk veel voordeliger en milieuvriendelijker dan de aanschaf van een geheel nieuwe inrichting. Er is veel mogelijk bij opknappen/restylen:

- nieuw schuim voor de stoelen
- herstofferen van meubilair
- het ontlakken/opnieuw lakken van meubilair
- kapotte onderdelen worden vervangen
- nieuwe werkbladen voor de bureaus
- spuiten van onderstellen

Gaat dat ten koste van de garantie? 'Welnee' zegt Kuiper, 'op gerevitaliseerde producten geeft een bedrijf zoals Desko wel zeven tot tien jaar garantie.'

Hermodelleren

Kuiper: 'Van twee enkele stoelen een bank maken, of een bureau aanpassen naar een kleinere ruimte. Hermodelleren is een ideale uitkomst waarbij het product wordt aangepast naar een nieuwe invulling of nieuwe omgeving. Meubelen kunnen een geheel nieuwe functie krijgen, waarbij alles mogelijk is. Een verandering van functie, look, feel en nut. In de werkplaats wordt een product gereconstrueerd tot de gewenste nieuwe functionaliteit.'

Circulaire economie is veelomvattend en gaat verder dan de voorbeelden die we net hebben gegeven. 'Wat nu het belangrijkste is, is dat men anders gaat nadenken over kantoorinrichting,' zegt Kuiper, 'want kantoorinrichting is gewoon geld waard en kan bijdragen aan een slimmere en betere toekomst.'

> Jurriën de Wit is Content Marketeer bij SearchUser.nl



Facilitaire loopbaan van...

Naam:

Joke van der Schoor

Huidige functie:

Zelfstandig ondernemer op het gebied van facility management en onderwijs en Divisiemanager Facilitair Bedrijf Parnassia Groep

Wilde vroeger worden:

'Dat wist ik eigenlijk niet.'

Ze wist zelf niet dat ze facilitaire werkzaamheden verrichtte tot een collega haar erop wees, vertelt Joke van der Schoor, tegenwoordig zelfstandig ondernemer en divisiemanager Facilitair Bedrijf bij de Parnassia Groep: 'Die collega maakte me erop attent dat ik werk deed dat binnen het vakgebied facility management viel. Het begrip facility management was destijds nog niet echt ingeburgerd. Hij had zelf de hbo-opleiding FM net afgerond. Nieuwsgierig geworden heb ik me opgegeven voor de opleiding in Groningen en sindsdien beoefen ik het vak met veel plezier.' Van der Schoor volgde behalve de opleiding HBO Facility Management aan de Hanzehogeschool Groningen ook nog de post-hbo-Opleiding tot hbo-docent, MBA Maastricht School of Management, Mediation bij The Lime Tree, Verandermanagement Business School Nederland, Touching the Community Soul Business Universiteit Nijenrode.

Vanaf haar eerste baan kwam Van der Schoor dus al in contact met FM: 'En ik vond het vanaf het begin heel leuk om alles te regelen voor een organisatie, ook al heb ik er niet echt voor gekozen. Het is een onbewuste keuze geweest. Het is breed en veelzijdig vak met veel leuke collega's die gericht zijn op ontwikkeling van het vakgebied.' Inmiddels heeft zij ruime ervaring. Een overzicht van haar verschillende functies: facilitair manager bij de Hogeschool Rotterdam, onderwijsmanager Opleiding Facility Management Hogeschool Rotterdam, hoofd Facilites en Huisvesting Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, coördinator Bedrijfsbureau bij de stichting P&O Rotterdam, hoofd Servicebureau Natuur- en Milieu-educatie dienst Sport en Recreatie Rotterdam.

Op dit moment ervaart Van der Schoor uitdaging in het begeleiden van veranderingen binnen een organisatie en het zelfstandig ondernemer zijn: 'Bij deze activiteiten kan ik mezelf veelzijdig inzetten als adviseur, coach en docent. Over tien jaar werk ik als zelfstandig ondernemer voor organisaties die waardengestuurd zijn, een duurzame instelling hebben en maatschappelijk verantwoord durven ondernemen.'

Tijdelijk extra werkruimte nodig...

'FM' er: regel jij dat even?'

Als facility manager krijgt u wellicht eens te maken met een veranderende vraag naar huisvesting. Bijvoorbeeld voor extra werkruimte in geval van tijdelijke werkdruchte. Of extra ruimte in verband met groei van het bedrijf of een verbouwing. Aan u de taak dit te regelen. Maar waar moet u dan rekening mee houden?

Zijn geen grote investeringen nodig en het is van tevoren precies bekend wat het gebouw per maand gaat kosten. Bovendien bent u dan niet verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele reparaties van het gebouw en zodra u het niet meer nodig heeft, wordt het gebouw opgehaald.

Er komt behoorlijk wat regelwerk kijken bij het realiseren van een tijdelijk gebouw. In de meeste gevallen moet er een omgevingsvergunning worden aangevraagd – in de regel is het niet toegestaan om zomaar een extra gebouw op een terrein plaatsen. De leverancier van het tijdelijke gebouw kan daarbij helpen.

Omgevingsvergunning

Het verkrijgen van een omgevingsvergunning neemt minimaal acht weken in beslag. Stel dat er eerst een bestemmingsplanwijziging nodig is, dan neemt de procedure in totaal 26 weken in beslag. Nadat de vergunning verleend is, kan hiertegen binnen zes weken nog bezwaar aangetekend worden door andere belanghebbenden. Pas daarna is de omgevingsvergunning honderd procent waterdicht. Voordat de omgevingsvergunning kan worden ingediend, moet eerst in kaart worden gebracht wat een bedrijf precies nodig heeft. Wat zijn de toekomstverwachtingen? Hoeveel mensen moeten in het gebouw worden gehuisvest en

Linda Koot, Portakabin

Als u tijdelijk extra werkruimte nodig heeft vanwege groei of een verbouwing, kunt u kiezen voor een tijdelijk gebouw. De eerste vraag is dan: gaat u huren of kopen? Vaak is huren de meest praktische en financieel meest gunstige oplossing. Er



op wat voor een manier? Blijft dit aantal stabiel of niet? Denk ook eens na over het uitproberen van nieuwe indelingen of inrichtingen in het tijdelijke gebouw. Kan het zijn dat het gebouw nog wordt uitgebreid of verkleind? Hoe lang moet het blijven staan? Moet het gebouw gekoppeld worden aan het bestaande pand of staat het apart? Is er een keuken nodig? Toiletten? Et cetera.

De leverancier kan hierbij meedenken en begeleiden in dit proces van keuzes maken. Uiteindelijk ontstaat er een ontwerp dat aan alle wensen voldoet en binnen het budget past. Daarvan wordt vervolgens een bouwtekening gemaakt, die als bijlage meegaat met de omgevingsvergunning.

