

**Thema:  
Vakbeurs Facilitair**

**fmi**

A man with short brown hair and a light beard, wearing a blue button-down shirt, is looking intently at a large digital screen. He is holding the screen with both hands. The screen displays a technical drawing or blueprint. The background is dark and out of focus.

**Een dag uit het leven van...  
Een handyman, cateringmedewerker,  
beveiliger, schoonmaker en gastvrouw**



# Voor de **collega's** die er **samen** de **schouders** onder zetten



Complete  
koffiecorner  
nu **€1000,-\***  
voordeel

Ultiem gemak, volop variatie en met  
140 drankjes per uur een echte krachtpatser.

Onze complete koffiecorner :  
✓ Koffiemachine Cafitesse  
Excellence Compact  
✓ Pickwick startpakket  
✓ Onderzetmeubel

Nu  
slechts  
**€1599,-**

\* Op basis van Douwe Egberts Professional adviesprijs. Deze actie is geldig tot en met 31 januari 2015.

Bel 030 297 9200 of ga naar  
[www.douweegbertsprofessional.nl/koffiecorner](http://www.douweegbertsprofessional.nl/koffiecorner)

GOEDE KOFFIE EN THEE **IS GOUD WAARD**



**DOUWE EGBERTS**  
PROFESSIONAL

HOOFDREDACTIONEEL

## Facilitaire services!

John Dommerholt, hoofdredacteur



Dit nummer staat onder andere in het teken van facilitaire services. Aan de hand van de dagindeling van een aantal medewerkers in het facilitaire werkveld, vertellen zij hoe hun werkdag eruitziet. Interessant om de passie en gedrevenheid van deze medewerkers te zien.

Vraag daarbij is wat nu maakt dat medewerkers ook voor een lange periode ziel en zaligheid in hun werk leggen. In de Gallop-studies wordt onder andere langjarig onderzoek gedaan naar de mate van 'engagement' van medewerkers in hun werk.

De resultaten hiervan zijn schrikbarend. Uit een onderzoek in 142 landen blijkt dat slechts 13 procent van alle medewerkers betrokken en gedreven is om een goed resultaat te bereiken. Het merendeel van de medewerkers, ruim 60 procent, is niet 'engaged'. Dit betekent dat het deze medewerkers

ontbreekt aan motivatie en zij maar een beperkte inspanning leveren om de resultaten van een organisatie helpen te realiseren.

Volgens dit onderzoek scoren we in Nederland zo'n beetje op het gemiddelde. Stel je toch eens voor als je er als management in slaagt om dit percentage te verdubbelen. Het lijken kleine stappen, maar ongetwijfeld met bijzondere effecten.

Ik ben ervan overtuigd dat bij veel fa-

cilitaire services de gedrevenheid (engagement) van medewerkers te verbeteren is. Dit leidt haast vanzelfsprekend tot een hogere kwaliteit, meer efficiëntie en zeer waarschijnlijk ook tot meer tevreden medewerkers. De vraag is natuurlijk wel wat je moet doen om deze slag te maken. Misschien is dit wel een van de meest belangrijke vragen voor facilitaire organisaties en dienstverleners.

Ik ben er nog steeds van overtuigd dat medewerkers het verschil maken. De vraag daarbij is hoe je medewerkers maximaal kunt laten presteren. Hiervoor zal een mix noodzakelijk zijn aan goede arbeidsvoorwaarden, ruimte en inspirerend leiderschap. Met dit lijstje in het achterhoofd geloof ik dat er nog veel te verbeteren valt in ons vakgebied. Wellicht iets om tijdens de feestdagen eens rustig over na te denken?

## Colofon

### FMI

Facility Management Informatie tijdschrift van FMN, Facility Management Nederland

### Bladmanagement

APPR bv, Inga van Uchelen, [inga@appr.nl](mailto:inga@appr.nl)

### Redactie

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

### Eindredactie

APPR bv

### Uitgever

APPR bv

### Aan dit nummer werkten mee

Willem van Ansem, Job van Barneveld, Willem van Dalen, Bernard Drion, Job Heerink, Jan Jurriens, Roel Masselink, Anemarie Minkes, Mathijs Ras, Simone Rutgers, Andrei Vasile, Bart Vos, Eveline Wiegand

### Vormgeving

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

### Drukwerk

Drukkerij Ten Brink, Meppel

### Advertentie-exploitatie

APPR bv,  
Herman Wessels, [herman@appr.nl](mailto:herman@appr.nl),  
[www.fmi.nu](http://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](http://www.fmn.nl) / [fmn@fmn.nl](mailto:fmn@fmn.nl)  
Informatie over lidmaatschap  
of opzeggen?  
[www.fmn.nl/lidmaatschap](http://www.fmn.nl/lidmaatschap)

### Verschijningsfrequentie

11x per jaar

### ISSN

1380-8176





## Thema: **VAKBEURS FACILITAIR**



11

### **11 Compleet vakevenement Facilitair voor 17<sup>e</sup> keer van start**

De zeventiende editie van vakbeurs Facilitair staat voor 14, 15 en 16 januari 2015 op de planning. Drie dagen lang een compleet vakevenement in de Brabanthallen in 's-Hertogenbosch voor elke professional actief binnen de facilitaire dienstverlening en het gebouwbeheer. Met een uitgebreide en gevarieerde beursvloer, maar ook met themapresentaties, netwerkbijeenkomsten en de uitreiking van de FGNoviteitenprijs 2015.

## FMinFocus: **FACILITAIRE SERVICES**



14

### **14 Een dag uit het leven van...**

Als eindverantwoordelijke voor goed onderhouden gebouwen, hygiënische toiletten, de veiligheid, het aanbod in het restaurant en een hartelijke ontvangst, ben je afhankelijk van de medewerkers die het werk naar behoren uitvoeren. Daarom – speciaal voor alle facilitair medewerkers in Nederland – staan in dit nummer in het zonnetje: Aike Sterenberg, Sandra van Koesveld, Gerard, Agelina Dalsem en Juliëtte Recourt.

### En verder...

**22** Het cateringvraagstuk van de FM-studenten aan HU Amersfoort

## En verder...



34

**30** GGz Centraal wint samen met Huuskes Best Practice Award

**34** Interview with IFMA president Tony Keane

**40 & 42** Najaars-ALV 2014

## Rubrieken



26

**6** Nieuws

**9** Productnieuws

**21** Lectorendialoog

**26** Facilitaire loopbaan van...

**29** Juridisch

**39** Sponsor in beeld - Nespresso

**45** Column bestuur

**46** FMN Actueel

**50** Kenniskring Zorg

**52** Facilitaire aanbieders

**54** Next



46

## Dertig organisaties tekenen Green Deal Circulaire Gebouwen

Tijdens het congres Green Buildings op 30 oktober in De St@art in Apeldoorn ondertekenden ruim dertig partijen, waaronder FMN en de Rijksoverheid, de Green Deal Circulaire Gebouwen. Zij committeren zich hiermee aan de vertaalslag van

de circulaire economie naar de gebouwde omgeving. De Green Deal Circulaire Gebouwen is samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland ontwikkeld

door het facilitaire adviesbureau Corporate Facility Partners (CFP). Het initiatief is gericht op een minimaal gebruik en op hergebruik van grondstoffen, producten en goederen.

**Informatie:** [www.cfp.nl](http://www.cfp.nl)

## Werknemer houdt hand op de knip bij lunch

Vergeleken met andere Europese landen spenderen Nederlanders het liefst zo min mogelijk in de lunchpauze. Waar Spanjaarden ruim 6 euro neertellen voor hun lunch, blijft het voor de gemiddelde Nederlander bij 2,63 euro. 57 procent van de Nederlanders koopt liever helemaal niets en neemt lunch mee van thuis. Dit blijkt uit onderzoek van Euresat naar het eetgedrag van werknemers in zeven Europese landen. Het onderzoek Eating at Work werd

afgenomen onder ruim 7.900 werknemers in Tsjechië, Frankrijk, Duitsland, Spanje, Groot-Brittannië, Ierland en Nederland. Naast de kosten voor een lunch, werd ook de lengte van de lunchpauze van werknemers onderzocht. Daaruit blijkt dat Nederlanders de kortste lunchpauzes nemen, namelijk 28 minuten. Ter vergelijking: in Spanje nemen werknemers bijna een uur (54 minuten) pauze.

**Informatie:** [www.euresat.nl](http://www.euresat.nl)

## Papierloos werken nog geen gemeengoed

Op 6 november was het World Paper Free Day. Deze dag wordt georganiseerd door de Association for Information and Image Management (AIIM) en wil de aandacht vestigen op het onnodige papiergebruik in organisaties. Dat is geen overbodige luxe, want Nederlanders printen nog steeds gemiddeld 9 pagina's per dag. Hun Duitse collega's spannen de kroon met 25 pagina's. Dat blijkt uit onderzoek van social intranetaanbieder Viadesk.

**Informatie:** [www.viadesk.nl](http://www.viadesk.nl)



## Koppeling fysieke en digitale veiligheid noodzakelijk

Digitale aanvallen op grote bedrijven zijn steeds lastiger uit te voeren, omdat hun technische beveiliging op orde is. Daarom komen steeds vaker gecombineerde aanvallen voor. Zwakheden van mensen worden misbruikt om de technische beveiliging te omzeilen. En dat heeft succes. Nederlanders zijn zich niet bewust van de gevaren en bieden nauwelijks weerstand. Maar al te graag nemen medewerkers usb-sticks aan die voor de ingang van hun gebouw worden uitgedeeld. Niet wetend dat onverla-

ten direct toegang hebben tot het bedrijfsnetwerk zodra de usb-stick wordt gebruikt. Volgens de Cyber Security Raad moeten overheden, bedrijfsleven en wetenschap op alle niveaus hun verantwoordelijkheid nemen. Zij moeten de bewustwording omtrent digitale risico's in hun eigen organisatie en in de maatschappij flink verhogen, liefst op korte termijn.

Bron: Cyber Security Raad van de Rijksoverheid

**Informatie:** [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

## Zorg heeft onvoldoende inzicht in energieverbruik

Zorginstellingen moeten maandelijks circa 50 euro per cliënt uit het eigen zorgbudget bijleggen om de energierekening te kunnen betalen. Als het om energie gaat hebben zorgorganisaties onvoldoende zicht op wat ze verbruiken en wat

ze kunnen besparen. Uit onderzoek blijkt dat de energierekening in de zorg met een kwart naar beneden kan: dat levert een besparing op van 115 miljoen euro. Dat is de aanleiding voor Energiesprong Zorgvastgoed en Intrakoop, de inkoopcoöpe-

ratie voor de zorg, om de handen ineen te slaan. Met gerichte benchmarks en innovatieprogramma's gaan beide organisaties zorginstellingen helpen de energierekening naar beneden te brengen.

**Informatie:** [www.intrakoop.nl](http://www.intrakoop.nl)

## Omvang Nederlandse FM-markt daalt

Onderzoek van beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN) in samenwerking met organisatieadviesbureau Twynstra Gudde toont aan dat de omvang van de Nederlandse facility management markt 77,2 miljard euro bedraagt ten opzichte van de 80,1 miljard euro in 2011. Een krimp van 2,9 miljard euro (3,8 procent), waarmee de omvang van de facility management markt tot onder het niveau van voor de recessie daalt. Deze afname wordt voornamelijk veroorzaakt door een sterke daling in de eigendoms-, huur- en leaselasten van commercieel vastgoed en heeft een krimp van 2,3 miljard euro als gevolg. Die krimp drukt zwaar op de resultaten van de markt als geheel.

**Informatie:** [www.fmn.nl](http://www.fmn.nl)

## NVZ lanceert website over veilig schoonmaken

De Nederlandse Vereniging van Zeepfabrikanten (NVZ) heeft een website over veilig professioneel schoonmaken ontwikkeld. Deze website biedt informatie over veilig werken met schoonmaakproducten aan mensen werkzaam in de

schoonmaakbranche. De website helpt schoonmakers met het goed inschatten van de risico's die ze lopen als ze met professionele schoonmaakproducten werken en geeft ze inzicht in de maatregelen die ze moeten nemen om deze

risico's te beperken. De website is de nieuwste toevoeging aan het platform [www.isditproductveilig.nl](http://www.isditproductveilig.nl).

**Informatie:**

[www.isditproductveilig.nl/professioneel-schoonmaken](http://www.isditproductveilig.nl/professioneel-schoonmaken)

## Veiligheidsregio Noord-Holland Noord kiest Facilicom



Facilitair dienstverlener Facilicom Facility Solutions uit Schiedam is door Veiligheidsregio Noord-Holland Noord gekozen als *managing agent* voor het facilitair bedrijf van de Veiligheidsregio. De opdracht bestaat uit het leveren en aansturen van alle ondersteunende diensten in het primaire facilitaire proces, facility management, een on-site servicedesk, huismeesters en receptionistes. Dit varieert van reguliere facilitaire diensten (schoonmaak en huismeesterdiensten) tot bedrijfskritieke diensten (coördineren van ademlucht voor de brandweer en onderhoud aan ambulances en brandweerwagens). Het betreft een contract voor zes jaar.

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord is een van de 25 veiligheidsregio's in Nederland. De regio omvat 19 gemeenten en telt 642.000 inwoners. Binnen deze regio werken gemeenten en hulpdiensten samen op het gebied van rampen- en incidentenbestrijding.

**Informatie:** [www.facilicom.com](http://www.facilicom.com)

## 36 procent toiletten bacteriologisch schoon

De hygiëne in openbare toiletten is gestegen. Dat blijkt uit het door vakblad *Service Management* georganiseerde en in samenwerking met hygiëne-aanbieder Uniqcare uitgevoerde Nationaal Toiletonderzoek 2014. Van de 150 onderzochte openbare toilet-

ten bleek 36 procent bacteriologisch schoon. Vorig jaar was dat nog 29 procent. Van de damestoiletten was 38 procent schoon. Bij de heren was dat 34 procent. Van de vier gemeten contactvlakken was de toiletzitting met 38 procent het meest

vervuild, gevolgd door de knop van de kraan met 25 procent en de spoelknop scoorde 18 procent slecht. De knop van de deur aan de binnenkant van de wc was met 8 procent slecht het minste vervuild.

**Informatie:** [www.servicemanagement.nl](http://www.servicemanagement.nl)



**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

# Productnieuws

## Lips introduceert sleutelloos toegangssysteem



Met Smartair brengt Lips moderne elektronische deurbediening met pasjes én pincodes nu ook binnen bereik van kleinere gebouwen, zoals bedrijfsverzamelgebouwen, groepspraktijken, zorgcentra, vakantieparken en kleinere hotels. Tot dusver was elektronisch toegangsbeheer hier vaak niet haalbaar vanwege de hoge investerings- en licentiekosten.

Met Smartair kan elk gebouw worden beheerd met een veilig en sleutelloos toegangssysteem dat de beheerder eenvoudig zelf kan beheren en aanpassen, desgewenst ook draadloos op afstand. De haalbaarheid zit in de snelle installatie, het eenvoudige beheer en de licenties per deur, in plaats van per gebruiker. Ongeacht het aantal gebruikers betaalt men altijd hetzelfde lage bedrag. Smartair werkt ook op bestaande sloten. Installeren vergt tien minuten per deur, zodat de activiteiten in het gebouw vrijwel ongehinderd door kunnen gaan.

**Informatie:** [www.assaabloy.nl](http://www.assaabloy.nl)

## Forbo Flooring introduceert Coral Luxe-collectie

Forbo Flooring heeft dit najaar de Coral Luxe schoonloopcollectie op de markt gebracht. Coral Luxe voelt aan en oogt als luxueus en chique tapijt, maar de nieuwe schoonloopmat doet tegelijkertijd haar werk en houdt maar liefst 94 procent van het vuil en vocht tegen. Dit betekent ook een besparing op de schoonmaakkosten tot 65 procent.

Coral Luxe wordt geleverd in zwart als basiskleur gemixt met een ruime hoeveelheid modieuze highlight-tinten wat resulteert in fraaie warme of frisse patronen. De nieuwe lijn is onderdeel van de grootste schoonloopcollectie ter wereld en combineert dus makkelijk met achterliggende vloeren. Ook de zeer slijtvaste garens dragen bij aan een elegante, representatieve, verzorgde en esthetische entree.

**Informatie:** [www.forboflooring.nl](http://www.forboflooring.nl)



## Aquarius Aircare-systeem

Kimberly-Clark Professional heeft het Aquarius Dispenser assortiment voor professionele toiletruimten uitgebreid met het Aircare-systeem, een nieuwe luchtverfrisserdispenser met vijf speciale geuren: Harmony, Energy, Joy, Fresh en Zen.



De moderne dispenser combineert maximale hygiëne met een effectieve geurneutralisator voor uitzonderlijke luchtverfrissing. Het systeem werkt met batterijen, die achttien maanden meegaan. De vulling gaat zestig dagen mee. De dispenser is uitgerust met een flexibele en gebruiksvriendelijke programmering en ventieltechnologie voor een fijne verstuiving.

Net als alle andere producten wordt het Aquarius-dispenserassortiment geproduceerd met behulp van duurzame leveringsketenprocessen. Zo is er minder plastic nodig om de dispensers te maken, waardoor grondstoffen worden bespaard. Door het compacte ontwerp passen er bovendien meer dispensers op hetzelfde formaat pallet, zodat er minder vrachtwagens de weg op hoeven.

**Informatie:** [www.kcprofessional.nl](http://www.kcprofessional.nl), [www.kcprofessional.be](http://www.kcprofessional.be)



# Compleet vakevenement Facilitair voor zeventiende keer van start

14, 15 & 16 januari 2015, Brabanthallen, 's-Hertogenbosch

**De zeventiende editie van vakbeurs Facilitair staat voor 14, 15 en 16 januari 2015 op de planning. Drie dagen lang een compleet vakevenement in de Brabanthallen in 's-Hertogenbosch voor elke professional actief binnen de facilitaire dienstverlening en het gebouwbeheer. Met een uitgebreide en gevarieerde beursvloer, maar ook met themapresentaties, netwerkbijeenkomsten en de uitreiking van de FGNoviteitenprijs 2015.**

*Tekst: HolaPress*

Op zoek naar informatie over energiebesparing, akoestiek of schoonmaak? Vakbeurs Facilitair biedt uitkomst. De variëteit op Facilitair is een sterk punt van het jaarlijks terugkerende evenement volgens Hoofd Beurzen & evenementen Aleike Roos: 'Facilitair heeft een vaste groep standhouders, denk bijvoorbeeld aan MK2 Audiovisueel, TOPdesk, Facicom Services Group, Sonesto, De Vries Projekt Design, maar ook elk jaar nieuwe deelnemers. Neem bijvoorbeeld Trikke Europe, een bedrijf dat elektrische voertuigen aanbiedt, of TVE Reclameproducties en Sepay Pinautomaten. Naast de producten en diensten waar je direct aan denkt bij de term facilitaire dienstverlening, zoals schoonmaak, catering en kluisjes, kun je dus ook voor dat soort zaken op Facilitair terecht.'

#### **Kwaliteit & beleving**

Was in 2014 het thema van de beurs Duurzaamheid, in 2015 staat 'Kwaliteit & beleving van de werkomgeving' centraal. Roos: 'Een actueel thema; kwaliteit en beleving spelen momenteel een belangrijke rol. Het is tevens een thema waarmee elke standhouder uit de voeten kan; het is heel breed. Ook zie je dat duurzaamheid nog altijd een hot item is. Kijk bijvoorbeeld naar standhouders zoals Tonzon, Gispén en Synorga electrical management.' Tijdens de beursdagen kunnen



## Mijn werk houdt me fit!

Wij heten u graag welkom op de  
**FACILITAIR 2015** · Den Bosch  
U vindt ons van **14 -16 januari**  
in de Brabanthallen · stand 3.051







## Aquarius\*

### Onze meest hygiënische dispensers ooit

AQUARIUS\* is onze meest hygiënische dispenserlijn ooit. De AQUARIUS\* Dispensers zijn bijzonder hygiënisch en ook het gebruiks- en navulgemak is opvallend. Dankzij het anti-overnulmechanisme zijn de uitgifte en verbruikskosten bijvoorbeeld sterk verbeterd. Het ontwerp voorkomt vuilophoping en zorgt ervoor dat de dispensers uitzonderlijk gemakkelijk te reinigen zijn. Via een venster is snel te zien of het product bijgevuld moet worden. Last but not least: net als al onze andere producten worden de AQUARIUS\* Dispensers geproduceerd met behulp van duurzame leveringsketenprocessen. Een duidelijke pre.

Meer weten? Surf naar [www.kcprofessional.nl](http://www.kcprofessional.nl) of bel met Sales Support: 0318 697 691 / 692.



bezoekers kosteloos themapresentaties bijwonen. Onderwerpen zoals schoonmaken in de toekomst, welzijn op de werfplek en het professionaliseren van facilitaire organisaties, komen aan bod. Op de eerste beursdag zal bovendien de FGNoviteitenprijs 2015 om 15.00 uur uitgereikt worden. Deze prijs dient ter stimulering van de ontwikkeling van de vakgebieden facility management en gebouwbeheer en bestaat sinds 2011. Inschrijven voor deze prijs staat open voor alle bedrijven die een dienst en/of product op een van deze vakgebieden hebben aan te bieden. Aanwijzing van de prijs gebeurt door een onafhankelijke jury, aangewezen door het bestuur van de stichting Dag van de werfplek.

#### > Beursinformatie

De toegang tot vakbeurs Facilitair is gratis. Belangstellenden dienen zich wel te registreren; dit is nu al mogelijk op [www.vakbeursfacilitair.nl/voorregistreren](http://www.vakbeursfacilitair.nl/voorregistreren). De beurs is woensdag en donderdag van 10.00 tot 19.00 uur geopend en vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur. De Brabanthallen zijn gelegen aan de Diezekade 2 in 's-Hertogenbosch. Voor vroege vogels staat er een gratis kopje koffie klaar. De complete voorlopige standhouderslijst bekijken? Ga dan naar [www.vakbeursfacilitair.nl](http://www.vakbeursfacilitair.nl). Net als voor het programma. Op [www.fgnoviteiten.nl](http://www.fgnoviteiten.nl) kunnen geïnteresseerden in aanloop naar de beurs terecht om de noviteiten te bekijken.



# Een dag uit het leven van...

Een handyman, cateringmedewerker, beveiliging, schoonmaker en gastvrouw

**Als eindverantwoordelijke voor goed onderhouden gebouw, hygiënische toiletten, de veiligheid, het aanbod in het restaurant en een hartelijke ontvangst, ben je afhankelijk van de medewerkers die het werk naar behoren uitvoeren. Daarom – speciaal voor alle facilitair medewerkers in Nederland – staan in dit nummer in het zonnetje: Aike Sterenberg, Sandra van Koesveld, Gerard, Agelina Dalsem en Juliëtte Recourt.**

## Handyman: Aike Sterenberg

*'Ik beslis zelf of ik een loodgieter inschakel'*

Bedrijf: iNFacilities

Van interne verhuizingen, tot het vervangen van een tl-buis; van plafondplaten herstellen tot het papier bijvullen in de kopieermachine; van ladeblokken verplaatsen tot bekabeling controleren en van een keukenkastdeurtje stellen tot een gesprongen leiding repareren – het werk van een handyman is heel afwisselend.

Aike Sterenberg werkt sinds acht jaar bij iNFacilities: 'Handyman, huismeester, technische dienst; het loopt een beetje door elkaar. Behalve dat ik zelf elke dag bij klanten ben, ben ik ook teamcoördinator en stuur ik collega's aan. Ons doel is dat onze klant zijn werk optimaal kan uitvoeren, de klant staat centraal.

'Meestal ben ik elke dag bij een andere klant. Op ons digitale meldpunt kan ik zien wat die dag uitgevoerd moet worden. Zeker als ik bekend ben met een locatie, is het niet eens altijd nodig om met de facility manager te overleggen. Zelfs beslissingen over het inschakelen van een loodgieter, of een andere expert, maak ik soms zelf – binnen de afspraken die er zijn. Bedrijven willen continuïteit, willen het onderhoud up to date houden en wij willen ontzorgen.'

7.30 uur

'Ik kom om 7.30 uur bij de klant aan, mijn werkdag begint om 8.00 uur. Meestal begin ik met thee, waarna ik een ronde maak door het pand. Functioneren alle technische installaties? Werkt de cv? Zijn er storingsen, of zijn die er geweest; en moet ik daar nog iets mee? Soms hoort daar een openingsronde van bergingen of klaslokalen bij. En ik maak een praatje met de beveiliging of er iets is gebeurd.'

9.30 uur

'Ik check via het meldpunt welke werkzaamheden staan gepland. Komen er leveranciers waar ik bij moet zijn? Daarnaast maak ik een controleronde en check ik bijvoorbeeld de verlichting, hang- en sluitwerk en eventuele verstoringen.'

12.30 uur

'Lunchen doe ik soms in het bedrijfsrestaurant en anders met een groepje in het kantoor van de TD. In bijna ieder pand hebben wij een eigen werkplek zodat we onze administratie bij kunnen houden.'

15.00 uur

'Gedurende de dag word ik nogal eens aangesproken door de gebruikers van een pand. Of ik even hun

*Judy Alkema  
en Inga van  
Uchelen*



bureau wil verstellen bijvoorbeeld. Dat doe ik met plezier, maar als ze vragen om een bureau te verplaatsen, dan verwijst ik ze naar de facility manager. Dat is de afspraak, anders sta ik zonder dat hij het weet hele verhuizingen te doen.'

17.00 uur

'Ik eindig de dag achter een bureau om het meldpunt en het logboek bij te werken: wat is afgerond en wat heeft nog actie? Daarna meld ik mij af bij de receptie. Als teamcoördinator kan ik ook buiten de reguliere werktijden gebeld worden; voor medewerkers

die storingsdienst hebben en ergens niet uitkomen, moet ik altijd bereikbaar zijn. Dat gebeurt gemiddeld vijf keer per jaar.'

Genoeg tijd om er ook nog een hobby op na te houden dus: Volkswagen Kever. 'Ik ben regiopleider bij Kever Club Nederland en organiseer samen met een team evenementen.' Een afwisselend leven dus, wat Sterenberg ook zo aanspreekt in zijn werk: 'Geen dag is hetzelfde en je gaat met heel veel mensen om. In 99 procent van de uitdagingen kunnen we een oplossing bieden en is men blij dat we er zijn.'

## Cateringmedewerker B: Sandra van Koesveld

*'Werken tijdens recepties vind ik gezellig.'*

Bedrijf: Albron

'Het mooiste aan mijn werk? Dat is het contact met mensen. Ik werk al zeven jaar op deze locatie en ik ken de mensen en de mensen kennen mij.' Aan het woord is Sandra van Koesveld, cateringmedewerker op een grote, luxe, locatie van Albron. In het bedrijfsrestaurant bereidt ze de lunch voor, draait ze kassadiensten en vult ze de counter bij. Als ze ingeroosterd is voor de vergaderservice, dan verzorgt ze roomservice en koffie, thee en water voor de vergaderzalen. 'Meer keuze is er in onze koffiebar, een counter waar we naast koffie natuurlijk ook iets lekkers serveren. Maar leuker vind ik het lopen van recepties, net als het werk achter de bar. Dat vind ik gezellig.' Er worden ook luxe diners georganiseerd. 'Twee jaar geleden kregen we te maken met een heraanbesteding van de catering, dat was minder leuk. Je maakt je zorgen over wie mag blijven en wie niet. En of je het weer kunt vinden met



de nieuwe cateraar. Gelukkig pakte het goed uit.'

Prettige bijkomstigheid van deze baan is dat het goed te combineren is met – zoals ze het zelf noemt – taxi-chauffeur spelen voor haar kinderen. Verder gaat zij graag met de hond naar het bos of strand.

7.30 uur

'Als ik ben ingeroosterd in het restaurant, dan begin ik met de voorbereidingen in de koude keuken: het snijden van fruit voor de salade en het afbakken van brood. We richten de counter in en de directielunch wordt voorbereid. Ook alle bestelde lunches worden



klaar gemaakt. 'Tussen het werk door drinken we een kopje koffie, en als iemand jarig is doen we dat gezamenlijk om tien uur.'

11.15 uur

'Ik leg de laatste hand aan de voorbereiding voor de lunch, de warme gerechten worden voorbereid, de soep staat klaar.'

11.30 uur

'Het restaurant gaat open en ik start achter de kassa. Als ik tussendoor tijd heb, dan vul ik de counter bij. Gemiddeld komen er dagelijks vierhonderd mensen naar het restaurant. Er is geen tijd om je te vervelen!'

13.30 uur

'Het restaurant sluit en we hebben zelf lunchpauze.'

### Objectbeveiliging: Gerard

'Er liep een keer een doorgedraaid persoon op het terrein'

Bedrijf: Securitas

Gerard (die we om veiligheidsredenen alleen bij zijn voornaam noemen) is objectbeveiliging bij Securitas.

14.00 uur

'We ruimen het restaurant op. Ik werk tot drie uur, dan zit mijn dienst erop. Maar er blijven ook collega's langer; van half vijf tot half zeven is het restaurant ook nog open en is er weer een warme maaltijd te krijgen, net als 's middags.' Zelf zit zij dan meestal 'knus op de bank met manlief.'

Sandra van Koesveld: 'We worden bij veel activiteiten op de locatie betrokken. Zo deden we mee met een *walking dinner* dat voor het personeel werd georganiseerd, en we namen deel aan de Roparun. Daardoor krijg je een band met je gasten en ben je ook sneller geneigd iets extra's te doen.' Ook binnen het team loopt het soepel, we doen geregeld leuke dingen met elkaar. Wat haar betreft krijgen haar collega's en haar leidinggevende complimenten: een leuk team, dat maak je samen!

Op objecten waar hij werkzaam is, biedt Securitas alle aspecten van een facilitair beveiliging aan: mobiele surveillance (controle rondes van objecten), meldkamer (cameratoezicht, beantwoorden intercoms, afhandelen van binnenkomende telefoontjes), receptie (bezoekersontvangst, badges uitgeven) en vide-surveillance waarbij objecten in heel het land met camerastelsels in de gaten worden gehouden. Gerard: 'Is

advertentie

**Office DEPOT**

**COFFEE SERVICES**

Bezoek ons op de vakbeurs Facilitair, stand 5S.055.

Wist u dat goede koffie bijdraagt aan een betere werksfeer en de productiviteit verhoogt? Wilt u ook dagelijks genieten van een heerlijke kop koffie op het werk? Bezoek ons dan op de vakbeurs Facilitair in de Brabanthallen in Den Bosch, 14 t/m 16 januari 2015. We vertellen u graag meer over onze Coffee Services en andere facilitaire oplossingen van Office Depot.



er iets aan de hand, dan benaderen we de lokale mobiele surveillancedienst.'

'Mijn taken variëren per dag, het is een mix van alles. Ik werk vijfenhalf jaar bij Securitas, sinds mijn acht-tiende, en altijd als objectbeveiliging. Ik werk in het midden van het land, We werken volcontinu in diensten van 7.00 uur tot 15.00 uur, 15.00 uur tot 23.00 uur en van 23.00 uur tot 7.00 uur.' Als hij niet aan werk is, is Gerard veel in de sportschool te vinden.

15.00 uur (avonddienst)

'De taken van de avonddienst zijn deels afhankelijk van of het weekend is, of doordeweeks. In het weekend begin ik op de meldkamer, maar doordeweeks bij de receptie waar ik de ochtenddienst opvang en we dienstoverdracht doen. Tot het einde van de dag ontvang ik bezoekers en handel ik telefoon af.'

17.00 uur

'We werken met meerdere mensen in één dienst. Vanaf 17.00 uur beginnen we met brand- en sluitrondes. We verdelen wie welke afdeling op het terrein sluit. Dit gaat heel de avond door, afhankelijk van waar mensen nog op afdelingen aan het werk zijn.'

20.00 uur

'Tijdens de brand- en sluitronde controleren we op veiligheid: staat de koffiepot uit, ligt er geen belangrijke informatie op het bureau, waarna we alle ramen en deuren sluiten en het alarm inschakelen. In het weekend komt daar mobiele surveillance bij, maar vallen andere taken juist weer weg.'