Maak heldere afspraken

Maak heldere afspraken met de leverancier over wie wat doet. De leverancier kan alles regelen, maar wanneer u ook zelf bepaalde taken voor uw rekening neemt, zorg dan voor een goede afstemming. Wanneer u bijvoorbeeld zelf de bouwplaats gereed maakt, zorg er dan voor dat duidelijk is hoe deze opgeleverd moet worden en wanneer dit klaar moet zijn. Sluit u het gebouw zelf aan op de openbare nutsvoorzieningen? Zorgt u zelf voor de stoffering en de inrichting van het gebouw? Moet er buiten het gebouw nog wat gebeuren – denk aan de aanleg van een pad of tuin?

Communicatie met de mensen die in het tijdelijke gebouw gaan werken is ook belangrijk. Bekijk wat zij nodig hebben om goed te kunnen functioneren en kijk met de leverancier of er mogelijkheden zijn dit binnen budget te realiseren.

> Uit de praktijk: Medisch Centrum Haaglanden Bronovo

De heer Cor Wegman, hoofd Technische Dienst Bronovo te Den Haag: 'Bronovo is een modern basisziekenhuis voor inwoners van Den Haag. Wegens een verbouwing moest de afdeling Spoedeisende Hulp voor een periode van twee jaar uit het hoofdgebouw worden verplaatst, totdat de nieuwe aan- en inbouw gereed is. Aan de gebouwen waarin medische zorg wordt verleend, worden echter de nodige eisen gesteld. In 2009 heeft Portakabin ook al tijdelijke huisvesting voor ons verzorgd. De samenwerking en het gebouw zijn toen zo goed bevallen dat wij ons nu ook weer tot Portakabin hebben gewend.'

Oplossing

'Dit keer staat er een uit 22 Ultima-D modulair gebouw van twee verdiepingen, met onder meer twee extra hoge units waarin de röntgenkamer is ingericht. De röntgenkamer vereiste wel extra aanpassingen, zoals extra versteviging, speciale binnenwanden en isolatie. Dat soort specifieke wensen zijn geen probleem', aldus Wegman. 'Wij hebben zelf de elektrische installatie naar een hoger veiligheidsniveau gebracht in verband met de medische eisen die daaraan gesteld worden. Er moesten onder andere ook nog diverse werktuigkundige en elektrische installaties door derden worden gemonteerd, maar Portakabin zorgde ervoor dat alle werkzaamheden goed werden gecoördineerd en op elkaar afgestemd. We hebben goede afspraken gemaakt met betrekking tot aanrijtijden en kraanwerkzaamheden en deze werden ook nagekomen. Daardoor is de overlast tot een minimum beperkt gebleven. Het project is weer naar volle tevredenheid afgewikkeld – op tijd en binnen budget.'



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 vorige bijdrage bevatte drie vragen. Hoe kijk ik aan tegen hospitality als koersaangever? Wat kan een hospitality navigator doen om mensen uit te nodigen te werken? Zijn we op weg naar een krachtige opleiding Hospitality Navigation? Hospitality is voor mij het hoogste goed van facility management. Daarbij ga ik er vanuit dat FM het vakgebied is dat mensen ondersteunt bij hun streven naar toegevoegde waarde aan de organisatie waar zij aan verbonden zijn. De mens staat centraal. Hospitality gaat over het gedrag van de mens in de werkomgeving. Diensten en accommodatie zijn daar ondergeschikt aan, wat mij betreft.

Wat de tweede vraag betreft veronderstel ik dat je benieuwd bent naar de invloed van FM op de mate van aanwezigheid van mensen in de (fysieke) werkomgeving. En niet over het werken op zich. Want daarvoor kan de FM'er niet verantwoordelijk worden gesteld.

Om het gewenste DNA van de organisatie in stand te houden, denk ik dat het essentieel is, dat mensen elkaar regelmatig ontmoeten. Aanwezigheid, fysiek dus, in de werkomgeving moet daarom worden gestimuleerd. Welaan, hier is maar één antwoord op: verleiden. Als de FM'er zijn drie middelen slim integreert, kan hij de kunst verstaan van verleiden naar de werkomgeving te komen. Die middelen zijn gastvrij gedrag, optimale services en aangename accommodatie.

En dan je laatste vraag. Of we op weg zijn naar een krachtige opleiding Hospitality Navigation. (Ik doe maar geen voorspelling of die ook werkelijk zo genoemd gaat worden.) Een robuuste opleiding die hospitality – in de zin van hoe mensen met elkaar omgaan – als strategische focus heeft, is zich al meerdere jaren aan het ontwikkelen. Ik vraag me daarbij af waarom hotel- en facility management niet zouden kunnen assimileren tot één opleiding.

Illustratief voor deze focusverschuiving van diensten en gebouwen naar hospitality en gedrag is het volgende. NHTV Academy of FM ontwikkelt een door het bedrijfsleven gesponsorde methodiek en tool voor het bepalen van guest journeys, die als uitgangspunt gelden voor het nieuwe ontwerpen van de werkomgeving. Een van de deelnemers aan het project is een bouwbedrijf dat deel uitmaakt van consortia in PPS-situaties. Waarom deze organisatie heeft besloten te sponsoren en actief deel te nemen, verwoorden zij als volgt. 'Wij sluiten niet uit dat wij over – ongeveer – vijf jaar worden afgerekend op het ziekteverzuim van medewerkers in de gebouwen die we beheren.' Positief verrassend, nietwaar?

Groet, Bernard



Foto's: ©NFP Photography - Pieter Magiels

Kleine details, groot effect!

21 - 25 oktober 2014

ORGATEC Keulen

hal 7.1, stand A38/B41

www.palmberg.nl

Occupant Engagement

How facility managers act as change agents

Increasingly, today's organizations are faced with questions about change management, occupant engagement and transition planning. Before diving into who should be leading these initiatives and how to ensure success, it is important to understand the differences between these related but distinct concepts.

Change management is an overarching effort that stems from a decision to make an organizational change, be it physical or otherwise. In order to embrace the change, employees, students, patients and other users of the space must have a firm understanding of:

- What will be changing
- Why it will be changing
- How it will affect the experience or use of space

Once these elements are defined, an action plan should be developed to guide the change — this is referred to as a transition plan. It is tactical. It defines the communication strategy, engagement activities and training that should be provided to deliver successful change.

In many transitions, for example, this requires recognition of other tools and processes that will need to shift in order for the change to be fully implemented. A good first step is defining the future workplace, which includes identifying the myriad practices that will need to adapt in order to support this new workplace. This process includes establishing refined management training and facilitating cross-department/cross-discipline conversations in order to assure that each work process touched by the new workplace strategy aligns.

Employee engagement is a requisite part of the transition planning process. In particular, engaging employees in ways that are meaningful, authentic and that demonstrate value is critical. This helps make it easier for them to adopt new behaviors and

let go of old ones. It is well established that employee engagement can reduce costs, drive greater innovation and problem solving and have a dramatic impact on employee retention.

Overall, an engagement strategy should build trust and understanding in addition to allowing employees to be participants in the process, and more deeply understand how their work will change and why. Consider developing a guide to help employees understand a range of typical building functions, including sustainable design aspects such as refraining from overriding sustainable lighting controls and how to answer customer questions regarding the company's commitment to sustainability. Through this guide, employees will be able to become more deeply engaged with the facilities they use every day.

Occupant engagement goes beyond an organization's relationship with its employees; it may relate to the connection between landlord and tenant, a student within a university or a specialized practice joining a larger health network. The point is that a person who is an occupant isn't always an employee, but can instead be a customer.

As a result of the different relationship, the structure of the change process must adapt. For example, even the most sustainably designed building requires participation from its tenants to achieve its long-term goals. Consider individuals employed by different companies within the same building. Now imagine

*Janice Barnes,
Rachel Casanova*

their habits in regard to turning electronics on and off, interacting with automatic shades, and using stairs and elevators. The landlord, driven to achieve building performance, must engage those occupants to encourage the desired behavior while managing the landlord/tenant relationship.

The role of facility managers

Occupant engagement is an integral component of an aligned, well-designed strategy for workplaces, academic buildings, outpatient facilities and critical care hospitals. When any of these spaces is redesigned, the process creates visibility into many other non-spatial parts of the organization. The space becomes an embodiment of the brand and the culture of the organization, and it serves as an enabler for other changes. There are many case studies over the last 20 years where design was used as the primary catalyst for change in an organization — in the model of “if we build it, they will change.”

However, this model has not been especially successful. Instead, it often creates discord and disengagement if shifts in culture or processes necessitated by the new space do not receive the same attention. Things that are taken away (such as private offices or file cabinets or printers) force people to do things differently. Since facility managers are in the position to create physical changes, this becomes the time that behavioral changes are required. For example: if the file policy has been restated and is now to be completed electronically, people may continue to use the “old way” until the filing cabinets are removed. As a result, today's facility managers have become change agents, but they're not alone.

Many different parts of an organization must collaborate for any transition to be a success. Consider the following scenarios: Have your technology tools been replaced in the past year? Have you started scanning paperwork instead of keeping hard copies? Has employee mobility increased, resulting in changes in how everyone interfaces with technology, manages, is managed and relates to colleagues? It goes without saying that all of these changes require support from a range of subject matter experts, including real estate and facilities, operations, human resources, information technology, communications and business leaders. Some organizations also form continuous improvement groups to support complex changes. Notably, the involvement of business leaders cannot be overstated; they are the respected voice within a particular area of practice. Change is hard. Without leadership voice, success is much harder to attain.

Where to start

With any organizational change, initial assessment will help prioritize areas of focus. Consider the following factors as you assess the greatest needs:

- Voice – People want to hear from someone they



respect and follow. Leaders need to have an active role in communicating and reinforcing the message. Remember that these leaders may be representatives of the management team, but they may also be found within the organization without a title that defines a leadership role; these individuals should be identified and engaged deliberately.

- Degree of change being experienced – If an organization is making major changes in the way that it works, whether physical or not, the need for support (and the duration of that support) is significantly greater than if the organization is maintaining its existing business model. If there are multi-disciplinary changes happening, then a team must be formed to work together. IT experiences changes very differently than human resources or real estate. These differences must be seen holistically and approached with a comprehensive change management strategy.
- Stakeholder characteristics – People are unique. Knowing your audience and their hot buttons, pain points and interests is key to creating positive change.
- Decision-making structure and authority – This further addresses stakeholders and specifically how decisions are made. A more centralized organization structure may require less consensus building than one where authority is decentralized, for example at academic institutions or mission-based organizations.
- Revenue impact – If there is a measurable business impact, change is easier to understand from all aspects of the organization. If brand realignment or qualitative issues are driving the change, it is often comparatively harder. Clear examples include retail environments, where every cubic foot might change a sale, or college dormitories, where square footage directly relates to quantity of rooms available for new students. When there are direct links to revenue generation or capacity to serve

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.

GEZOCHT:
stressvrije facility manager m/v

Als onderdeel van uw vele dagelijkse werkzaamheden bent u verantwoordelijk voor de veiligheid van alle mensen en hun bezittingen in het gebouw. Daarbij let u scherp op de gastvrijheid, evenals op het beschikbare budget.

Voldoet u aan dit profiel?

Dan werkt u vast met het beveiligingsplatform AEOS. Zo niet, kijk dan op www.nedapsecurity.com/nl/gezocht

customers, the effect of the change can be more easily calculated and communicated.

- Risk factors – Changes that pose high risk, whether to attention or business continuity, need to be treated differently. For example, in a health care setting where new equipment or procedures are to be implemented, it is absolutely necessary to understand how routines will be interrupted and what potential risk this will have on patient safety. Routines are part of the healthcare delivery cycle, but interrupting them by designing new environments, installing new equipment or altering existing procedures creates new risks.
- Investment calculations – Often these calculations occur through different departments in the organization; the overall ROI can only become clear through holistic examination (real estate cost reductions against technology investments).
- Success factors – Success factors vary by group and by individual, which can make measurement of success difficult until shared values are identified and basic factors are aligned. Defining how those measures relate to the key influencers in the change process is also a critical step.
- Technology evolution – There is a wide range of capabilities to the technology backbone. If an organization intends to create new ways of working, for example, there will be significant changes to the technology backbone, the infrastructure investment and ultimately the human interface with the tools.

Based on these indicators, the tactics deployed in the transition plan and the processes of employee and occupant engagement will vary. While no single set of tactics works for all organizations, there are some basics to consider:

- Messaging
 - Consistent, branded messaging brings context to all forms of communication about the change, such as in presentations and newsletters.
 - Messages and materials that come from leadership convey significance in communications.
 - Online newsletters often offer a convenient channel for communicating a variety of updates.
- Input
 - Online crowd-sourced feedback mechanisms, such as websites or pulse surveys, provide a way to receive real-time insights as well as a continuous opportunity for engagement.
 - Interviews, focus groups and facilitated workshops provide a chance to gather data as well as an opportunity for users to be heard one-on-one.
- Experience
 - “Day in the life” animations, story boards or other depictions help provide a user-centric perspective of the change ahead.
 - Technology showcases create an opportunity to try the new technology that often accompanies

a change to space before it is deployed.