23.00 uur

'Het kan zijn dat medewerkers van de locatie nog om 23.00 uur aan het werk zijn waardoor we die afdeling nog niet kunnen sluiten.'

Gerard: 'De ochtenddienst is de drukste shift. We nemen de werkzaamheden van de collega's over en doen receptie- en meldkamerwerkzaamheden. De nachtdienst is hoofdzakelijk meldkamer en mobiele surveillance. 'Het leukst van dit werk vind ik de afwisseling. Ik heb een keer meegemaakt dat er een doorgedraaid persoon op het terrein liep, die van de ene locatie naar de andere locatie ging, klom over hekken en was agressief. Uiteindelijk heeft deze persoon een gesprek gehad met een hoog geplaatste persoon van de organisatie en daarna was het opgelost.' >



**Objectleider: Angelina Dalsem***'Schoonmaken tijdens Lowlands is de leukste uitdaging'***Bedrijf: Gom Hospitality**

Angelina Dalsem werkt als objectleider voor Gom Hospitality bij Walibi Village, het vakantiepark van attractiepark Walibi Holland in Biddinghuizen. Dezelfde locatie waar niet alleen bezoekers van het attractiepark, maar ook festivalgangers graag overnachten tijdens Lowlands en Defqon. De schoonmaak tijdens een van de festivals of tijdens Fright Nights is het meest uitdagend, vindt Dalsem: 'Heel het park is dan verhuurd aan feestgangers. Die kunnen er een behoorlijke troep van maken. Het is voor ons altijd weer de vraag wat we aantreffen en een uitdaging om de huisjes weer helemaal schoon en opgeruimd op te leveren. Maar daarom ook het leukst!'

9.00 uur

'Ik zet de computer aan en kijk welke huisjes worden gewisseld en moeten worden schoongemaakt. Ik werk met twintig tot dertig medewerkers, afhankelijk van het seizoen. Iedere collega krijgt vijf grote huizen – acht persoons; of zeven kleine – vier persoons. Er zijn in totaal zeventig grote en zeventig kleine vakantiehuizen op het park. Daarna maak ik de lijst voor de linnenman, hij rijdt met zijn aanhanger op het park om vuil linnen op te halen en schoon linnen rond te brengen.'

9.50 uur

'De dames verzamelen in de kantine voor een kort werkoverleg. Ze krijgen de planning op hun telefoon en we bespreken bijzonderheden. Om 10.00 uur vertrekken ze naar de huisjes. 'Sinds een paar maanden werken we met een digitaal systeem. Iedereen heeft een smartphone waarop ze kunnen zien welke huisjes ze moeten schoonmaken. Ook kunnen ze gebreken aangeven, bijvoorbeeld als er iets mist, vies is of kapot.'

10.00 uur

'Tussen tien en kwart voor elf worden er nog geen schone huisjes opgeleverd en help ik vaak mee met bedden afhalen, stofzuigen of de badkamer schoonmaken.'

10.45 uur

'Ik heb zelf ook een smartphone zodat ik een melding krijg wanneer een huisje klaar is. Voor mij beginnen nu de controlerondes. Ik kijk of een huisje netjes en schoon is en of het goed ruikt. Ik controleer vijftig tot zestig huisjes per dag.'

15.00 uur

'Het einde van de werkdag van de schoonmakers, ik werk nog door tot half vier. Ik verzorg de administra-



tie, schrijf de uren van de dames, en houd onze werkzaamheden in het systeem van Walibi bij, zodat de medewerkers van de receptie zien welke huisjes schoon zijn. Ook dat verwachten we overigens binnenkort te automatiseren.'

Het contact met de opdrachtgever is goed. 'Het meeste contact heb ik met de assistente van de parkmanager over bijzonderheden, zoals vroege check in, belangrijke gasten of tv-opnames. Maar ook over gezellige dingen.'

'Soms heb ik wel eens het gevoel dat er op het beroep wordt neergekeken, maar ons team heeft hart voor de zaak. De dames balen als het seizoen is afgelopen (Walibi Village sluit in de winterperiode enkele maanden, red.) en dat ze dan weer een paar maanden moeten wachten. In februari starten we met de voorschoonmaak en de grote schoonmaak. 3 april gaat het park weer open. Walibi Holland is vanaf 4 april weer geopend.'

**Gastvrouw: Juliëtte Recourt***'s Ochtends is het een komen en gaan van medewerkers en bezoekers'***Bedrijf: SPARQ**

'Naast mijn taken als receptioniste, doen sommige werkzaamheden denken aan de taken van een office manager. Juliëtte Recourt werkt in dienst van SPARQ als gastvrouw bij een bedrijf dat farmaceutische bedrijven ondersteunt en adviseert bij klinische onderzoeken. Er werken 260 mensen in Nederland, van wie tachtig op deze locatie.'

Recourt: 'Het is allround en dynamisch. Naast het gastvrij ontvangen van gasten en het afhandelen van telefoon, post en e-mail, bestellen we alle kantoorartikelen zoals papier, enveloppen en cartridges, registreren we nieuwe medewerkers voor toegangsbadges en bereiden we lunches voor. Eén keer per maand is er een *speakers corner* waarbij kantoormedewerkers fysiek aanwezig zijn en thuiswerkers via telefoon inbellen. 'We werken met z'n drieën in verschillende diensten. Meestal is er overlap tussen 9.00 uur en 13.00 uur, dat is de drukste tijd.'

Recourt werkt sinds een paar maanden voor SPARQ en werkt twintig uur per week. Zij deed al eerder opdrachten voor SPARQ en wordt af en aan ingezet als gastvrouw. Zij combineert deze baan met een baan in de sport, waarvoor ze in Amsterdam sportlessen geeft bij het USC.

8.00 uur

'Ik begin met het opstarten van de receptie, dan post

halen en sorteren, kranten verdelen en e-mail lezen en doorsturen naar de juiste persoon.'

9.00 uur

'Dit is het drukste moment. Mijn collega van de tweede shift komt erbij. We ontvangen medewerkers en bezoekers bij de balie en de telefoontjes komen op gang. Verder is het een komen en gaan van bezoekers die aanbellen bij de slagboom of bij de voordeur. Ook krijgen we vaak meldingen van mensen die niet op het terrein kunnen parkeren omdat het terrein vol is. Wij zorgen dan natuurlijk dat ze op een naast gelegen parkeerterrein kunnen parkeren waarvoor we een sleutel uitgeven.'

10.00 uur

'Het wordt even rustiger en we hebben tijd om de lunch te bestellen en om administratie te doen, zoals facturen nalopen. Aan het einde van de ochtend brengen we fruit naar de afdelingen en zetten we – nadat deze is gebracht – om twaalf uur de lunch klaar.'

13.00 uur

'Tussen de middag ga ik meestal even naar buiten om een broodje te halen of ik eet op mijn werkplek. Daarna begint het ritueel van de ochtend deels opnieuw: post halen, administratie en mails verwerken. Het is meestal iets rustiger met bezoek. Aan het einde van de dag checken we nog één keer de post.'

17.00 uur

'Stap ik op de motor om naar huis te gaan.'





# Ontdek TOPdesk voor facility management

De beste manier om uw klanten te bedienen

Bezoek TOPdesk op de vakbeurs Facilitair  
van 14 t/m 16 januari. Stand 1F081



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

Met het Facility Management Informatie Systeem (FMIS) van TOPdesk heeft u uw reserveringenbeheer altijd op orde.

Het laatste wat u wilt is dubbel geboekte vergaderruimtes, teveel bestelde catering en no-shows. Met de module Reserveringenbeheer heeft u altijd inzicht in de beschikbaarheid van de te reserveren bedrijfsmiddelen en ruimtes. En diensten als koffie of lunch heeft u zo bijgeboekt.

**Meer weten?**

Bezoek [www.topdesk.nl/fmis](http://www.topdesk.nl/fmis)

Service Management Simplified | **TOPdesk**



# DRION – WELTEN



## LECTORENDIALOOG

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

*Beste Ruud,*

*Met jouw prachtige voorbeeld van een rigide gebouw schiet je precies in de roos van wat mijn stokpaardje aan het worden is: toekomstbestendig faciliteren. We leven in een tijd waarin de veranderingen zich steeds sneller opvolgen. De impact van elk van die veranderingen wordt steeds groter. Dat geldt ook voor het onderwijs. Hoe lang waren hoorcolleges op universiteiten niet de gewoonste zaak van de wereld? Ik weet het antwoord niet; maar ik neem aan dat dat meer dan een eeuw het geval was. Niet alleen het onderwijs ervaart grote veranderingen, organisaties van ziekenhuizen zullen tevens een metamorfose ondergaan. Net als banken, verzekeringsmaatschappijen en ministeries. Een grote motor achter deze veranderingen is de informatietechnologie.*

*De technologie ontwikkelt zó snel, dat die ons voorstellingsvermogen te boven gaat. Laat staan dat wij zelfs de kortetermijntoekomst kunnen voorspellen. Meer dan honderd jaar lang waren we tevreden over de collegezaal. Zoals we dat ook waren over de operatiekamer, de beursvloer en de kantooromgeving. En meer dan honderd jaar wisten architecten precies wat ze moesten ontwerpen; de functionaliteit was eenduidig.*

*Jij daagt mij uit door te stellen dat de veranderingen dit keer niet van onderwijskundigen moet komen, maar van ons – facility managers. En dat wij niet vanuit facilities moeten denken, maar vanuit het hoogste goed van uitnodigend onderwijs: hospitality. Ik kan maar ten dele met jouw stelling mee gaan. Want theoretisch kan ik me een rigide onderwijsgebouw voorstellen, qua concept ouderwets, dat desondanks zeer uitnodigend is en aan alle eisen van hospitality voldoet. Wat mij betreft ligt het probleem dat jij schetst dan ook niet bij hospitality, maar bij de snel veranderende geëiste functionaliteit. Daarom moeten we denken in drager en inbouw. De drager zorgt ervoor dat het gebouw – dat nu eenmaal een lange toekomst heeft – goed bereikbaar is; dat het klimaat goed is en de staat van onderhoud ook. En vooral dat het gebouw flexibel is. De inbouw is de inrichting die voldoet aan hedendaagse eisen en wensen. Veranderen die eisen, dan moet die inrichting tegen reële kosten kunnen worden omgebouwd. Eigenlijk ongeveer zo iets als wat er wekelijks gebeurt in de RAI, Ahoy en Jaarbeurshallen. En om in jouw voorbeeld te blijven van die collegezaal: vroeger was het verantwoord die qua niveau oplopende rijen met stoelen bouwkundig te realiseren. Zo flexibel als beton. Nu zouden we dat als inbouw zien.*

*Als de facility manager opdrachtgever is, komt die flexibiliteit goed (en krijg je hospitality op de koop toe).*

Groet, Bernard



Foto's: ©NFP Photography - Pieter Magiels



# Het cateringvraagstuk van de FM-studenten aan HU Amersfoort

**Hogeschool Utrecht heeft haar facilitaire diensten ondergebracht in de afdeling Vastgoed en Facilities (V&F). Deze afdeling faciliteert bijna 40.000 studenten en medewerkers, op een oppervlak van ongeveer 180.000 bruto vierkante meter, verdeeld over circa dertig panden. De panden zijn nagenoeg allemaal gelegen in de Utrechtse binnenstad, op het Utrechtse campusterrein De Uithof en de locatie in Amersfoort na.**

*Willem van Ansem, Job van Barneveld en Bart Vos*

Op de HU-locatie in Amersfoort wordt de voltijd hbo-opleiding Facility Management aangeboden. Een ideale voedingsbodem voor kruisbestuiving zou je verwachten, waar innovatie, nieuwe ontwikkelingen, leren en werken elkaar continu kunnen versterken: 1+1=3.

Het verleden heeft echter uitgewezen dat de praktijk weerbarstiger is. Vraag en aanbod bleken nauwelijks te matchen. Job van Barneveld (FMScope), gedelegeerd opdrachtgever vanuit de HU: 'Je zou verwachten dat samenwerking tussen de FM opleiding en de afdeling Vastgoed en Facilities automatisch tot stand zou komen. De fysieke afstand speelt echter een rol. Daarnaast zijn de modules waar studenten mee bezig zijn, niet altijd de actuele thema's voor V&F en andersom.'

Vorig jaar september ontstond het initiatief om deze patstelling te doorbreken. Aanleiding was een gastcollege door Willem van Ansem, partner/director Facility Management Consultancy van Colliers International, voor tweedejaars studenten FM over de benchmark van Colliers met betrekking tot de huisvestings- en facilitaire kosten van hbo's. Colliers International Corporate Solutions (voorheen AOS Group) is al jaren de partij die de benchmark facilitaire kosten voor de hbo's uitvoert.

Op initiatief van Van Ansem gingen Wim Kuus, directeur Dienst Bedrijfsvoering en verantwoordelijk voor de afdeling V&F, Bart Vos, hogeschooldocent Facility

## > Over het eindresultaat

Job van Barneveld: 'Daar waar de onderwijsmodules en de V&F projecten elkaar raken, kunnen mooie synergiën ontstaan. Dat bleek wel uit dit project.'

Willem van Ansem: 'Ik was erg onder de indruk van het feit dat twee studentgroepen de kostendata op basis van de benchmark hebben gebruikt om HU-A te vergelijken met de rest van de HU en de andere hogescholen. Het vormde een ideale basis voor het vervolgonderzoek. Het resultaat mag er zijn!'

Bart Vos: 'Het werken met projectgroepen in ons onderwijs is een van onze hoekstenen. Een opzet met deze professionals is voor onze opleiding een droombezetting. Deze opdracht is, los van de uitkomsten, enorm leerzaam en zinvol geweest voor onze studenten.'

Management en Van Ansem zelf een open gesprek aan om te zien of de krachten gebundeld konden worden.

## Uitgangspunten

Het initiatief moest voor alle drie partijen concreet iets toevoegen en opleveren en het mocht niet zomaar een theoretische oefening zijn. Tijdens het gesprek bleek dat de HU het cateringproces opnieuw wilde aanbesteden op alle locaties. Zo ook in Amersfoort, waar de studenten en docenten van de facilitaire opleiding ook gebruikers en afnemers zijn van de cateringdiensten. Hierop inspelend, maakten de initiatiefnemers een plan met de volgende uitgangspunten:

- de uitkomsten moeten concreet gebruikt kunnen worden voor de aanbesteding van de cateringdiensten;
- het plan moet deel uitmaken van de lesstof voor de studie Facility Management en ook studiepunten opleveren voor de studenten;
- het cateringconcept dat bedacht is voor De Uithof, dient onderzocht te worden op toepasbaarheid voor de locatie Amersfoort;
- punt van onderzoek moet zijn in hoeverre de benchmark van de – met betrekking tot de huisvesting/facilitaire kosten van het hoger onderwijs – op locatieniveau gedetailleerd en toegepast kan worden.

## Projectopdracht

Ongeveer tachtig derdejaarsstudenten Facility Management zijn in februari 2014 met de opdracht gestart. Van Barneveld lichtte in een hoorcollege de opdracht aan de studenten toe. De eerste fase bestond uit het verzamelen van zoveel mogelijk gegevens over kosten en tevredenheid, het uitvoeren van een marktonderzoek naar cateringalternatieven en concurrenten in de omgeving van de HU in Amersfoort (HU-A), en enquêtes over de klachten en wensen van de gebruikers.

De studenten vormden twaalf groepen die, gecoacht door een docent van de HU, elk een deel van het onderzoek voor hun rekening namen. Voor de kostenanalyse zijn de kosten van de HU-A en de HUbreed vergeleken met andere hogescholen uit het benchmarkonderzoek. Kosten voor het bedrijfsrestaurant, automaten en banqueting zijn onderling vergeleken om te zien hoe de huidige kosten van HU-A zich verhouden met de benchmark en wat de potentie is voor het nieuwe cateringcontract.