- Training for specific skills alleviates the fears that often accompany the introduction of unfamiliar new tools.
- Site tours provide great benefit by giving users an experience of the space.

It is worth noting that any tactics that are necessary for “how-to” often are paired with others that focus on “why we should.” This will improve the effectiveness of any engagement and help to ensure accurate representation of an organization’s unique characteristics.

Ongoing engagement

In many ways, the occupant engagement process is never done, but how the process is managed evolves as capabilities increase. Begin a change management approach with the development of a new workplace strategy, continue with prototyping and roll-out at multiple locations if applicable and then arrange for the measurement and ongoing monitoring of performance. In this most recent stage, employees inside the organization can be trained to carry the program forward as an integral part of their business as usual approach. Additional training may need to be developed and offered as time goes on, but getting the employees involved in a practical way throughout their day helps ease the transition.

It is critical to remember that occupant engagement is about getting users to have a positive connection to a new normal that accompanies a change in space design. This positive connection is rarely formed by talking at people. It happens when users make the connection to the drivers for change, understand their individual role in the change and understand the intent. Think about a change you’ve experienced — did it feel like it was done to you or with you? We want to be asked. We want to influence our surroundings to make them work for us as individuals. As facility managers, designers, architects, planners and managers, we have a significant responsibility and opportunity to embrace our role in the success of our organizations well beyond the management of space. Enjoy the journey and make it fun — after all, you can catch more flies with honey than vinegar.

> Janice Barnes, Ph.D., LEED AP BD+C, is Perkins+Will’s global leader of planning and strategies. In this capacity, she focuses on the ways in which planning enables clients to meet their business goals. Rachel Casanova, LEED AP ID+C, is a senior planning and strategies consultant with nearly 20 years of experience in helping companies transform their real estate assets in order to reinforce long-term business strategies, corporate culture and increasingly integrated space, technology and performance goals.



Gom. Laat uw organisatie stralen

Stralende organisaties zijn die organisaties waar je prettig verblijft. Of waar je je, als klant, reiziger, patiënt of gast meteen welkom voelt. Het zijn organisaties waar je optimisme voelt, energie en plezier. Stralende organisaties zijn gastvrije organisaties. In onze visie zijn managers en bestuurders ook gastheren. We zien het als onze taak inhoud te geven aan hun gastheerschap. Wij laten organisaties letterlijk en figuurlijk stralen. Daardoor voelen gasten zich extra welkom. Medewerkers voelen zich extra thuis en presteren daardoor beter. Want in een bedrijf dat blinkt, zullen de medewerkers eerder uitblinken.

Voor onze opdrachtgevers is onze manier van zaken doen doorslaggevend. Steeds meer waarderen ze ons niet alleen om onze betrouwbaarheid en het nakomen van afspraken, maar kiezen ze ons ook vanwege onze visie, het invulling geven aan gastheerschap en de hechte samenwerking waarbij de verdieping naar de wensen van de individuele klant centraal staat. We zijn pas tevreden als een opdrachtgever niet alleen zijn locatie, maar ook zijn organisatie ziet stralen. **Gom. Laat uw organisatie stralen**



Sprankeling

Daniëlle Overweg, bestuurslid Marketing & Communicatie

@danielleoverweg

Ik heb de champagne alvast ontkurkt! 'Waarom?', zult u zich misschien afvragen. Want bij FMN lijkt het champagnemoment nog een paar mooie uitdagingen verder. We hebben het met z'n allen al jaren over integrated facility management. Integrated zegt volgens mij zoets als 'samen' en 'logisch samenhangend'. Wij zouden dan ook de experts moeten zijn op dat gebied. En daar wringt 'm nu net de schoen.

Want het kan aan mijn beperkte tijd bij FMN liggen, maar 'samen' en 'logisch samenhangend' is in het geval van FMN vooralsnog alleen in mijn glazen bol zichtbaar. Hoewel dat natuurlijk wel hoop geeft. Want mijn glazen bol geeft aan dat die sprankeling eraan komt. En een glazen bol heeft voorspellende waarde zeggen ze...

Ik ben echter een positief gestemd mens en de mensen die me kennen weten dat ik een uitdaging niet uit de weg ga. En die uitdaging, die heb ik in mijn rol als bestuurslid Marketing & Communicatie gevonden. Het beeld is helemaal helder: FMN is *bijna* klaar voor de toekomst.

We hebben daarvoor nog wel wat ingre-



diënten nodig. Een heldere positionering, een klein portie lef en een paar inspirerende en prikkelende thema's die de wereld van FM weer in beweging brengen. Daarnaast een stevige dosis kennisbundeling als alternatief voor de versplinterde activiteiten, een paar bouwstenen voor de basis onder de autoriteitspositie van FMN, een paar betrokken sponsors en vooral veel nieuwe inspirerende leden die graag meewerken aan de herontdekking van FM als katalysator van verandering. FM als de motor achter de Nederlandse economie. Grootheidswaan? Echt niet!

Met een beetje heilig vuur en nog wat nieuwsgierige, ondernemende mensen

die met ons aan de slag willen, ben ik ervan overtuigd dat de champagne snel ontkurkt kan worden.

Durft u de zoektocht aan naar die nieuwe koers? Gaat u mee op zoek naar die sprankeling die de wereld van ondernemend Nederland weer voorziet van ontwikkeling en vernieuwing? Met elkaar maken we facility management als vakgebied én FMN als vakvereniging weer tot een sprankelend geheel. Ik nodig u van harte uit voor een persoonlijke ontmoeting om de sprankeling ook in u naar boven te laten komen. Tijdens een van de FMN-bijeenkomsten ga ik graag in gesprek over uw wensen en verwachtingen. Ik heb er zin in en ben dus vast begonnen. Doet u ook mee?

Met sprankelende groet,

Daniëlle Overweg

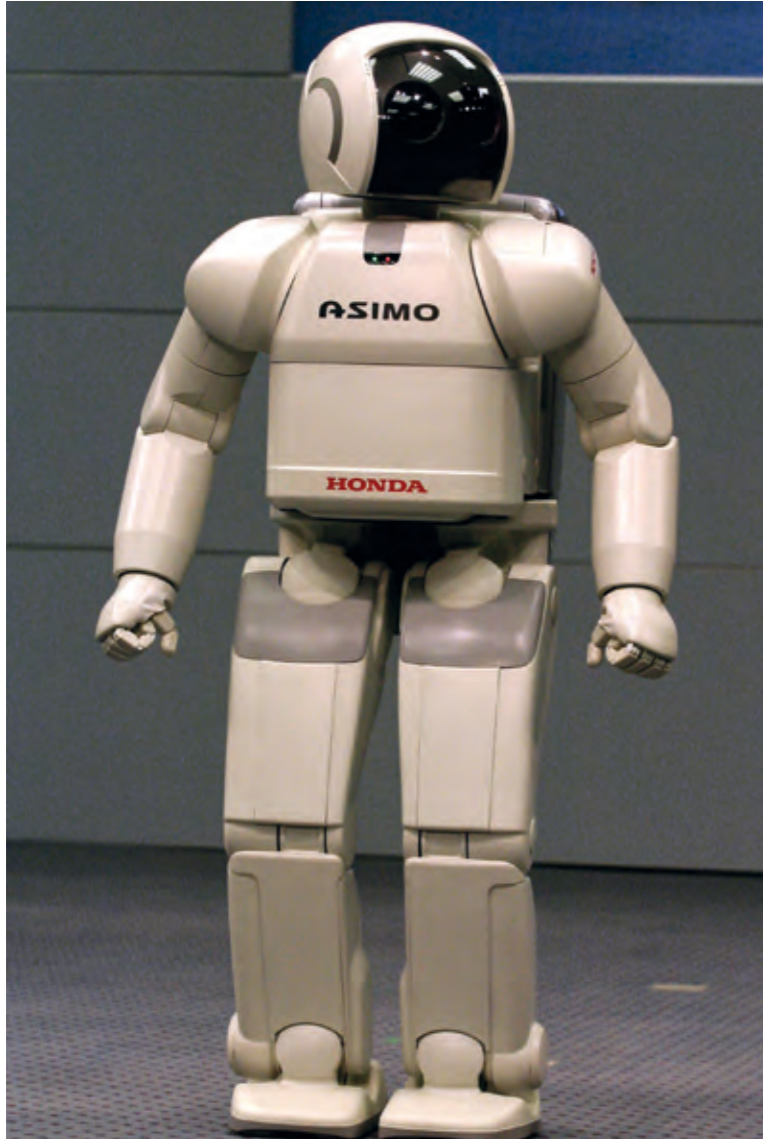
N.B. Zet u de Algemene Ledenvergadering van FMN van 13 november in uw agenda? Ik ontmoet u daar graag bij het Miele Inspirience Centre in Vianen.

Kenniskring **Zorg**

De humanoids komen eraan!

In deze rubriek belicht de werkgroep Trends & Ontwikkelingen van de Zorgkring innovaties in de zorg vanuit verschillende invalshoeken.

Mag ik je aan je toekomstige collega voorstellen?
Asimo



Deze robot lijkt straks precies op ons en werkt 24/7. Toiletbezoeken en lunchen behoren bij deze medewerker tot het verleden. Is dit iets om naar uit te zien of zullen we onze *human* collega's missen? De inspiratie voor deze column ontstond door een documentaire over het paradepaardje van Honda: Asimo. Zijn eerste versie werd als baanbrekend ervaren en zette de wereld destijds behoorlijk op z'n kop. Vandaag de dag gezien was het een vrij simpele robot die voornamelijk werd ingezet voor

promotiedoeleinden. Inmiddels is men aanbeland bij versie vier, en wordt er al heel wat jaren gesleuteld aan de capaciteiten.

Op dit moment is een Asimo erg geavanceerd en zou deze al kunnen worden ingezet als catering-medewerker of beveiliging. De technologie is daar echter nog te kostbaar voor. Het is een kwestie van tijd voordat elk bedrijf de mogelijkheid zal hebben om één of meerdere robots in te zetten. Voor de consumentenmarkt is 'facilitaire huisrobot' NAO te koop voor zo'n tweeduizend dollar. Behangen met allerlei sensoren kan deze een eigen persoonlijkheid ontwikkelen en simpele taken uitvoeren. Terug naar onze collega's van de toekomst. Deze zijn straks niet meer van echt te onderscheiden en voeren hun taken foutloos uit. Maar is het wel zo geweldig?



Laten we als voorbeeld de receptionist nemen. Een 'roboreceptionist' kan worden geprogrammeerd om mensen te herkennen en te begroeten, vragen te beantwoorden en aanwijzingen te geven. Maar kan iets als gastvrijheid worden geprogrammeerd? In mijn beleving kan de juiste medewerker (met zijn combinatie van ervaring, persoonlijkheid en opleiding) het maken of breken voor de werkgever. Klanten waarderen authenticiteit en echtheid, dus wensen zij eigenlijk wel op een gestandaardiseerde wijze te worden geholpen? Gelukkig hebben we nog even om hier met elkaar iets van te vinden...

> De werkgroep bestaat op dit moment uit: Job Heerink, Jan Jurriens, Annemarie Minkes en Mathijs Ras. In onze columns belichten we innovatieve zaken (in de zorg) vanuit verschillende invalshoeken.

Aan tafel met...

In de rubriek Aan tafel met... gaat het FMN-bestuur in gesprek met een FMN-lid of met iemand die veel voor het facilitaire werkveld betekent. Het initiatief voor het gesprek kan zowel vanuit het bestuur als vanuit de gesprekspartner ontstaan. Deze keer gaat FMN's verenigingsmanager Roel Masselink tijdens de World Workplace 2014 in New Orleans het gesprek aan met Andrei Vasile, student aan de Hanze Hogeschool in Groningen en lid van de FMN commissie Internationaal.



Andrei Vasile (l) en Roel Masselink

Roel Masselink: You are here in New Orleans because you have been awarded the FMN sponsored IFMA Foundation Scholarship for excellent students. What does winning this scholarship mean to you?

Andrei Vasile: 'Of course I am thrilled to have won this scholarship and being invited to attend World Workplace and be part of the community here. Being awarded this scholarship is a personal and professional recognition by the IFMA Foundation, but even more important is that this gives proof to me and my parents about my personal choices. It is about setting a goal and achieving that goal. In Rumania, where I am originally from, I started studying engineering and switched to a study in the communication field. Both studies I did not like a lot and I wanted to go abroad. One night, I started searching the internet and came across the website of Hanze Hogeschool. Their studies facility management immediately got me interested. I spent the rest of that night doing research on facility management and I knew FM is going to be my future study.'

Masselink: You are one of the 38 international scholarship winners and one of the 7 Dutch scholarship winners. Obviously, you would promote applying for this scholarship to other students. What would that bring them?

Vasile: 'Yes, the Dutch seem to have done quite well in this year's scholarships. The Netherlands has an excellent reputation

in FM education and especially my school did very well this year. Anyway, applying for and winning the scholarship wasn't a goal in itself. It helped to focus on my studies and my professional ambitions. To me, it is more about the journey that brought me here than about the destination itself. That would also be the most important reason to recommend all FM students to apply for these IFMA scholarships. Being at World Workplace is like the cherry on the cake, but foremost the scholarships application is a great opportunity to put into practice all that one has learned in his or her educational and/or business environment and to set higher goals for the future.'