Hiermee was de basis gelegd voor fase 2: een door elke groep uitgewerkt cateringconcept voor de HU-A van A tot en met Z met een heldere visie, een duidelijk aanbod en een financiële doorrekening van het verwachte contract. In april presenteerden de groepen de resultaten en hun concept aan de studiebegeleiders, opdrachtgevers en uiteraard aan de andere studenten. Van Ansem: 'De presentaties tijdens fase 1 deden me af en toe twijfelen aan het eindresultaat, maar die twijfel is helemaal weggenomen tijdens fase 2 door de eindpresentaties van de cateringconcepten. De concepten van de beste groepen waren zeer toepasbaar en van hoge kwaliteit. Een mooie prestatie van de studenten in een korte tijd!'

## Resultaten

Na afronding van het project werden de resultaten getoetst aan de uitgangspunten:

- De projectopdracht is zonder veel moeite in het onderwijscurriculum geplaatst en geeft de studenten voldoende mogelijkheden om hun kennis en vaardigheden te toetsen aan een praktijkprobleem. Nagenoeg alle teams waren in staat een goed onderzoeksrapport te produceren en hun concept op een aansprekende wijze aan de opdrachtgever te presenteren.
- Opdracht aan de studenten was te onderzoeken in hoeverre het HU Plaza-concept voor De Uithof in Utrecht toepasbaar zou zijn voor de HU locatie Amersfoort. Naast een voorstel voor nieuwe vormen van dienstverlening, moest het advies onderbouwd worden met een business case. In de studentenonderzoeken kwam de huidige wijze van catering niet herkenbaar terug in de voorstellen.
- Het onderzoek van de studenten heeft uitgewezen dat het cateringconcept, zoals ontworpen voor de HU-locaties op De Uithof, voor de Amersfoortse situatie niet bruikbaar is.
- De structuur en uitkomsten van de benchmark zijn gebruikt om de cateringkosten met andere hogescholen te vergelijken en om Amersfoort te onderscheiden van de rest van de HU. Dat laatste bleek lastig omdat gegevens niet altijd op locatieniveau voorhanden waren, maar is uiteindelijk toch gelukt. Al met al bleek het project zeer geslaagd, met een uitkomst die direct inpasbaar en bruikbaar is voor de aanbesteding Catering van de HU. Daarmee is het bewijs geleverd dat 1 + 1 wel degelijk tot 3 kan leiden. Dat smaakt naar meer!

> Job van Barneveld, eigenaar FMScope, destijds senior adviseur Vastgoed en Facilities, Hogeschool Utrecht. Bart Vos, hogeschooldocent Facility Management, Hogeschool Utrecht. Willem van Ansem, partner | director Facility Management Consultancy, Colliers International Corporate Solutions



Facilitor B.V. · Gronausestraat 710 · Postbus 724 · 7500 AS ENSCHEDE · tel.: +31 (0)53 4800 710 · www.facilitor.nl

## FACILITOR, FMIS en meer

Optimaliseer uw facilitaire dienstverlening met onze innovatieve cloud-software. Of het gaat om besparing van tijd en/of kosten, meer gebruikersgemak, transparantie of procesoptimalisatie, wij denken graag met u mee.

Kan FACILITOR iets voor u betekenen?  
Doe de Facilitor Check op [www.facilitor.nl](http://www.facilitor.nl).

FACILITOR MAAKT HET U MAKKELIJK

**FACILITOR**  
MEMBER OF THE AAREON GROUP

## We vinden altijd de optimale klimaatoplossing

Overal waar mensen werken, recreëren of verblijven willen we het klimaat naar onze hand zetten. Dit bepaalt immers sterk ons gevoel van welbevinden. En dat kan. Met airconditioning zijn we in staat om ons eigen binnenklimaat te creëren. Lekker warm voor de één. Heerlijk koel voor de ander. Carrier is 's werelds grootste klimaatexpert. Als uitvinders van de airconditioning zijn we altijd een stap verder in technologie, om u in iedere situatie de optimale oplossing te bieden. Dus, voor elke klimaatoplossing: turn to the experts. Carrier Airconditioning. Do you turn?

T (071) 341 71 11, [www.carrier.nl/klimaatoplossingen](http://www.carrier.nl/klimaatoplossingen)

**Carrier**  
United Technologies  
turn to the experts

turn to the experts

## STAND 5S.055

### Office Depot brengt vernieuwde koffieservice op de markt

Office Depot, de wereldwijde leverancier van kantoorartikelen, lanceert tijdens de Vakbeurs Facilitair op 14, 15 en 16 januari 2015 haar vernieuwde koffieservice. Office Depot biedt hierbij de nieuwste generatie koffiemachines en meer keuze in koffiemerken.

Office Depot ziet de laatste jaren een sterke groei in de vraag naar het koffieconcept. Ellen Heesen, Lead Category Manager Facility: 'Koffie is een ontzettend belangrijke motivatiefactor in bedrijven en inkopers kiezen daarom steeds bewuster voor een koffiebeleving. We hebben gemerkt dat inkopers, vooral in het MKB, behoefte hebben aan een totaal dienstverlening waarbij ze de koffieservice en koffiebenodigdheden eenvoudig samen met hun kantoorartikelen kunnen bestellen. De totale kosten voor het koffieverbruik zijn vaak ondoorzichtig en inkopers hebben al met zoveel leveranciers te maken: één leverancier, één bestelling en één factuur scheelt veel tijd en geld.'

De koffieservice komt voort uit een samenwerking tussen Office Depot en koffieleverancier Maas International. Het nieuwste type koffieautomaat van Maas International is onderdeel van het koffieconcept; er is keuze tussen een tafelformaat en een staand model.

Om nog beter in te kunnen spelen op de behoefte van klanten, heeft Office Depot het koffieconcept verder geoptimaliseerd. Een van de grootste veranderingen betreft de contractvorm. 'In plaats van een bruikleenconstructie geven we klanten nu de optie om de koffiemachines te huren of kopen; dat geeft veel meer duidelijkheid', aldus Heesen. Bovendien maken klanten gedurende de looptijd van het contract gebruik van een all-in onderhoudsovereenkomst, inclusief onderdelen, voorrijkosten en arbeidsloon.

Standnummer:  
5S.055



**BEURS IN BEELD**

## STAND 1D.085

### Satino Black lanceert Game Changer op het toilet

Op de vakbeurs Facilitair in Den Bosch lanceert Satino Black dé Game Changer op het toilet. Hoe die er precies uitziet, houdt het eigenzinnige merk nog even geheim. 'Kom maar kijken op 14 januari', lacht Satino Black brand manager Rob Stevens, 'dan zul je zelf zien dat we niet te veel beloven.'

Satino Black staat bekend om zijn innovaties van duurzaam design en een opvallende presentatie van het merk in woord en beeld. Rob Stevens: 'Tijdens de introductiecampagne in 2010 werden opvallende, stoere personages gebruikt om te benadrukken dat Satino Black extreem duurzaam is en verder is dan andere merken. Inmiddels is het accent verlegd naar trendy oplossingen voor de toiletinrichting en daarbij hoort een nieuw uiterlijk. Dit hebben we halverwege het jaar gepresenteerd. Onze stand ziet er dan ook heel anders uit dan de vorige keer. Satino Black staat voor plezier en beleving en dat is duidelijk te zien in de vlotte en modegerichte uitstraling. Ook van onze stand.'



*De nieuwe Satino Black personages zijn jong en modieus en kiezen bewust voor duurzaam design.*

**BEURS IN BEELD**

## STAND 3.016

### Dolmans



Wij nodigen u van harte uit voor een bezoek aan ons Sprookjespaleis op stand 3.016. Dolmans laat u in januari een beursbezoek beleven, waarover u zich na afloop zult verwonderen.

Bent u benieuwd naar wat Dolmans voor u kan betekenen? Wij vertellen u met plezier over ons brede dienstenpallet, van singleservices zoals schoonmaak, tot multiservices tot maincontracting. Wij horen ook graag uw mening en wensen ter inspiratie. Onze inzet is altijd maatwerk en na gunning zullen wij onze afspraken nakomen. Samen met u kunnen wij sprookjes waarmaken.



Kom en Verwonder! De (duurzame) koffie staat klaar. Tot ziens!

Esther van der Lelie  
Manager Marketing & Communicatie  
Dolmans Facilitaire Diensten & Dolmans Facility Management  
Hal 3, stand 3.016

**BEURS IN BEELD**





# Facilitaire loopbaan van...

**Naam:**

**Eveline Wiegand**

**Huidige functie:**

**Hoofd Facilitaire Diensten/Liaison  
FM Eenheid, Politie Midden-  
Nederland**

**Wilde vroeger worden:**

**Lerares**

'Toen ik op het vwo een vervolgopleiding moest kiezen, heette de huidige facilitaire hbo-opleiding nog Toegepaste Huishoudwetenschappen (THW). Oud-leerlingen van die studie kwamen bij ons op school vertellen wat het inhield. Door de uitleg en het enthousiasme van die studenten ben ik geïnspireerd geraakt om mij hier verder in te verdiepen. 'Vijftwintig jaar en nog enkele facilitaire opleidingen – met in 2010 nog de MBA Facility Management Maastricht School of Management – later, is Eveline Wiegand hoofd Facilitaire Diensten/Liaison FM Eenheid Politie Midden-Nederland.

Als kind wilde Wiegand lerares worden, maar ze koos toch voor FM: 'De breedte van de opleiding in combinatie met het praktische sprak mij erg aan. Bovendien was studeren in de studentenstad Wageningen ook erg aantrekkelijk. Ik ben sinds 1991 altijd werkzaam geweest in het facilitaire werkveld. Zowel aan de aanbiederskant, als aan de opdrachtgeverskant. En zowel aan de advieskant, als in de functie van manager. De afgelopen elf jaar werkte ik als hoofd Facilitaire Zaken bij twee maatschappelijk betrokken organisaties, het IFV en nu de Politie.'

Volgens Wiegand is FM de 'smeerolie in de machine': 'Ik vind het belangrijk om het verschil te maken en ik denk dat FM het verschil kan maken in een organisatie. Mijn uitdaging is om de organisatie optimaal te ondersteunen. Ik ben breed georiënteerd, betrokken en geïnteresseerd in de organisatie waar ik voor werk. Ik ben continue op zoek naar de toegevoegde waarde van FM voor de organisatie. FM is een heel mooi vakgebied, dat zich niet in een hokje laat plaatsen. Dat maakt het wel soms lastig om krachtig vernieuwing of ontwikkeling in te zetten.'

Bij de Politie heeft Wiegand de afgelopen jaren meegebouwd aan een landelijke facilitaire organisatie. 'Toen ik begon, werkte ik vanuit een facilitaire organisatie binnen één korps, nu binnen drie korpsen met drie verschillende werkwijzen, maar wel in verbinding met de landelijke ontwikkelingen. Op korte termijn zal ik vanuit een andere functie verder gaan bouwen aan de ondersteuning van de Nationale Politie.'

Over tien jaar? 'Ik hoop dat ik dan nog met net zoveel plezier als nu een wezenlijk bijdrage kan leveren aan een organisatie en ook aan de ontwikkeling van dit mooie vakgebied.'



# LOOP VOOROP MET DUTCH DESIGN



Satino  
BLACK

# WC



Trek je oude houder maar alvast van de muur en maak plaats voor de nieuwste Satino Black sensatie!

Satino  
BLACK

www.satinoblack.com

Kom naar de lancering van dé Game Changer op het toilet tijdens de **Vakbeurs Facilitair** op **stand 1D.085!**

# juridisch

## Ontwikkelingen omtrent de Verklaring arbeidsrelatie (VAR)

Op 22 september 2014 is het Wetsvoorstel Beschikking geen loonheffingen (BGL) ingediend bij de Tweede Kamer. Deze moet de Verklaring arbeidsrelatie (VAR) in de toekomst vervangen. Een belangrijke ontwikkeling voor ZZP'ers én hun opdrachtgevers.

De huidige regeling biedt een opdrachtnemer, door middel van het aanvragen van een Verklaring arbeidsrelatie (VAR), de mogelijkheid een voorlopig oordeel van de belastingdienst te krijgen over de fiscale kwalificatie van een arbeidsrelatie. Bij aanwezigheid van een VAR-wuo of een VAR-dga hoeft de opdrachtgever geen loonheffingen en premies in te houden. Bovendien is de opdrachtgever gevrijwaard van eventuele naheffing indien bij een controle achteraf de belastingdienst tot de conclusie komt dat de VAR onjuist is en sprake is van een (fictieve) dienstbetrekking, tenzij sprake is van kwade trouw.

### Beschikking geen loonheffingen

Het is voorgesteld de huidige vier VAR-verklaringen te vervangen door één Beschikking geen loonheffingen (BGL). De BGL beperkt zich tot een oordeel of voor de arbeidsverhouding een verplichting tot inhouding van de loonheffingen en premies werknemersverzekeringen bestaat en kan uitsluitend worden toegekend of afgewezen. De BGL dient digitaal te worden aangevraagd middels een (toekomstige) webmodule van de belastingdienst.

### Consequenties voor de opdrachtgever

De BGL heeft voor een opdrachtgever een belangrijke consequentie: de opdrachtgever wordt medeverantwoordelijk gemaakt voor de juistheid van de BGL. Op de BGL worden straks tevens de wijze waarop en condities waaronder de werkzaamheden worden uitgeoefend weergegeven. Het betreft condities waar de opdrachtgever beslissende invloed op kan uitoefenen, zoals of de opdrachtnemer zich mag laten vervangen, wie het risico draagt van schade bij de uitvoering van de opdracht en of de opdrachtnemer zijn werktijden zelf mag bepalen. De opdrachtgever dient de door de opdrachtnemer gestelde condities te controleren. Is hij het hier mee eens, dan hoeft hij geen loonheffingen en premies in te houden, mits hij een kopie (tezamen met een kopie van het identiteitsbewijs van de opdrachtnemer) in zijn administratie bewaart.

De vrijwaring voor de opdrachtgever voor naheffingen komt echter te vervallen. Indien de belastingdienst achteraf concludeert dat de op de BGL weer-

geven omstandigheden (waar de opdrachtgever invloed op heeft) niet overeenkomen met de feitelijke situatie, en constateert dat de arbeidsrelatie toch kwalificeert als een dienstbetrekking, kan de belastingdienst bij de opdrachtgever naheffen of een correctieverplichting opleggen.

### Consequenties voor de opdrachtnemer

Voor de opdrachtnemer betekent de BGL dat hij geen (voorlopig) oordeel meer krijgt over de kwalificatie van het inkomen voor de inkomstenbelasting, en of hij in aanmerking komt voor ondernemersfaciliteiten. Daarnaast is het mogelijk, of soms zelf noodzakelijk, meerdere BGL's aan te vragen, bijvoorbeeld indien een opdrachtnemer verschillende soorten werkzaamheden verricht of zijn werkzaamheden verricht onder verschillende omstandigheden. Dit laatste heeft met name te maken met de medeverantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

### Overgang

Om de praktijk de kans te geven zich voor te bereiden op de consequenties van de BGL en omdat de nieuwe webmodule nog niet beschikbaar is, zal de nieuwe regeling (mits goedgekeurd) in werking treden op een nader te bepalen tijdstip. Verwacht wordt dat dit ergens in 2015 zal zijn. Opdrachtnemers met een VAR over 2014, kunnen deze tot de invoering van de BGL blijven gebruiken, mits de werkzaamheden waar de VAR 2014 betrekking op heeft hetzelfde blijven. Ook kan nu nog een nieuwe VAR aangevraagd worden die zal gelden tot inwerkingtreding van de nieuwe wet. Voor opdrachtgevers is het aan te raden in de overeenkomsten met de opdrachtnemers rekening te houden met de komst van de BGL.



> Indien u vragen heeft over dit artikel, de BGL of andere fiscale aspecten van uw onderneming, dan kunt u contact opnemen met mr. S.E. Rutgers, advocaat en fiscalist bij Certa Legal Advocaten BV (+31 (0)20 219 2579 of [rutgers@certalegal.nl](mailto:rutgers@certalegal.nl)).

> Certa Legal, een full service juridische dienstverlener, behandelt in deze rubriek diverse juridische aspecten die van belang kunnen zijn voor het facilitaire werkveld.