Masselink: The scholarship includes a 1,500-dollar-check to be spent on a FM education of your choice. Have you already decided on what you are going to spend it on?

Vasile: 'Ha ha, I already have had to spend half to get my visa to be able to go to World Workplace. I would love to use the remaining money to get one of the IFMA credentials, preferably the SFP-credentials for sustainability.'

Masselink: To me you seem to be very dedicated to the field of FM. Why is that and where will you be at in five years time?

Vasile: 'I just get inspired by what is going in this working field. Also the educational environment at Hanze Hogeschool is inspiring and challenging. I

am very fond of their educational approach. Hanze Hogeschool provides a good guidance which enhances personal and professional growth. My professor has taught me to stay true to myself. Where I am standing in five years time, I do not know, but I still will be seeking inspiration within the FM working field. Because one thing is for sure: FM has become part of my life.'

Masselink: You are a FMN member and you participate in our International Committee. Why?

Vasile: 'What I seek within FMN and what I get there is an inspiring, professional environment. I want to surround myself with people I can learn from. Here in the Netherlands the people – and also people within FMN – have been very good to me. Right now it is my turn to give back a little as well and I really enjoy being a FMN member and participating in the International Committee.'

Masselink: That's good to hear. Would you have any suggestions for FMN?

Vasile: 'FMN is the place to be for people who are working in the FM field or want to work in there in the future. Unfortunately a lot of facility managers and FM students do not know that yet. FMN should probably focus a bit more in its activities and I am very willing to help spread the good work of FMN amongst FM students and professionals.'

No Future? No Way! FMN regioteam Zuid/Midden

Zie je de ontwikkelingen ook op je af komen? Hoe ga je hier invulling aan geven? Welke facilitaire functies zijn er straks nog? Bestaat FM straks nog wel, en in welke vorm?

Ben je op zoek naar inspiratie om ook in de toekomst facility management boeiend, aantrekkelijk en van toegevoegde waarde te houden? Kom dan

naar het event van FMN Regioteam Zuid op dinsdag 21 oktober 2014 in Eindhoven tijdens de Dutch Design Week waar je met eigen ogen kunt zien hoe de wereld van morgen vandaag al in de maak is.

Dit creatieve en inspirerende event met als thema No Future? No Way! wordt dit jaar ook de ontmoetingsplek voor facilitaire professionals die graag verder

kijken dan alleen vandaag. Door bekende en minder bekende thema's op innovatieve wijze te benaderen, willen we je ogen openen voor nieuwe kansen in het vakgebied. Een ruime keuze aan workshops die je aan het denken zetten, nieuwe ideeën laten opborrelen en je de juiste energie geven om direct zelf aan de slag te kunnen.

Informatie: www.fmn.nl/agenda

Inschrijvingen Best Practice Award

In november vindt voor de tweede keer de uitreiking plaats van de FMN Best Practice Award. De award is een initiatief van FMN, die met de uitreiking het facilitaire werkveld stimuleert om via best practices kennis en ervaringen te delen en van elkaar te leren. Tien bedrijven schreven zich in.

Op het moment dat deze *FMI* bij u op de mat valt, hebben zes van de in dit artikel tien beschreven bedrijven hun idee inmiddels gepitcht, en heeft de jury van die zes bedrijven drie bedrijven geselecteerd waar een filmpje wordt opgenomen. Tijdens de ALV op 13 november wordt de winnaar bekendgemaakt.

Een overzicht van alle inschrijvingen:

• **ISS Nederland samen met Magnus**

'In een traditionele markt heeft ISS sensoren ingezet om facilitaire behoefte van ruimte en elementen te meten, zodat wij onze mensen daarop in kunnen zetten. Geen push van diensten, maar het leveren van diensten wanneer ze nodig zijn. Hiermee kunnen we efficiënter werken, maar ook zorgen voor een betere klantbeleving.'

• **AAFM Facility Management samen met Asito, Albron, Securitas en CSU**

Geïntegreerde werkdrukmetingen catering, schoonmaak en beveiliging dragen inhoudelijk bij tot goed werkgeverschap als antwoord op de maatschappelijke discussie in de schoonmaak, catering en beveiligingsbranche met betrekking tot werkdruk.

• **GGZ Centraal samen met Huskes**

Ketenbenadering met prestatie-inkoop. 'We wilden toegevoegde waarde voor de consumenten en afnemers. Door deze voor ons en voor vele van onze potentiële leveranciers nieuwe manier van aanbesteden met prestatie-inkoop – of best value procurement – is dit gelukt. De werkwijze is doelmatig, doeltreffend en doordacht en levert een optimalisatie van de processen en resultaten.'

• **PGGM samen met Planon**

ICT/FS-meldingen met een app die

aansluit bij het nieuwe werken. 'De app is een innovatief product die gebruik maakt van de nieuwste technologieën. Door het verhoogde gebruiksgemak worden verstoringen sneller gemeld. De app is zowel geschikt voor de gebruikers van het pand als door de medewerkers van de facilitaire organisatie.'

• **Essent samen met Athlon, Strukton, Eurest, Planon, Hanze University, NHTV University, Asito, Trigion, Securitas, AAFM, Klus2Fix, Argentum**

Innovatie Platform ter verbetering van ketensamenwerking en innovatieve output. 'Ons model, gebaseerd op een interactie model (open innovatie binnen een complexe, relatief beperkte omgeving) biedt ruimte voor meer interactie en geeft ruimte om nieuwe producten, diensten en modellen te leren kennen/toetsen.'

• **Enexis samen met Ingrid van Rossum**

Toekomstige samenwerkingsvormen nu al toepassen voor een toekomstbestendige facilitaire dienstverlening. 'De afdeling Facility Management heeft bij Enexis het regiemodel verder ontwikkeld. Hierbij werken we samen met onze IFM-partner (AAFM) waarbij Enexis FM zich opstelt als ontwikkelpartner om zo de klantorganisatie én de facilitaire markt verder te helpen ontwikkelen.'

• **Securitas samen met Geldservice Nederland (GSN)**

Proactief Beveiligen. Het vroegtijdig identificeren van afwijkend gedrag, proactief reageren en preventief handelen. Het concept geeft vorm aan een andere visie op het omgaan met dreigingen en risico's (proactief versus reactief) waarbij in hechte samenwerking



tussen betrokken partijen aantoonbaar veiligheidsresultaat wordt geboekt.

• **Gom Hospitality, onderdeel van Gom Schoonhouden samen met Walibi Village en Mobile Interaction Company (M.I.C.)**

Verhoging klantbeleving door realtime interactie met de gasten. Een nieuwe techniek heeft bijgedragen aan een beter/effectiever functioneren van de facilitaire dienst. Door middel van hoogfrequente managementinformatie heeft Walibi inzicht in directe terugkoppeling van opmerkingen van de gast zodat direct verbeteracties kunnen plaatsvinden.

• **Deloitte samen met Deloitte Innovation en Skenn**

Term innovatie tastbaar gemaakt voor collega's facilitaire organisatie. Innovatie is een kreet, deze is tastbaar gemaakt en geconcretiseerd. Collega's hebben handvatten gekregen om een actieve bijdrage te leveren aan de strategie van de organisatie.

• **Hago Next en Yask**

Kantoren delen: duurzame, flexibele, kostenefficiënte oplossing voor (verborgen) leegstand. Pop-up office is hét praktijkvoorbeeld van een nieuwe organisatievorm: een landelijk platform waarin organisaties kantoren met elkaar delen. Hierdoor ontstaat een groot en gedifferentieerd aanbod aan nieuwe werkplekken door het hele land (flexplekken en project-, kantoor- en vergaderruimtes). Een oplossing voor organisaties die kampen met (verborgen) leegstand, kantoorlocaties of delen daarvan willen afstoten en/of zoeken naar een groter en gedifferentieerder aanbod aan werk- en vergaderplekken.



ALV: FM Senses, powered by Miele

Samen met Miele, waar alles draait om beleving, heeft FMN voor de najaars-ALV van dit jaar het programma FM Senses opgesteld in het Miele Inspirience Centre aan de A2 bij Vianen.

Op donderdag 13 november a.s. starten we met de Algemene Ledenvergadering (ALV). Daarna worden je zintuigen geprikkeld door onder andere de resultaten van het onderzoek 'De Nederlandse Facility Management Markt 2014', de uitreiking van de FMN Best Practice Award aan de organisatie die de meest aansprekende vernieuwing in de facilitaire bedrijfsvoering heeft gerealiseerd en een aantal smaakmakende activiteiten en lezingen. FMN faciliteert je gehoor, gezicht, reuk, smaak en tast deze dag met kennisdeling, verbinden, ontmoeten, samenwerken en inspiratie. Mis het niet!

PROGRAMMA:

12.00	Ontvangst
12.30	ALV
14.00	Pauze/Ontvangst themamiddag
14.30	Powerpitch Miele
14.45	Parallelsessies, met onder andere presentatie onderzoeksresultaten 'De Nederlandse Facility Management Markt 2014'
17.00	Uitreiking FMN Best Practice Award
17.30	Netwerkborel

Inschrijven: www.fmn.nl/13november2014

Award Duurzame Architectuur

Voor de vierde maal zal tijdens het congres Green Buildings Holland 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. 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

FMN sponsor in beeld

Sponsors van FMN presenteren zich, deze maand: Maasdam



Maasdam creëert ruimte

Concepten ontwikkelen en uitwerken. Realiseren en regisseren. Meedenken met de klant en in de oplossing nét dat stapje verder gaan. Van niets naar 'wow!'. Van ruw idee tot en met perfecte realisatie, van vloer tot projectmeubilair. Daar zijn we goed in bij Maasdam. Zo werken we voor onze klanten aan veelzijdige totaalconcepten voor de inrichting van kantoren, zorg- en onderwijsinstellingen.

Bestaat de ideale inrichting voor uw ontvangstruimte?

We zeggen niet voor niets 'Maasdam creëert ruimte'. U krijgt bij ons toegepaste creativiteit op basis van duurzame materialen. Met de gecombineerde kennis van onze partners en onszelf, ontwikkelden we de ideale ontvangstruimtes voor kleinere én grote zorginstellingen. In welke ruimte voelt uw cliënt of patiënt zich het meest welkom, terwijl privacy en hygiëne gewaarborgd zijn? Kunt u elementen toevoegen aan een ruimte zodat deze bijdraagt aan een sneller herstel of grotere tevredenheid?

Woon de inspiratiesessie bij

Voor een antwoord op bovenstaande vragen nodigen we u graag uit voor een inspiratiesessie in onze 'Loodz'. In het najaar spreken experts hier over praktische toepassingen die ontvangstruimtes voor zorginstellingen verbeteren. Het aantal plaatsen in de sessie is beperkt, dus geef u vandaag nog op via www.maasdam.nl/zorgen.

Ideeën die ook in de praktijk goed uitpakken

Ook binnen de sectoren onderwijs en utiliteit denken we graag met u mee. Heeft u een vraagstuk over projectinrichting waarbij u hulp of een nieuwe visie kunt gebruiken? Neem contact met ons op via www.maasdam.nl/contact en we bespreken met u wat Maasdam voor u kan betekenen.

Meer informatie

Met Maasdam als stabiele partner ontstaan interieurs die bijdragen aan prettiger werken, betere zorg en efficiënter onderwijs. U kunt bij ons terecht voor projectinrichting binnen nieuwbouw en renovatie, maar ook bieden we oplossingen voor onderhoud.

Wilt u een partner die met u meedenkt bij het realiseren van uw projectinrichting? Kijk dan op onze vernieuwde website: www.maasdam.nl.



ARCHIEF

BEHEER

UTS Archiefservices BV
Hendrik Figeweg 3
2031 BJ Haarlem
Tel.: 023 - 5327790
Fax: 023 - 5329903
info@uts.archiefservices.nl
www.utsarchiefservices.nl
M. Wilmot-Klink

AUDIOVISUEEL

VERKOOP EN VERHUUR

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

Wuestman Projectinrichting en AV

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

AUTOMATISERING/ICT

FMIS

Atos Worldline B.V.
Edvard Munchweg 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. Herrebut

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

Securitas
Groenezoom 1
1171 JA Badhoevedorp
Tel.: 088 - 322 11 00
www.securitas.nl

Trigion Beveiliging BV

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

TOEGANGSBEHEERSYSTEMEN

Atos Worldline B.V.

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

Nedap Security Management

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

CATERING

ADVISERING

Catering Adviescentrum HTC B.V.

1328 MK Almere
Tel.: 036-3030500
advies@htcadvisies.nl / www.htcadvisies.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

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@sab catering.nl / www.sab catering.nl
Mw. B. Wester

Sodexo

Rivium Boulevard 2
2909 LK Capelle aan den IJssel
Postbus 29100
3001 GC Rotterdam
Tel.: 010 288 40 99
Fax: 010 288 42 22
info.nl@sodexo.com / www.sodexo.nl
Jacqueline Bakker

GROOTKEUKENAPPARATUUR

Bouter B.V.

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

Metos b.v.