# Best Practice Award voor prestatie-inkoop in de zorg

GGz Centraal wint BPA samen met Huuskes

**Op donderdag 13 november won GGz Centraal de FMN Best Practice Award (BPA). Deze gaat naar de organisatie met de meest aansprekende, gerealiseerde, vernieuwing in de facilitaire bedrijfsvoering. FMI vroeg Yvonne Nieland, hoofd hotel services bij GGz Centraal, naar de ins en outs.**

uitvoering van het contract met leverancier Huuskes.

Yvonne Nieland, hoofd hotel services bij GGz Centraal: 'We wilden de hele keten van maaltijdvoorziening aanbesteden, op basis van prestatie-inkoop. Als je per onderdeel aanbesteedt – bijvoorbeeld de software, het eten en drinken en de logistiek apart – krijg je per onderdeel misschien een optimaal resultaat, maar dan is het totaal suboptimaal. Bovendien,' gaat Nieland verder, 'krijg je partners die het beste of de goedkoopste lijken, maar wij wilden een partner die het beste zou aansluiten bij onze processen.'

Nieland raakte betrokken bij de aanbesteding na de fusie tussen Meerkanten en Symfora Groep, waaruit GGz Centraal ontstond. GGz Centraal is een organisatie voor geestelijke gezondheidszorg in het midden van het land. Het werkgebied strekt zich uit over Flevoland, Gooi- en Vechtstreek, Oostelijk Utrecht, Veluwe en Veluwe Vallei. Jaarlijks worden ongeveer veertigduizend cliënten behandeld.

Na de fusie werd Nieland gevraagd om voor de nieuw ontstane organisatie de maaltijdvoorziening op orde te brengen. 'Dat was een uitdaging want er waren onder andere twee keukens, twee softwarepakketten en verschillende leveranciers. De ene locatie had elke dag soep, bij de ander was dat al bezuinigd naar twee keer per week. Sommige bewoners koken zelf of stellen de maaltijd samen uit compo-

*Inga van Uchelen*

GGz Centraal en Huuskes kregen de Best Practice Award (BPA) uit handen van Natalie Hofman, voorzitter van Facility Management Nederland (FMN). Dit gebeurde tijdens het middagprogramma dat volgde op de Algemene Ledenvergadering van FMN. De organisatie won vanwege hun keuze voor de manier van aanbesteden van het maaltijdenaanbod en voor de uiteindelijke



nenten, anderen krijgen de maaltijd kant-en-klaar op een dienblad. De kunst was om een format aan te bieden dat onze cliënten keuzemogelijkheden geeft, binnen een werkbare situatie voor GGz Centraal. Toen stelde onze inkoper voor om het als één project via prestatie-inkoop aan te besteden.'

## **Achttien partijen**

Begin 2012 is met de aanbesteding begonnen. GGz Centraal nodigde diverse leveranciers uit voor een bijeenkomst waarin de organisatie de situatie van dat moment weergaf. Er was een aantal vaste gegevens, bijvoorbeeld dat er al een assemblagekeuken was, met regenerereapparatuur, en dat die ook zou blijven. Buiten die gegevens om, kon men het zelf invullen. Nieland: 'Er waren ongeveer vijftig personen aanwezig. Van de lokale bakker en iemand van een supermarkt, tot voedingsmiddelenleveranciers. Alle informatie en alle vragen en antwoorden van die bijeenkomst hebben we onder deze groep verspreid. Iedereen had

Vlnr: Annemarieke Lakerveld en Yvonne Nieland (beiden GGz Centraal), Gerben Hengeveld (Huuskes), Natalie Hofman (FMN)

Foto: ©NFP Photography  
– Werry Croon

dezelfde informatie. We hebben ons budget meegegeven met de mededeling: "Als je daar overheen gaat, word je aanbieding niet gelezen." En ze moesten er rekening mee houden dat het aantal bedden in de toekomst af zal nemen.'

Achttien partijen schreven in. Nieland: 'Ik had verwacht dat er samenwerkingsverbanden zouden ontstaan, maar dat is niet gebeurd. Onze inkoper heeft alle aanbiedingen gescand op anonimiteit en prijs. Daarna hebben we met de zes leden van de beoordelingscommissie het aanbestedingsproces volgens een stappenplan doorlopen. We lazen de eerste aanbiedingen en gaven los van elkaar punten. Drie partijen bleven over. Met deze partijen zijn in het bijzijn van de commissie interviews gehouden; met degene die het project zou komen implementeren en met iemand uit de praktijk, een chauffeur of een kok. Dat was heel leuk om te doen. Ook na deze gesprekken hebben we cijfers gegeven. Ten slotte zijn we het aanbod van de partij die



Frans Luttmer, manager Facilitair Bedrijf  
Jopke van den Broek, operationeel  
manager, Hans van Ekeren, senior  
inkoper, Deventer Ziekenhuis

## De juiste match

“Wij behoren tot de meest gastvrije ziekenhuizen van Nederland, dat is iets om zuinig op te zijn. De schoonmaakdienstverlening moet daaraan bijdragen. De kwaliteit, maar ook de beleving van patiënten en bezoekers weegt voor ons zwaar. Toen we de markt opgingen voor een nieuwe schoonmaakleverancier, zochten we een partner die onze ambities deelt en met ons kan waarmaken.

Intrakoop begeleidde ons via Best Value Procurement. Met een interne stuurgroep bepaalden we de doelstellingen, waarop leveranciers vanuit hun expertise het voorstel konden baseren. In vier maanden tijd hadden we de juiste match gevonden. De implementatie verloopt geruisloos en collega's reageren enthousiast op de verbeterde dienstverlening.”



**IntraKoop**  
De inkoopcoöperatie van de zorg

Samen maken we goede zorg beter betaalbaar

www.intrakoop.nl

overbleef – Huuskes – met hen verder gaan uitwerken.’ Op 1 oktober 2012 ging het contract met de leverancier voor de locatie Zon en Schild in, per 1 december voor alle locaties.

### Cliënt als bijrijder

Waarom Huuskes? Nieland ‘Zij hadden het meest uitgewerkte aanbod op alle punten, en ze hadden een paar leuke kansen beschreven. Zo hadden wij 250.000 euro als investeringsbedrag opgenomen, waarvan wij dachten dat het naar koelcapaciteit zou gaan. Maar Huuskes stelde voor om ook het laad- en losplatform van de assemblagekeuken aan te passen. Laden en lossen gaat nu zo veel sneller, dat we die investering na een half jaar al hadden terug verdiend in personeelskosten.

‘Ook hebben ze goed geluisterd naar hoe belangrijk we het vinden om als GGz Centraal dicht bij het individu te staan. De cliënt staat centraal. Huuskes stelde voor om cliënten op te leiden als bijrijder van hun chauffeurs. Cliënten die dat willen en kunnen, wijzen de chauffeurs de weg, helpen mee met karren aansluiten en met laden en lossen. Dit zijn dingen waar wij niet aan hadden gedacht.

‘Verder hadden ze passende bestelsoftware en een goed logistiek schema. Andere partijen hadden veel posten open gelaten. Je moet als leverancier goed weten wat je kunt en waar je expert in bent. De rest moet je anders oplossen. Voor het brood bijvoorbeeld heeft Huuskes een leverancier gevonden die om vier uur ’s ochtends brood aanlevert, zodat het mee kan in het logistieke proces van de leverancier. En voor de dagelijkse boodschappen hebben zij sinds begin dit jaar Jumbo betrokken, zodat in de bestelsoftware nu ook supermarktproducten zijn opgenomen. Daar was behoefte aan bij de kleinere woongroepen van vier of vijf bewoners.’

### Exotische maaltijden

Nieland werd destijds door een collega (en lid van FMN) gewezen op de BPA. ‘Zij dacht dat we een kans zouden maken en stimuleerde mij om ons op te geven. Vlak voor de deadline stuurde ze me nog een herinnering. Toen dacht ik: nou oke.’

Het contract loopt nu twee jaar. ‘In het begin hebben we veel communicatie ingezet om medewerkers en cliënten te betrekken; placemats met uitleg waar we mee bezig waren, een actie met Pasen, een uitje met bewoners naar het distributiecentrum van Huuskes in Enschede.

‘Er is twee keer per jaar overleg met de verschillende hoofden facilitair. Ook is er één keer per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek. Daar komt bijvoorbeeld uit dat er behoefte is aan meer exotische maaltijden zoals roti. Het gaat goed en ik ben tevreden, maar we zijn nog steeds aan het ontwikkelen. De mogelijkheid om producten van Jumbo via de bestelsoftware te bestellen, is daar een van. Ook is

de software uitgebreid met een budgetmodule. ‘Deze manier van aanbesteden binnen de geestelijke gezondheidszorg is uniek, net als het aanbesteden van een hele keten. Het winnen van de BPA heeft ervoor gezorgd dat wij als projectteam met elkaar nog eens terug hebben gekeken en we ons weer realiseren hoe trots we zijn op het resultaat. Als ik zie hoe andere projecten verlopen, besef ik me dat des te meer.’

### > En wat vindt Huuskes?

Gerben Hengeveld, manager marketing & new business bij Huuskes: ‘Wij waren beperkt op de hoogte van deze manier van aanbesteden en hebben ons daarom volledig verdiept in de principes en methodiek van prestatiegerichte inkoop. Ons doel was een integrale oplossing bieden: naast de reguliere aanbidding van alleen versproducten en maaltijden, ook de beste oplossing bieden op het gebied van ICT, dienstverlening en logistiek. Alles tegen een all-in-prijs per maaltijd. ‘Nu we twee jaar verder zijn, denk ik dat we hebben waargemaakt wat we hebben aangeboden. Dit is vastgelegd in een SLA en wordt jaarlijks door een klanttevredenheidsonderzoek bevestigd. We ervaren de samenwerking als zeer positief en zouden ook in de toekomst weer aan zo’n traject deelnemen. Er is wel één voorwaarde: de aanbestedende partij moet open staan voor echte verandering. Als je wilt uitvragen wat je hebt, adviseer ik om de traditionele aanbestedingsprocedure te volgen. Maar als je integraal durft te veranderen, op basis van de dominant beste oplossing van een partner/leverancier en kijkend naar de gehele keten, dan levert prestatiegerichte aanbesteden het beste resultaat!’

## STAND 3J.020

### Facilicom

‘De juiste mensen op de juiste plek. Dat geldt natuurlijk ook voor de beurs. Ervaar het zelf en kom langs in ons grand café op nummer 3J.020!’



**i BEURS IN BEELD**



# 'FM professionals are connectors'

Interview with IFMA president Tony Keane

Andrei Vasile

**During the International Facility Management Association (IFMA) World Workplace 2014 Conference and Expo in New Orleans, Louisiana, USA, FMI had the opportunity to interview Tony Keane, IFMA president and chief executive officer. In this role, Keane oversees the global organization from its Service Center of Excellence in Houston, Texas, USA.**

Tony Keane brings broad experience in areas ranging from the nonprofit sector to accounting and business management, and as the leader of the world's largest FM professional association - IFMA, he shared his thoughts on FM from an international point of view, with a focus on the Dutch market.

*How would you describe your early professional experience, both broadly and in regard to IFMA?*

Tony Keane: 'Even before I came on board with IFMA in 2010, I was around facility management. Before IFMA, I served in organizations that focused on a variety of causes, including protection from the effects of corrosion, accelerating achievements in optical science, construction standardization and supporting the industrial engineering profession. In essence, I worked on different pieces of the puzzle that make up the big picture of FM when you put them all together. This has been incredibly beneficial for my tenure at IFMA, since we strive to offer insight into best practices for all aspects of FM.'

*You travel around the world on behalf of IFMA. What are your thoughts on FM internationally?*

'Regardless of geographical location, FM is about leveraging organizational strengths. By integrating disciplines and departments, FM professionals are connectors, adding real value to the organizational strategy. Facility management is not simply about bringing together the technical aspects of an organization, but also about mediating the impact the transition has on people. The profession is like a prism with many different ways of getting to the center. Any one perception has to do only with one or two of those facets. To excel in FM, you have to be aware of everything else and be willing to accept that there are other perspectives. It's more than just cutting costs; it is about the impact of creating and maintaining a facility that increases revenue, the amount of time customers spend in the space and workforce productivity. The power of FM lies in bringing these aspects together and in increasing the impact of the experience for each stakeholder.'

Tony Keane, IFMA president and chief executive officer



*As an organization with members from so many different places and backgrounds, what kinds of challenges does IFMA face?*

'One of the biggest issues we face is that there are different levels of development and awareness of FM in different parts of the world. IFMA has existed for more than 30 years, is the largest association of its kind and has members from 94 countries worldwide. Our interaction, for example, with FMs in the United States, Canada and Western Europe has to be leading edge, while in other parts of the world, where facility management is a newer concept, we have to find ways to introduce the basics. In a way, being able to bridge those differences makes IFMA a more effective advocate for both sides. The results of a 2011 global job task analysis identified 11 competencies required by modern facility managers. Those skills are the basis for innovation in areas where FM is well established and for education in parts of the world where FM is still developing. With IFMA's help, FMs from around the world are helping each other to advance the profession.'

*What do you see when you look at the Dutch FM market?*

'For starters, the Dutch market is quite advanced, thanks in no small part to Facility Management Nederland (FMN) which is an alliance partner of IFMA. Through the IFMA Foundation we also support an accredited degree program, namely at NHTV Breda University of Applied Sciences (UAS), Saxion UAS and Hanze UAS in Groningen. One area where the Netherlands really stands out is that each year it graduates the highest number of FM students in the world. The Dutch market has also realized that FM includes hospitality. We're looking for ways to share this perspective elsewhere in the world, where hospitality is seen as a separate industry. A sign of the global leadership the Dutch FM market is providing is that Ian van der Pool, the past chair of FMN, has joined the IFMA board of directors. He's helping to bridge gaps and strengthen the relationship between the two organizations.'

*In the many publications IFMA has produced, what do you think stands out and is most relevant for the Netherlands?*

'IFMA has indeed produced quite a number of publications that help facility managers increase their knowledge of the FM profession. This is part of our ongoing strategy in terms of making sure that all our IFMA members have access to the content that helps them provide better solutions for their organizations. In addition to the research reports, e-newsletters and how-to guides, which hold a tremendous value in terms of content, we also have our magazine, Facility Management Journal (FMJ). FMJ tackles leading topics relevant to the industry in different focus areas. One of the results of the strong relationship between FMN and IFMA is that an ongoing article exchange



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

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

GEBRUIKSVRIENDELIJK

KRACHTIG

ZUINIG

**2,47** per dag\*\*

+ INRUILACTIE

€1.000,-

**retour!**

Nu € 1.000,- gegarandeerd retour op uw bankrekening

Vraag nu aan!



**electroluxactie.nl**

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

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

between FMJ and FMI (Dutch articles are translated into English for the FMJ readers). This powerful interaction brings the two markets closer together.'

*What opportunities does IFMA offer that Dutch facility managers could take advantage of, starting today?*

*What is coming in the future?*

'All the pieces for a healthy relationship between IFMA and the Dutch market are in place. Now it's time to

grow together. IFMA is working hand-in-hand with FMN to identify the best ways to serve the FM industry in the Netherlands.

'One obvious opportunity is the global recognition that the IFMA credentials bring to the table. These credentials are based on the 2011 global job task analysis, the first

truly global survey with responses from facility managers in 62 countries, which ultimately led to defining 11 core competencies of the facility management profession. FMs who earn an IFMA credential get more than just a regional/national perspective into

the best FM practices; they earn an invaluable global perspective.

'While the FMN professionals are already well experienced, having this professional knowledge validated on a global scale would add value to their careers. In this sense, the Facility Management Professional (FMP), and for those later on in their careers, the Certified Facility Manager\* (CFM\*) credential, would help FMs stand out. Also, the Sustainability Facility Professional\* (SFP\*) credential can help FMs implement triple bottom line concepts to further support sustainability efforts in the Netherlands. The high number of multinationals providing FM services, not only in the Netherlands but also worldwide, translates to a need for a common language that can be spoken from the operational all the way to the strategic level. Professionals who bring the knowledge from these credentials into their organizations will be perceived as contributing to the overall strategic goals.'

> Andrei Vasile is student aan de Hanze Hogeschool in Groningen en lid van de FMN commissie Internationaal.