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

KOFFIEAUTOMATEN

Autobar Holland BV

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

FACILITY MANAGEMENT ADVIES

ADVISERING ALGEMEEN

FGB Facility Group

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

Humagement

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

Planon B.V.

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

Yask

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

FMIS ADVISERING

Axxerion Facility Services B.V.

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

Planon B.V.

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

Prequest

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

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

Facicom Facility Solutions

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 14 50
Fax: 010 298 14 11
solutions@facicom.nl / www.facicomfs.nl
Dhr. H. Hinfelaar

FACILITAIR PROJECTMANAGEMENT

Facicom Facility Solutions

Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 298 14 50
Fax: 010 298 14 11
solutions@facicom.nl / www.facicomfs.nl
Dhr. H. Hinfelaar

Yask

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

GEBOUWMANAGEMENT

ADVISERING

Facility Kwadraat BV

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

Imtech Building Services

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

Planon Building Management B.V.

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

AIRCO VERHUUR

Aircornt BV

Postbus 68
3740 AB Baarn
Tel.: 0800-5555512
verhuur@aircorent.nl
www.aircorent.nl
ing. J.J. Verschuren

SHARED SERVICE CENTER

TBI Direct B.V.

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

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

LEEGSTANDSBEHEER

Camelot Beheer BV
 Gyroscopweg 4b
 1042 AB Amsterdam
 Tel.: 088 - 0023088
 Fax: 088 - 0023085
 info@camelotbeheer.nl / www.cameloteu-
 rope.com
 mw. B. Papen

HUISEVESTING

ADVISERING

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

APPARATUUR

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

BOUW

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

HUISMEESTERS

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

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

INRICHTING

GROOTKEUKENINRICHTING

Albron Catering
 Postbus 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.
 Spoorstraat 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.facilicom.nl
 Dhr. H. Hinfelaar

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

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

OFFICEMANAGEMENT

RECEPTIEDIENSTEN

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

OPLEIDINGEN

ALGEMEEN

**Academie Diedenoot
 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 Jongheweg 4-6
 3015 GG Rotterdam
 Tel.: 010 241 48 80
 www.ism.hro.nl
 Mira Ruiken, Willie Leferink (DT)

Hanzehogeschool Groningen

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

HBO Facility Management (voltijd)
 NHTV internationale hogeschool Breda
 Mr. Hopmansstraat 1
 4817 JT Breda
 Tel.: 076 530 2 203
 Fax: 076 530 22 05
 communicatie@nhtv.nl / www.nhtv.nl
 Marion Beerta

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

Hogeschool Inholland HBO

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

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

PERSONEEL

INTERIM MANAGEMENT

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

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

WERVING & SELECTIE

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

SCHOONMAAK

SCHOONMAAKBEDRIJVEN

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

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

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

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

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

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

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

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

VERHUUR VERHUISMATERIAAL

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

Wie wat waar

Robert-Jan

van Ogtrop in RvC Desso

Als groot voorstander van duurzame circulaire economie heeft Desso, een vooraanstaande wereldwijde fabrikant van tapijten en sportvelden, de oprichter van Circle Economy Robert-Jan van Ogtrop (58) benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen van het bedrijf. Circle Economy is een non-profit open platform dat zich ten doel heeft gesteld de transitie naar een circulaire economie te versnellen. Voor de oprichting van Circle Economy in 2009 was Van Ogtrop CEO van Bols Royal Distilleries en Remy Cointreau. 'We zijn zeer veheugd om Robert-Jan in onze raad van commissarissen te hebben,' aldus Alexander Collot d'Escury, CEO van Desso. 'Hij brengt niet alleen waardevolle ervaring in internationaal zakendoen met zich mee, maar ook een diepgaande kennis van en passie voor circulaire economie. Zijn inzichten zullen ons sterken in ons vermogen om onze bedrijfsvoering nog verder in deze richting te sturen, met onze innovatiepijlers creativiteit, functionaliteit en cradle to cradle als uitgangspunt.'

Informatie: www.desso.com



advertentie

Giro di KiKa

28 JUNI T/M 3 JULI 2015

ZES DAGEN FIETSEN DOOR NOORD-ITALIË

995 KM DOOR SPECTACULAIR LANDSCHAP

SCHRIJF JE NU IN!

WWW.GIRODIKIKI.NL

NEXT



Leisure Informatiemanagement

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



Gastvrijheid krijgt een gezicht

Naast veiligheid heeft gastvrijheid zich ontwikkeld tot basisbehoefte voor medewerkers en gasten van uw organisatie. Een basisbehoefte waar Trigion, als meest toonaangevende en meest complete beveiligingsbedrijf van Nederland, als geen ander aan voldoet. We staan voor decennia aan ervaring, opgedaan bij gerenommeerde en veeleisende opdrachtgevers. Het maakt Trigion tot dé toonaangevende partner in veiligheid. Een partner die ook gastvrijheid een gezicht geeft. Dat doen we met ruim 7.000 medewerkers die ingezet worden voor alle bekende diensten op het gebied van beveiliging, veiligheid én gastvrijheid. Uiteraard afgestemd op uw specifieke behoefte. Bent u benieuwd hoe wij gastvrijheid een gezicht kunnen geven binnen uw organisatie? Kijk dan op www.trigion.nl of bel (010) 298 11 33. **Trigion. Toonaangevend in veiligheid**

Advertentie index

Axxerion Facility Services BV 22	Intrakoop u.a. 24	Palmberg Buroeinrichtungen GmbH 32	Trigion (Facilicom) 51
Boon Edam Nederland 12	Nedap N.V. 6	Planon BV 16	
CSU total care 2	NVD Beveiligingsgroep B.V. 36	Securitas 52	
GOM Schoonhouden (Facilicom) 38	NPQ 41	SG Facilitor 8	



Zonder uw verhaal is het gewoon een bedrijfslocatie

De dagelijkse gang van zaken van uw
bedrijf bepaalt onze veiligheidsoplossing

Overwerkmentaliteit

Medewerkers sluiten
en openen

Geen situatie is hetzelfde. Alleen u weet wat uw bedrijfslocatie uniek maakt. Daarom beginnen we altijd met heel goed luisteren om zo te doorgronden wat uw specifieke omstandigheden en wensen zijn. Door de juiste inzet van mens, kennis en techniek bieden we veiligheidsoplossingen die veelal leiden tot kostenbesparing en verhoging

van uw veiligheidsniveau. Zo komen we tot de ideale veiligheidsbalans voor uw situatie waarin de continuïteit van uw bedrijfsprocessen gewaarborgd wordt.

Ontdek hoe verhalen oplossingen zijn geworden op: [securitas.nl/verhalen](https://www.securitas.nl/verhalen)



Erst luisteren, dan beveiligen