**'All the pieces for a healthy relationship between IFMA and the Dutch market are in place'**

advertentie



**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](http://www.nedapsecurity.com/nl/gezocht)



voor dagelijks schoonmaakonderhoud,  
specialistische reiniging  
en aanvullende diensten



SCHOON MAAKT BLIJ

gegarandeerd  
schoon

088-365 62 00  
WWW.DOLMANS.COM

Dolmans  
FACILITAIRE  
DIENSTEN

## 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 - 5 414 414 of [www.nvd.nl](http://www.nvd.nl)

NVD  
BEVEILIGINGS  
GROEP

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

# FMN sponsor in beeld

Sponsors van FMN presenteren zich, deze maand: Nespresso

## De nieuwe bonus zit in een kopje

Hoe kwaliteitskoffie bijdraagt aan het succes van uw onderneming

**U bent trots op uw organisatie en dat laat u graag blijken. Te allen tijde zet u zich in voor het behoud van energie, betrokkenheid en productiviteit; een gemotiveerd team is immers van belang voor het succes van uw onderneming. Een kop goede koffie op de werkvloer is een effectieve manier om dagelijks uw blijk van waardering te geven aan de spil van uw organisatie. Kwaliteit is tenslotte waar u en uw onderneming voor staan en dat ziet u terug in alles, ook in de koffie.**

### Koffie gewaardeerde arbeidsvoorwaarde

Het belang van een gemotiveerd team is algemeen bekend. Gemotiveerde medewerkers zijn productiever, leveren hogere kwaliteit en blijven langer trouw aan hun werkgever. Aandacht besteden aan de motivatie van medewerkers is dan ook cruciaal.

Veel leidinggevendenden worstelen echter met het motivatievraagstuk; hoe houd ik mijn werknemers gemotiveerd en aan boord? Uit onderzoek van onderzoeksbureau Bain & Company\* blijkt dat de juiste secundaire arbeidsvoorwaarden werknemers tevredenheid en loyaliteit kunnen stimuleren. Om onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende opties onderzocht Bain & Company daarom de relevantie van bestaande secundaire arbeidsvoorwaarden.

In het onderzoek komt kwaliteitskoffie naar voren als een effectieve secundaire arbeidsvoorwaarde: goede koffie wordt hoog gewaardeerd en is relatief laag in kosten. Kortom; de nieuwe bonus zit in een kopje.

### Kwaliteit in de coffee corner

De Nederlander is een echte koffieliefhebber. Het is voor een ondernemer dan ook van belang om de juiste koffievoorzieningen te kunnen bieden. Kwaliteit in de coffee corner voorkomt ook dat werknemers hun koffie buiten de deur gaan halen en minder met elkaar in contact komen.

Nespresso biedt nu ook kwaliteitskoffie voor op de werkvloer. Voorzien van verschillende mogelijkheden, speelt dit koffiesysteem in op de specifieke koffiebehoeften van u en uw medewerkers. De professionele machines zijn gebruiksvriendelijk, efficiënt en leveren constante kwaliteit. Daarbij bieden de negen koffievareteiten, ofwel Grands Crus, u en uw medewerkers een brede keuze aan smaakprofielen en aroma's. Zo kan iedereen iedere dag eenvoudig een perfecte espresso, lungo of cappuccino bereiden, gewoon in uw coffee corner.

Meer weten over Nespresso zakelijk? Kijk op [Nespresso.com/pro](http://Nespresso.com/pro).

\* Relevance of fringe benefits for employee loyalty, 2011 Bain & Company, Inc.



### > Koffie met ambitie

Kwaliteit is bij Nespresso geen toeval: slechts één tot twee procent van de totale koffieproductie in de wereld voldoet aan de kwaliteitseisen van Nespresso. Duurzaamheid en respect voor het milieu zijn manieren om de hoogste kwaliteit koffie te kunnen garanderen. Werken op een manier die boeren ondersteunt en het milieu beschermt, is direct van invloed op de kwaliteit van koffie, nu en op de lange termijn. Een betere toekomst voor mens, milieu en koffie is daarom de ambitie van Nespresso. In 2003 lanceerde Nespresso het AAA Sustainable Quality™ programma in samenwerking met Rainforest Alliance. Dit programma garandeert dat deelnemende boeren een premium van dertig tot veertig procent voor hun koffie ontvangen, bovenop de marktprijs. Met een Rainforest Alliance-certificaat via het AAA-programma zijn ze bovendien verzekerd van een aanvullende, contante premie. Zo kunnen ook zij hun ambities waarmaken.



# Najaars-ALV 2014

**Voor de najaars-ALV van 2014 was FMN te gast bij Miele Inspirience Center in Vianen. Aansluitend op de ALV bood de Commissie Events in samenwerking met Miele het prikkelende middagprogramma FM Senses aan. En, als altijd, waren ook op deze locatie de inmiddels vertrouwde gastvrouwen van SPARQ aanwezig voor een hartelijke ontvangst en zorgde Nespresso voor een heerlijk kopje koffie.**

René Wentink, voorzitter van de Commissie Events en al jaren een bekend gezicht tijdens de evenementen van FMN, heet de aanwezigen van de najaars-ALV 2014 welkom, waarna hij het woord geeft aan voorzitter Natalie Hofman die de vergadering officieel opent en een ieder welkom heet. Zij bedankt Miele voor de gastvrijheid en Nespresso en SPARQ voor hun concrete bijdrage aan de ALV. Verder dankt zij hoofdsponsor GOM Schoonhouden en de overige partners van FMN voor hun bijdrage aan de vereniging.

## **Aanbesteding bureauondersteuning**

Nadat de notulen van de vorige vergadering door de ALV zijn goedgekeurd, licht secretaris Rolf Nijdam de aanbesteding van de bureauondersteuning van FMN toe. Tot deze aanbesteding is het afgelopen voorjaar, na een eerste benchmarkonderzoek, besloten. Begin juli zijn vijf partijen, waaronder de huidige leverancier APPR, gevraagd een offerte in te dienen. Na een intensief proces, waarin naast de verenigingsmanager en het bestuur ook een meeles- en adviesgroep van enkele actieve leden was betrokken, is de opdracht recent gegund aan VDH Bestuurszaken uit Den Haag. Nijdam: 'De aanbiedingen zijn op basis van twaalf beoordelingscriteria bekeken. Prijs was een van de criteria en vormde twintig procent van het geheel. De overige tachtig procent ging over kwaliteitscriteria zoals partnership, kwaliteitsborging en marketing en communicatie.' Met de nieuwe partij wordt een contract voor onbepaalde tijd gesloten, met een opzegtermijn van zes maanden. FMN blijft tot 1 maart 2015 bij APPR in Naarden. In de periode van 1 januari tot 1 maart zullen verschillende werkzaamheden worden overgedragen.

## **Vriend van FMN**

Tijdens de ALV stemmen de leden in met een vereenvoudiging van de regeling voor collectieve lidmaatschappen en het afschaffen van de aanbiedersbijdrage per 1 januari 2017. Per 1 januari 2015 wordt het voor bedrijven en individuen al mogelijk om deel te nemen aan een nieuwe Vriend van FMN-regeling. Ook het sponsorbeleid is de afgelopen maanden op de schop gegaan. Verantwoordelijke Werner Leenders: 'Sponsoren worden partners waarmee intensiever wordt samengewerkt. Het nieuwe partnerbeleid kent verschillende categorieën: event- en projectpartner, partner, zilver, goud en platinum. Doel is eenduidigheid en transparantie, en voor de partners meer mogelijkheden om hun kennis en ervaring in te zetten.' De nieuwe regeling slaat aan. Zo tekende Prequest later tijdens de ALV een certificaat waarmee het Gouden Partnership voor de komende drie jaar wordt bevestigd.

## **Ambities**

Hofman, die een half jaar geleden tijdens de voorjaars-ALV in juni tot voorzitter werd benoemd, blikt vervolgens terug, benoemt tegenwoordige thema's en kijkt vooruit. Ze benadrukt nog eens haar ambitie om gebouw en dienstverlening dicht bij elkaar te brengen, de focus te leggen op kwaliteit en niet op kwantiteit, en jongeren te bereiken en te binden. Hofman constateert dat de alom bekende thema's als hospitality, het nieuwe werken – tegenwoordig: activiteitgerelateerd werken, duurzaamheid en uitbesteden, nooit helemaal lijken te verdwijnen. Tijdens de 1st European Leader Conference in Londen – een initiatief van FMN – afgelopen najaar bleek boven-

*Inga van Uchelen*

dien, niet alleen in Nederland maar ook internationaal, te spelen dat FM wel groeiende is, maar nog altijd niet wordt erkend als vakgebied. EuroFM zou wat Hofman betreft hier het voortouw in moeten nemen, maar heeft de agenda anders ingezet.

Hofman loopt alvast op de begroting vooruit door aan te stippen dat het ledenaantal terug loopt. Maar stelt tegelijk de vraag: is dat erg? Of willen we juist een kleinere vereniging zijn die meer kan doen?

Verder geldt als rode lijn komend jaar de boardroom-issues rondom FM: onderscheidend vermogen als organisatie, en: waardecreatie. Maar ook efficiënte bedrijfsvoering. Het niveau van 2007 komt immers nooit meer terug.

'Iets anders dat niet meer vanzelfsprekend is, is onze deelname aan de Vakbeurs Facilitair. Kom je naar de beurs om de stand van FMN te bezoeken of om te netwerken? In 2015 hebben we dus geen stand, maar we gaan wel inzetten op het organiseren van een mooie FMN Nieuwjaarsborrel. Verder willen we de ALV in de toekomst loskoppelen van het congres, om het congres zo een prominenter plek te geven.'

Hofman geeft aan nog altijd blij te zijn met haar rol als voorzitter van FMN. Ze waardeert de samenwerking met het bestuur en de actieve leden. 'Ik ben trots op wat we kunnen bereiken. En ik ben energiek om FMN 2.0 in te zetten. We gaan ervoor.'

## **Begroting**

Penningmeester Rafael Schreurs (Hectas) presenteert vervolgens de begroting van 2015. De begroting, die door de leden wordt goedgekeurd. Deze gaat onder meer uit van een verhoging van de contributie per 1 januari 2015 met 2,5 procent. Dit is conform een al eerder genomen besluit van de ALV. De ambitie binnen FMN is groot en het ingezette beleid, zo is de verwachting van Schreurs, zal binnen twee jaar leiden tot concrete resultaten. De begroting voor 2015 is voorwaardelijk sluitend. Voor enkele projecten is nog geen definitieve financiering gevonden, maar verwacht wordt dat dit binnenkort lukt. Als dat niet het geval is, dan vervallen deze activiteiten. Een onttrekking aan de bestemmingsreserves is voorzien voor de realisatie van de uitgestelde wijziging in CRM en website.

## **Bestuurswisseling**

Hofman besluit de vergadering met enkele wisselingen in het bestuur toe te lichten. Voorgesteld worden Mérette Niehof en Annet de Haas. Niehof, bij Sonos verantwoordelijk voor Facilities en Real Estate binnen EMEA, wordt verantwoordelijk voor de portefeuille Leden. De Haas, werkzaam als hoofd van de afdeling Location Facilities van Wageningen UR, is benoemd tot bestuurslid Kennis. De ALV stemt in met deze benoeming. Zij volgen respectievelijk Maybrit Admiraal (bestuurslid sinds het najaar van 2011) en Marcel Broumels (bestuurslid sinds voorjaar 2012) op. Rafael Schreurs neemt per 1 januari 2015 voortijdig



afscheid vanwege een internationale functie die hij heeft aanvaard. Gezocht wordt naar een tijdelijke vervanger, waarna een nieuwe penningmeester tijdens de voorjaars-ALV officieel benoemd zal worden. Tijdens de rondvraag komt een oproep vanuit de zaal om als FMN nieuwe doelgroepen als potentieel lid aan te boren zoals architecten, projectontwikkelaars, beleggers in vastgoed en stedenbouwkundigen. Hofman beaamt dat dit een goed idee is en geeft zelfs aan in die lijn binnenkort een afspraak te hebben met UnetovNI. Het officiële gedeelte is daarmee afgesloten.

## **Tinten groen**

FMN-lid Yvette Watson licht tot slot het onderzoek toe dat de Kenniskring Duurzaam uitvoerde in samenwerking met Dutch Green Building Council en CFP. Hoe duurzaam is FM? Aan het onderzoek namen 350 organisaties deel, die in totaal dertig procent van de utiliteitsbouw vertegenwoordigen. Veertig procent van de facility managers binnen de bestaande bouw blijkt bereid te investeren in duurzaamheid, maar wel mits het ook een kostenbesparing oplevert. Naar aanleiding van het onderzoek zijn verschillende categorieën facility managers benoemd. Benieuwd naar uw groene rol? Groene dromer? Of onverbetterlijke groene vrek? Kijk op [www.tintengroen.nl](http://www.tintengroen.nl)

Foto's: ©NFP Photography – Werry Croon



# Sfeerverslag FM Senses

Mogelijk gemaakt door FMN en Miele



**Vandaag zijn we te gast bij Miele. Niet zo maar een hoofdkantoor, nee, het is het Miele Inperience Centre, een naam die een samentrekking blijkt te zijn van *inspiration* en *experience*. Het middagprogramma is veelbelovend en staat in het teken van het nieuwe langetermijnthema van FMN: **FMN Connect**.**

Voorafgaand aan dit middagprogramma vindt de ALV plaats en daar zijn al heel veel collega FMN-leden op af gekomen. Een goed teken! De ontvangst is perfect verzorgd door gastvrouwen van sponsor SPARQ. Parkeren duidelijk, looproute duidelijk en bij binnenkomst meteen persoonlijke contact. Zo hoort het! Vervolgens een heerlijk kopje koffie van sponsor Nespresso, met diverse lekkernijen. Het Inperience Centre ziet er fantastisch uit, mooie materialen, mooie verlichting en veel aandacht voor details.

## De invloed van geur

Na de ALV gaan we om drie uur met z'n allen de zaal in waar René Wentink (voorzitter van de Commissie

Events) ons ontvangt met een vlotte introductie. We starten met een plenaire presentatie van Miele waarna we tot aan de borrel in groepen uit elkaar gaan. De zaal zit lekker vol, begint al een beetje te geuren, en wacht in spanning de – als powerpitch aangekondigde kick off – presentatie van Jeffrey Nicolai af, sales manager van Miele. De cijfers die vervolgens in een film worden gepresenteerd, zijn indrukwekkend. Ruim drie miljard omzet, vrijwel alles in Duitsland geproduceerd, en Mieleproducten over de hele wereld verkrijgbaar. En, ook Miele heeft ontdekt dat dienstverlening belangrijker is dan producten!

Vervolgens gaan we in vier groepen uit elkaar in een wisselprogramma om zodoende vier verschillende

*Willem van Dalen*

presentaties bij te wonen. Groep blauw start met de resultaten van het FM Marktonderzoek 2014 dat FMN iedere twee jaar uitvoert in samenwerking met Twynstra Gudde. Dit wordt gepresenteerd door Corinna van Diepen-Knegjens en Thijs van der Spil. In het onderzoek komt naar voren wat de belangrijkste verschuivingen in ons vakgebied zijn en waar het naartoe gaat. Leerpunt: de ICT gaat een nog grotere rol spelen in ons werk als facility manager.

De geuren van Michel Andeweg komen ons al tegemoet terwijl we bij hem binnenlopen voor zijn toelichting op het gebruik van geuren. Hij is geurspecialist en voorziet winkels, bedrijven en zorglocaties van de juiste geuren om mensen te beïnvloeden. Zodat je of meer besteedt (ideaal in winkels), of juist rustiger wordt (ideaal in gevangenissen of politiecellen).

Geur is de eerste zintuiglijke ervaring als je ergens komt. De invloed is groot omdat geur rechtstreeks is verbonden met ons limbisch centrum (een plekje in de hersenen). Andeweg legt uit dat composities van geuren het beste werken, beter dan enkelvoudige geuren. Enkelvoudige geuren kunnen bij bepaalde mensen een sterke negatieve herinnering oproepen. Leerpunt voor de zaal: onbewust beïnvloeden kan heel goed met geur.

## Gefrituurde meelwormen


Na een korte pauze gaan we als groep blauw aan tafel bij Gonnie Klein Rouweler die ons in de rol van gastvrouw uitlegt waarom koningin Maxima haar wijnglas bij de bovenkant van het glas vasthoudt, terwijl wij natuurlijk allemaal weten dat je een wijnglas bij de steel moet vasthouden. Al snel bleken er twee verschillende verklaringen te zijn: vanuit de groep kwam naar voren dat de koningin haar glas zo vasthoudt juist om te laten zien dat zij weet hoe het hoort, maar boven 'het volk' staat en zich daar dus niet aan hoeft te houden.

Volgens onze gastvrouw echter is het om aan te geven: 'Ik heb schone handen' (letterlijk) en ben van adel. Gelukkig was de witte wijn in het glas lekker. Als laatste groepspresentatie volgen we het verhaal van

Hubert Jan van Boxtel van Plantlab. Zeer interessant om te vernemen dat je op zo weinig vierkante meter groente, aardappels en rijst kan telen; zelfs voldoende om de hele wereldbevolking te voeden. Het enige dat nodig is: stroom, water en paarse led-verlichting. Klinkt ongelooflijk. Maar de resultaten van bijna twintig jaar onderzoek laten zien dat dit de toekomst zou kunnen zijn. Leerpunt: grootste knelpunt voor deze technische ontwikkeling zal de politiek zijn.

Rond vijf uur komen alle groepen bij elkaar in de hal waar een podium en drie prachtige schermen wachten op de uitreiking van de FMN Best Practice Award. Er zijn dit jaar tien inzendingen en drie genomineerden die ieder hun best practice hebben verfilmd: Enaxis, PGGM en GGZ Centraal. Na het bekijken van de korte films en het voorlezen van het juryrapport, maakt Natalie Hofman de winnaar bekend: GGZ Centraal.

Sleutelwoorden van hun aanpak: klant centraal, slim ketenbeheer en end-to-end-oplossing voor de voeding. We proosten met bubbels op de winnaar. GGZ Centraal, gefeliciteerd!

Na deze inspirerende middag rest nog de altijd belangrijke en gezellige netwerkborel. Dit keer met wel een heel bijzonder borrelhapje: gefrituurde meelwormen en kevertjes. Een aantal mensen heeft sportief geproefd, waarvoor hulde. Niet iedereen keek even blij bij dit lekkers van insecten. Gelukkig verscheen bij hen ook een glimlach op het gezicht toen alsnog de oude vertrouwde frituursnacks werden gepresenteerd. Je zou eens moeten weten wat daar allemaal inzit... 

> Willem van Dalen is lid van FMN en heeft een eigen bedrijf: Willem van Dalen - Hospitality & Facility Management.

Foto's: ©NFP Photography - Werry Croon





## MOEILIJKE INSTALLATIE-OMGEVINGEN VRAGEN OM EEN EENVOUDIGE OPLOSSING.

De XEED WUX400ST en de WX450ST met ongeëvenaarde installatie-flexibiliteit!

Met een fantastische beeldkwaliteit van 100 inch op een afstand van slechts 1,2 meter en met een verticale lensverschuiving van maar liefst 77%, bieden de WUX400ST en de WX450ST een ongekeerde installatie-flexibiliteit. De LCOS-technologie zorgt voor vloeiende beeldovergangen bij snel bewegende beelden met een prachtige en natuurgetrouwe kleurweergave. De 4000 en 4500 lumen helderheid en de verschillende WUXGA of WXGA+ resoluties staan garant voor een haarscherpe beeldkwaliteit. Bovendien zijn XEED-projectoren eenvoudig in onderhoud en profiteert u van een uitgebreide fabrieksgarantie van 3 jaar met gratis backup-service!(\*).

Bezoek ons tijdens de ISE 2015, u vindt ons in Hal 1, stand F72. Of volg ons via @Canon Pro Network.



Search: Canon XEED WUX400ST

COLUMN  
bestuur

# (N)ergens heen

Roel Masselink, verenigingsmanager

@roelmasselink



Laatst hoorde ik het weer eens op de radio: 'Well, we know where we're goin'... we're on the road to nowhere.' Zo'n heerlijke aanstekelijk nummer van de Talking Heads, dat ik het – uiteraard zonder iemand in de buurt – het liefst keihard meeblèr. Zo'n nummer, dat daarna ook de hele dag in mijn hoofd zit. En iedere keer als ik het hoor, moet ik weer denken aan een van die eerste keren dat ik het liedje hoorde.

Door mijn gebrekkige Engels destijds, drong de tekst nog niet goed tot mij door en klonk *nowhere* wel heel erg als *know where*. Maar prachtige muziek dat was het. Pas later begon ik de tekst te begrijpen. Dat je je opeens bewust kunt worden dat de weg die je bent ingeslagen naar 'nergens' gaat. En dat het soms ook best even kan duren voordat je daar achter bent.

Toen ik het nummer laatst weer hoorde, moest ik – net als altijd – weer even denken aan mijn jeugd. Maar deze keer legde ik ook een link naar FMN en de weg die FMN inmiddels ingeslagen. De FMN-bus had de afgelopen jaren duidelijk koersgezet naar 'nergens'. Heel leuk, heel gezellig, totdat je om je heen kijkt en doorkrijgt dat er onderweg steeds meer passagiers uitstappen omdat ze in de verkeerde bus zitten. Maar er is aan de noodrem getrokken.

Pas op de plaats. Met een vrijwel volledig nieuw bestuur een herbezinning op een nieuwe bestemming. Een nieuwe stip aan de horizon doemt inmiddels op. De route is nog deels onbekend, maar bepalen we samen. Misschien rijden we nog een stukje terug om wat uitgestapte passagiers op te pikken. Misschien slaan we meteen rechts- of linksaf. Maar het roer is om!

Bestemming 'Nergens' is vervangen door het mooie eiland 'Ergens'. De route zal niet makkelijk zijn maar ik zing alvast verder mee met David Byrne: 'The future is certain, give us time to work it out'. En voordat u het weet, zingen we samen: 'And you know, We're on the road to paradise, Here we go, here we go'.

Die weg slaan we in en in 2015 gaat iedereen dat zien en merken!

\*De 3-jaar extra garantieservice is van toepassing op alle Canon-projectoren bestemd voor gebruik in en gekocht binnen de European Economic Area (EEA - zijnde alle EU-landen, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) plus Zwitserland.





Vlnr: Cecile Arnold, Colin Cleeren en Rolf Nijdam

## 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 of verrassende invalshoeken kan geven. Het initiatief voor het gesprek kan zowel vanuit het bestuur, als vanuit de gesprekspartner ontstaan. Deze keer gaat FMN-secretaris Rolf Nijdam het gesprek aan met Colin Cleeren, manager Businessontwikkeling en Secretariaat bij Achmea Facilitair Bedrijf, en met Cecile Arnold, young angry professional bij Achmea Facilitair Bedrijf en voormalig student aan Saxion Hogeschool.

*Rolf Nijdam: Waar doe jij je facilitaire inspiratie op?*

Cleeren: 'Ik bezoek een paar facilitaire congressen en beurzen per jaar. Voornamelijk voor het netwerk. Ik probeer ook juist in aanpalende vakgebieden nieuwe invalshoeken te vinden.'

*Nijdam: Is het belangrijk dat aanpalende gebieden elkaar opzoeken?*

Cleeren: 'De driehoek FM-HR-ICT is belangrijk. De laatste jaren ligt de focus bij FM sterk op hoe je dat wat je al hebt nog slimmer kunt organiseren en kostenbeheersing. Uiteindelijk gaat het erom dat mensen lekker in hun vel zitten. Dat vertaalt zich in een hogere productiviteit. Alleen is dat lastig meetbaar te maken. Toch geloven we hier in de *value profit chain*: tevreden medewerkers, tevreden klanten. Het werk zelf verandert, automatisering en een grotere virtuele omgeving hebben impact. Maar ook de behoefte van mensen ten aanzien van werk wordt anders. Inspiratie en kennisverdieping zijn daarin sleutelwoorden. Als FM'er moeten we daar iets mee. ICT en HRM spelen daarbij een rol.'

*Nijdam: Cecile, young angry professional? Een bijzondere functie naam!*

Cecile Arnold: 'Ja, in deze rol mag ik mij twee jaar lang binnen het facilitaire bedrijf van Achmea ontwikkelen. Ik verwerf opdrachten waarmee ik inspeel op de behoeften van Achmea. Ieder half jaar wacht een andere uitdaging. Dat is echt gaaf. Nu ben ik bezig met de ontmanteling van een van onze panden en straks ga ik voor het eerst een team managen.'

*Nijdam: Je bent in juli 2013 afgestudeerd. Ik ben benieuwd naar wat je van de opleiding hebt opgepikt.*

Arnold: 'Denkers met daadkracht', dat vooral. Verder veel basis-kennis, die ik nu in de praktijk verdiept.'

*Nijdam: Colin, hoe zie jij de relatie tussen bedrijfsleven en onderwijs?*

Cleeren: 'Achmea doet veel met afgestudeerden en stagiairs. Voor ons is dat ook een manier om jonge, veelbelovende mensen binnen te halen.'

*Nijdam: Zijn er hiaten in de aansluiting onderwijs-bedrijfsleven? Mis je iets?*

Cleeren: 'Er zijn, denk ik, twee dingen die beter of anders kunnen. In de eerste plaats zou ik studenten meer bagage willen meegeven aan de regiekant van FM. De focus ligt nu erg op de praktische kant. Het tweede: geef mensen uit het bedrijfsleven een actievare rol in lesprogramma's. Mij lijkt het leuk om zo praktijkkennis in te brengen in het onderwijs. Ik snap dat praktijkkennis voor docenten lastig is. En nog iets positiefs: Ik zie de laatste tijd een duidelijke stijging van het niveau van afgestudeerden.'

*Nijdam: De verzekerings- en pensioenmarkt verandert nogal. Wat voor effect heeft dat op jullie FM-aanpak?*

Cleeren: 'Verzekeringen zijn low-interest-producten. Internet heeft de markt transparanter gemaakt en het gaat steeds vaker alleen over de prijs. Kosten blijven dus ook voor ons een belangrijk element.'

*Nijdam: Kosten versus toegevoegde waarde. Het eeuwige dilemma binnen FM, lijkt wel. Wordt de toegevoegde waarde van FM voor arbeidsproductiviteit en het boeien en binden van mensen hier ook op directieniveau gedeeld?*

Cleeren: 'Ja, zeker! Ik zei al dat wij overtuigd zijn van de value profit chain. Het facilitair bedrijf zit bij Achmea zelf aan het stuur. Ook als het gaat om conceptuele keuzes. Dat is het verschil tussen traditioneel-plus en een echte stap voorwaarts.'

*Nijdam: Is 'de baat' van jullie werkplekconcept inzichtelijk te maken?*

Cleeren: 'Dat is lastiger. We doen ieder jaar een breed medewerkersbelevingsonderzoek en dat geeft indicaties dat we het goed doen. De werk-privébalans is beter geworden. FM draagt daar voor een belangrijk deel aan bij, maar uiteraard zijn ook leiderschapskwaliteiten belangrijk.'

*Nijdam: Staan er nog facilitaire innovaties op stapel?*

Cleeren: 'We duiken steeds dieper in de customer journey, zowel van interne als externe klanten. Waar kan FM het verschil maken? Hoe kunnen wij de verwachtingen van de klant overtreffen? Ook de virtuele omgeving gaat een grotere rol spelen. Wat kunnen we bijvoorbeeld met Google Glass of admin-systemen via de smartphone. En onze huisvesting wordt steeds meer onderdeel van het totaalverhaal: merk, identiteit, productiviteit, duurzaamheid en vitaliteit.'

*Nijdam: Regie is heel belangrijk, zei je. Hoe gaan jullie om met jullie leveranciers?*

Cleeren: 'We besteden veel uit. Daarbij gaat het echt om partnerships. We kijken ook steeds meer naar de totale keten. Rond energie en afval hebben wij bijvoorbeeld projecten opgezet waarin we onze totale keten bij elkaar brengen. Dat levert ons, maar ook de partners voordeel op.'

*Nijdam: Nog even terug naar het FM-werkveld. Colin, jij gaat elk jaar naar een paar congressen en beurzen. Cecile, jij deed mee aan de EFMC Poster Competition. Wat levert jullie dit op en wat zou je FMN nog als tip willen geven?*

Arnold: 'Aan de Poster Competition heb ik een mooi en goed netwerk overgehouden. Dat is ook voor mijn werk relevant, hoewel ik daar nu nog niet echt gebruik van maak. FMN kom ik vooral tegen via de magazines.'

Cleeren: 'Op sommige punten vind ik dat FMN best wat meer toonaangevend mag zijn. Houd ook aandacht voor een goede mix van jong en oud. Iets jeugdiger mag wel van mij. Dat zouden mijn tips zijn.'



## FM Next – een blik in de toekomst

In het zeventiende-eeuwse Slot Moermond aan de Zeeuwse kust in Renesse, hebben FMN-leden afgelopen 27 november een korte blik in de toekomst geworpen. Doel: samen een doorkijk maken naar FM Next.

Kenniskring FM2018 en Regioteam West organiseerden deze middag met als uitgangspunt vier kennisdomeinen. Elk domein werd toegelicht door een spreker:

- Technologie – Peter Mudde (Vebego Innovations)
- Typologie mens – Edita Hasovic (SmartDynamics)
- Beleving – Suzan Vink-Opstal (Expectata)
- Hoe zorg je voor gewenste gedrag en optimale omgeving? – André Salomonson (Resetmanagement)

Elk domein is vervolgens doorgesproken en verder uitgediept in het WereldCafé. Tijdens de wrap up waren er onder andere de volgende conclusies:

- Technologie: de virtuele en de realistische wereld vloeien in elkaar over, welke ongekende mogelijkheden zijn er en willen we dat allemaal wel? Waar ligt de grens?



- De mens: Spiral dynamics geeft ons het inzicht om onze taal en werkwijze aan te passen aan de doelgroep.
- Beleving & hospitality: moet de gast naar FM? Nee, wees daar waar je gast dagelijks is. Gemak moet je etaleren.
- Implementatie van kennis: werk in een sterke structuur oplossingsgericht gebruik de kennis en kunde van medewerkers en werk vanuit de belangen.

Tijdens de borrel in deze prachtige ambiance van slot Moermond werd nog volop nagepraat.

Een compleet verslag van de bijeenkomst staat op [www.fmn.nl](http://www.fmn.nl)

## Hoe duurzaam zijn eindgebruikers?

**Facility Management Nederland, Corporate Facility Partners en de Dutch Green Building Council hebben onderzoek gedaan naar de manier waarop eindgebruikers met de duurzaamheid van hun gebouwen omgaan. De resultaten komen voort uit een wetenschappelijk onderzoek onder circa 350 grote organisaties, verantwoordelijk voor meer dan dertig procent van alle gebouwen in Nederland.**

Door dit onderzoek zijn acht verschillende duurzaamheidssegmenten gedefinieerd: acht tinten groen. Tijdens het congres Green Buildings is de website [www.tintengroen.nl](http://www.tintengroen.nl) gelanceerd met de onderzoeksresultaten. Bezoekers van de website kunnen aan de hand van drie vragen ontdekken tot welke groep zij behoren.

Uit het onderzoek van CFP, FMN en DGBC blijkt dat het grootste deel van de eindgebruikers tot de categorie 'Rijke groene kostensnijders' behoort (40 procent). Deze eindgebruikers investeren in duurzaamheid, maar vooral als het een kostenbesparing oplevert. Ze zijn actief op zoek naar informatie en zoeken deze in-

formatie via diverse kanalen, zoals het bezoeken van beurzen, het lezen van vakbladen en het bezoeken van websites. 23 procent van de eindgebruikers is een 'Doortastende groene koploper'. Deze groep wil investeren in duurzaamheid, vooral als de investeringen gericht zijn op het creëren van strategische waarde voor de organisatie. Bijvoorbeeld concurrentievoordeel, innovatie of imagoverbetering. Slechts 9 procent is een 'Apathische groene dromer' of een 'Onveranderlijke Groene Vrek'. Zij zien nauwelijks mogelijkheden om te investeren in duurzaamheid binnen hun organisatie.

### Groot maatschappelijk belang

Bram Adema, directeur van CFP, vindt het onderzoek van groot maatschappelijk belang: 'Voor het eerst in Nederland is duurzaam aankoopgedrag in kaart gebracht en beschreven. Alle vrekken, alle koplopers en alle dromers hebben dezelfde duurzame doelen, hebben dezelfde problemen en kunnen daardoor tegelijk geholpen worden. Aanbieders van duurzaamheid weten hierdoor beter waar hun klanten behoefte aan hebben. De duurzaamheid

van gebouwen in Nederland kan hierdoor een enorme versnelling krijgen.' Maarten Dansen, operationeel manager van de Dutch Green Building Council vult aan: 'Iedereen is een eindgebruiker en kan stappen zetten om zijn huisvesting te verduurzamen. Praktische tips helpen daarbij.'

Natalie Hofman, voorzitter van Facility Management Nederland: 'Nog niet eerder heeft een onderzoek zo duidelijk in kaart gebracht hoe facility managers en andere eindgebruikers van gebouwen aankijken tegen het duurzaamheidsvraagstuk en welke belemmeringen zij ervaren. Een belangrijk onderzoek dat eindgebruikers de inzichten geeft om een leidende positie in te nemen bij grootschalige verduurzaming.'

Op [www.tintengroen.nl](http://www.tintengroen.nl) kunnen bezoekers door drie meerkeuzevragen te beantwoorden ontdekken tot welk duurzaamheidssegment ze behoren. Ook zien ze hoe groot deze groep is. Tevens krijgen de bezoekers tips over hoe zij kunnen werken aan duurzaamheid binnen hun organisatie. Daarnaast is een whitepaper over het onderzoek te downloaden.

**Meer informatie op [www.tintengroen.nl](http://www.tintengroen.nl)**

## Samenwerking beroepsonderwijs en bedrijfsleven

Al eerder is in dit blad verslag gedaan van de veranderingen op het gebied van samenwerking tussen het beroepsonderwijs (MBO) en het bedrijfsleven. Onder druk van het regeerakkoord Rutte II, waarin een efficiëncykorting op de kenniscentra stond opgenomen tot 80 miljoen euro per 2016, heeft minister Bussemaker het SBB (stichting beroepsonderwijs bedrijfsleven) gevraagd aan deze nieuwe taakstelling vorm te geven.

Medio 2015 zullen alle wettelijke taken van de zeventien kenniscentra overgaan naar SBB. Er komt één nieuwe organisatie die de minister adviseert over de wettelijke taken en die ook de wettelijke taken realiseert. Een van de uitgangspunten daarbij is dat de nieuwe organisatie de scholen, leerbedrijven en studenten blijft ontzorgen.

De nieuwe organisatie zal naast een overkoepelend bestuur bestaan uit meerdere Sectorkamers. In de Sectorkamers borgen het sectoraal onderwijs en het bedrijfsleven de sectorale verankering in het nieuwe samenwerkingsmodel. De Sectorkamers bestaan eveneens uit een bestuur met drie vertegenwoordigers vanuit het onderwijs, drie vanuit werkgeversorganisaties en drie vanuit werknemersorganisaties.

Voor onze branche (FM) betekent dit feitelijk dat de rol van Kenwerk, die in nauwe samenspraak met de Paritaire Commissie Facilitaire Dienstverlening namens de minister van OC&W de regie voerde ten aanzien van de ontwikkeling van onze kwalificatiestructuur, komt te vervallen en dat zij haar taken gaat overdragen aan de desbetreffende Sectorkamer.

Het aandachtsgebied facilitaire dienstverlening zal worden ondergebracht in de Sectorkamer Voedsel, Groen en Hospitality. Een Sectorkamer met een zeer grote verscheidenheid aan kwalificatiestructuren en opleidingen.

Het uitoefenen van directe invloed vanuit onze sector op het bestuur en beleid van deze Sectorkamer zal voor onze branche uitermate moeizaam worden. Een uitdaging waar de huidige Paritaire Commissie Facilitaire Dienstverlening zich zorgen over maakt.

FMN heeft besloten akkoord te gaan met voorstel dat zij haar belangen in de Sectorkamer laat vertegenwoordigen door Koninklijke Horeca Nederland. Onze branche zal trachten via een vertegenwoordiging in een onderstructuur, welke verder nog vaste vormen moet krijgen, grip en zicht te houden op de ontwikkelingen binnen onze eigen kwalificatiestructuur.

R. Kotvis, lid PC FD namens FMN

advertentie

## TOEGANGSCONTROLE VERNIEUWT U OOK?

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

Bezoek stand 2.004 op  
**VAKBEURS FACILITAIR**



NIEUW  
**XS4mini**  
Modern design.  
SALTO technologie.

- SVN data-on-card** ingebouwde technologie. Verlaag de onderhoudskosten door de noodzaak ervan weg te nemen.
- Draadloos real-time** controleren en beheren wie, welke deuren kan openen en op welk moment.
- Gemakkelijke installatie en gebruik.** De enige gaten die met de XS4 mini voor DIN sloten nodig zijn, zijn de twee naast het handvat.
- Design.** Klein en bescheiden van formaat in combinatie met een modern, helder LED-licht.
- Krachtige software** om te bepalen wie door welke deur kan gaan en op welke tijden, terwijl hun toegang wordt geregistreerd.
- Veiligheid & betrouwbare toegangscontrole 24/7.** Beveilig en controleer vrijwel elke deur in uw gebouw.

**SALTO**  
inspired access

SALTO Systems - Amsterdam - Tel.: +31 206 353 100 - [info.nl@saltosystems.com](mailto:info.nl@saltosystems.com) - [www.saltosystems.nl](http://www.saltosystems.nl)



# Kenniskring **Zorg**



## 2020: 'Hier opeten, of thuis uitprinten?'

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

Tijdens de *State of the Union* van vorig jaar stelde president Obama dat 3D-printen 'de potentie heeft om de manier waarop we vrijwel alles maken, revolutionair te veranderen.'

### Hoe werkt het?

Een 3D-printer haalt zijn informatie uit een digitaal bestand, een bouwtekening, waarna een computerprogramma dit vertaalt naar een ontwerp opgebouwd uit dunne laagjes. De printer bouwt vervolgens het object laagje voor laagje op.

De ontwikkelingen gaan op het moment in sneltreinvaart en de mogelijkheden zijn feitelijk eindeloos. Toch is er op dit moment al een aantal vraagtekens:

- Wie is aansprakelijk wanneer iets verkeerd gaat bij het uitprinten van etenswaren?
- En moeten we eigenlijk wel willen dat onze koks en andere vakmensen worden vervangen door machines?
- Zal het copyright op producten niet in nog grotere mate worden geschonden door het gecreëerde gemak van de technologie?

### Veelbelovende toepassingen

3D-geprint babyhart – Het Morgan Stanley Children's Hospital in Manhattan gebruikte een MRI-scan om een 3D-model van een babyhart na te maken en deze vervolgens uit te printen met een 3D-printer. Het betreffende kindje kan nu een relatief normaal leven leiden omdat men alvast het hart kon bestuderen en ingrepen kon oefenen. Zonder het geprinte hart hadden de artsen het hartje van de baby stop moeten zetten, met alle risico's van dien.

Voedselprinters – Er zijn al talloze toepassingen te noemen. Zo wil Nasa pizza's gaan printen in de ruimte, is er een Britse printer waarmee taarten kunnen worden versierd, en duurt het ook niet lang

meer voordat de eerste machine gereed is die groente en fruit kan printen.

Voedingscapsules – Het Taiwanese XYZPrinting ontwikkelt speciale voedingscapsules, die kunnen worden gevuld met allerlei ingrediënten. Op deze wijze is het mogelijk om samengestelde maaltijden of etenswaren te produceren. Met een bereidingstijd van vijf minuten komt de commerciële toepassing in restaurants of kantines al binnen handbereik.

Bouwen op de maan – De ESA (European Space Agency) heeft een concept laten uitwerken voor een 3D geprinte maanbasis. In de toekomst zou een rijdende (robot) printer, met lokaal aanwezige materialen een basis kunnen bouwen. Link: [www.youtube.com/watch?v=fydYM0yFkzo](http://www.youtube.com/watch?v=fydYM0yFkzo)

### Tien huizen per dag

Het Chinese WinSun Decorations print met behulp van een enorme 3D-printer maar liefst tien complete huizen in één dag. De verschillende onderdelen worden op de bouwplaats in elkaar gezet als een legpuzzel. Hierbij wordt bouwafval als grondstof gebruikt, zodat een huis slechts 5000 dollar kost. De benodigde printer is 150 meter lang, 10 meter breed en zo'n 6 meter diep. En als ze in Amsterdam vergevorderd zijn bij het printen van een compleet grachtenpand [www.3dprintcanalhouse.com](http://www.3dprintcanalhouse.com), dan kan het toch niet lang meer duren voordat complete ziekenhuizen uit een printer rollen? Wat hier wordt geschetst heeft misschien veel weg van series als Star Trek. In de jaren zestig bedacht Gene Roddenberry dat je een bestelling kon plaatsen bij een apparaat in de wand, waarna deze binnen enkele seconden verscheen. Destijds werd het afgedaan als volstrekte onzin, maar ik raad je aan om alvast een plekje vrij te houden in je keuken.

> 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.

**fmn**  
facility management nederland  
Partner of IFMA



## Kan jouw organisatie nog zonder strategische partners?

## De tijd van samenwerken is begonnen, en wij openen de juiste deuren.

Wie wij zijn? Wij zijn FMN, dé beroepsvereniging voor Facility Management in Nederland. Al sinds 1995 verbinden wij professionals via onze community en bieden wij organisaties een rijke basis voor het delen van kennis en het profileren van ons vakgebied.

Samen ontwikkelen we het facilitaire domein. FMN zoekt naar nieuwe partners om in duurzame samenwerking de community van professionals uit te breiden.



Meer info hoe je met jouw organisatie kunt bijdragen vind je op [www.fmn.nl/partners](http://www.fmn.nl/partners) of je kan contact opnemen met Roel Masselink via 035-694 35 03.



**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.noordermeer@wuestman.nl  
www.wuestmanaudiovisueel.nl  
de heer A. Noordermeer

**AUTOMATISERING/ICT**

**FMIS**

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

**Axxerion Facility Services B.V.**

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

**Facility Kwadraat BV**

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

**FAMAS FM Solutions BV**

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

**Planon B.V.**

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

**Prequest**

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

**SmartWare Solutions BV**

Brabantsestraat 17  
Bedrijfsruimte G3  
Grondstoffenmagazijn 1.13  
3812 PJ Amersfoort  
Postbus 143  
3800 AC Amersfoort  
Tel: 033-3031089  
info@smartwaresolutions.nl  
www.smartwaresolutions.nl  
Ivo Korteweg

**ONDERHOUD EN BEHEER**

**Axxerion Facility Services B.V.**

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

**BEVEILIGING**

**BEVEILIGING EN BEWAKING**

**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.**

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

**Sense FM**

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

**CATERINGBEDRIJVEN**

**Albron Catering**

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

**Prorest Catering BV**

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

**SAB Catering**

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

**Sodexo**

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

**GROOTKEUKENAPPARATUUR**

**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@humanagement.nl  
www.humanagement.nl  
Gerard M.J. de Bruijn

**Planon B.V.**

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

**S&PM managing facility concepts**

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

**Sense FM**

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

**Yask**

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

**FMIS ADVISERING**

**Axxerion Facility Services B.V.**

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

**Planon B.V.**

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

**Prequest**

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

**INTERIM MANAGEMENT**

**FGB Facility Group**

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

**S&PM managing facility concepts**

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

**TOTAL FACILITY MANAGEMENT**

**AAFM Facility Management B.V.**

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

**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**

**AircoRent BV**

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

**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**

Goeseelsstraat 30  
3088 GJ Rotterdam  
Tel: 010 297 65 00  
Fax: 010 423 20 43  
info@breijer.nl / www.breijer.nl  
Dhr. E. Diekmeier

**LEEGSTANDSBEHEER**

**Camelot Beheer BV**

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

**HUISVESTING**

**ADVISERING**

**Uclity BV**

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

**APPARATUUR**

**Miele Professional**

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

**BOUW**

**De Meeuw 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**

**Uclity BV**

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

**Yask**

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

**INRICHTING**

**GROOTKEUKENINRICHTING**

**Albron Catering**

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

**Bouter B.V.**

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

**Electrolux Professional BV**

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

**Metos b.v.**

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**

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

**Wuestman Projectinrichting en AV**

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

**VLOERBEDEKKING**

**Forbo Flooring Systems**

Postbus 13  
1560 AA Krommenie  
Tel: 076 647 74 77  
4130 ED Vianen  
Tel: 0347 37 88 83  
Fax: 0347 37 84 29  
contact@forbo.com / www.forbo-flooring.nl

**MAINCONTRACTING**

**ADVISERING**

**Imtech Building Services**

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

**ALGEMEEN**

**Facicom Facility Solutions**

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

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

**Yask**

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

**OFFICEMANAGEMENT**

**RECEPTIEDIENSTEN**

**Yask**

Rivium 1e straat 75  
2909 LE



# NEXT



hrm & vitaliteit

# 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](http://www.fmn.nl)

# SPONSOREN



# Advertentie index

Axxerion Facility Services BV ..... 8	Douwe Egberts Professionals Netherlands 2	Nedap N.V. .... 37	Satino Black ..... 28
Canon ..... 44	Electrolux Professional BV ..... 36	NVD Beveiligingsgroep B.V. .... 38	SG Facilitor ..... 24
Carrier Airconditioning Benelux ..... 24	Facilicom Services Group N.V. .... 55	Office Depot BV ..... 16	Topdesk ..... 20
CSU total care ..... 56	Intrakoop u.a. .... 32	Palmborg Buroeinrichtungen GmbH ..... 10	
Dolmans Facilitaire Diensten B.V. .... 38	Kimberly-Clark Professional B.V. .... 12	SALTO Systems ..... 49	



# Kiest u maar: 14, 15 of 16 januari...

Als facilitaire topper weet u natuurlijk wel dat de vakbeurs Facilitair het moment van het jaar is om elkaar te ontmoeten. Vanzelfsprekend is Facilicom van de partij. Om u bij te praten over nieuwe ontwikkelingen en mooie projecten. Of om samen te kijken wat wij voor u kunnen betekenen. Met bijna 50 jaar ervaring in facilitaire dienstverlening, levert Facilicom op vrijwel elk terrein de juiste mensen op de juiste plek. We houden gebouwen stralend schoon, zorgen voor security & safety, verzorgen de catering en ook bouw en onderhoud van panden is bij Facilicom in goede handen. We vertellen u er graag persoonlijk meer over. U bent van harte uitgenodigd in ons grand café op de vakbeurs (standnummer 3J.020). Registreer u nu voor gratis toegang, zonder wachttijd, op [www.facilicom.nl](http://www.facilicom.nl). Tot ziens op 14, 15 of 16 januari 2015.



De juiste mensen op de juiste plek



# WALTHER IS SCHERP OP HOSPITALITY.



**Walther Huyzen**  
Manager Facilitair Bedrijf Aegon

Om Het Nieuwe Werken succesvol te maken, kiezen wij voor resultaatgerichte, proactieve schoonmaak. De CSU-medewerkers zijn goed getraind, ook in hospitality. Ik zie in de mensen van CSU de betrokkenheid en bevologenheid terug, die ons aanspreekt. Ze doen wat is afgesproken, hebben interactie met eindgebruikers en zijn alert op een nette omgeving. Daar zijn ze heel scherp op. Ook als dat even niet in het programma past. In zulke mensen willen wij graag mee investeren! CSU is volgens mij een prettig bedrijf, wat een goede basis voor samenwerking is.

➤ **Bezoek ons op vakbeurs facilitair**  
**14 tm 16 januari 2015**  
Brabanthallen Den Bosch  
Hal 1, standnummer 1E.083

**SCHERP OP SCHOON.**

