

FACILITY MANAGEMENT



Pulse Media Group

juli 2015

Innovaties in facility management

FM loont echt!

Realtime gegevens zorgen voor transparantie

Facility manager is spil in circulaire economie

Beveiliging en veiligheid heeft weer prioriteit



Veiligheid



Duurzaamheid



Mobiliteit



Schoonmaak



Kantoorinrichting



Integrated Facility Management: veel meer dan een trend

Integrated Facility Management heeft veel voordelen. In een krimpende markt met druk op de kosten biedt dat vele oplossingen die facilitaire dienstverlener én opdrachtgever gezamenlijk verder helpen.

Lees verder op pagina 3



Til de werkomgeving naar een hoger plan

Als we praten over de mismatch tussen vraag en aanbod in de vastgoedmarkt, denkt iedereen aan de vele m2 leegstand: de kwantitatieve mismatch. Maar Facilitair Managers en vastgoedbeheerders weten als geen ander dat de grootste kloof juist de kwaliteit van het vastgoed is.

Lees verder op pagina 7



Hospitality, beleving en kwaliteit in het DNA

Hospitality, beleving en kwaliteit: deze drie waarden bepalen in hoge mate groei in een krimpende markt van facilitaire dienstverlening. En een bedrijf dat deze waarden al 25 jaar in het DNA heeft, kan zich dus onderscheiden.

Lees verder op pagina 9

Facility Management

Een onafhankelijke publicatie van Pulse Media Group, gedistribueerd bij Elsevier op 4 juli 2015.

INHOUD

- 4 Innovaties in facility management
- 6 Het Nieuwe Werken en Het Nieuwe Kantoor
- 8 Schoonmaak is een basisvoorwaarde
- 10 Werkgevers zetten mobiliteitsmanagement hoog op de agenda
- 12 Facility manager is spil in circulaire economie
- 14 Beveiliging en veiligheid heeft weer prioriteit
- 16 Stop het zitten!
- 18 Inrichting voor het team
- 19 Levert het nieuwe werken ook meer productiviteit op?

COLOFON

Media Advisor

Lotte Koop

Editorial Manager

Chloé Otten

Commercial Director

Maarten le Fevre

Publishing Director

Paul van Vuuren

Productie/Lay-Out

Gydo Veeke

Redactie

Cor Dol, Mirthe Diemel, Karin van Leeuwen

Foto's

Wioleta Brynkus
Bigstockphoto.com

Drukker

Janssen/Pers Rotatiedruk, Gennepe

PULSE MEDIA GROUP

De inhoud van de commerciële bijdragen zoals profielen, expertinterviews, expertbijdrage en advertorials beschrijven de meningen en standpunten van de geïnterviewden. De redactie van PMG tracht alle fouten te voorkomen, maar de redactie kan niet instaan voor eventuele fouten of onvolkomenheden in deze bijdragen. PMG aanvaardt hierdoor geen aansprakelijkheid.

Pulse Media Group B.V.

www.pulsemedia-group.com
info@pulsemedia-group.com



Pulse Media Group

VOORWOORD

NATALIE HOFMAN

Verschuivingen in facilitair management



Natalie Hofman is voorzitter van FMN (Facility Management Nederland), de beroepsvereniging voor facilitair professionals

“Uit een onderzoek dat FMN in samenwerking met een adviesbureau uitvoerde en waarvan de resultaten in november vorig jaar werden gepresenteerd, blijkt dat de omvang van de Nederlandse facility management markt vorig jaar is gedaald tot onder het niveau van voor de recessie. Ik moet echter wel een nuance aanbrengen. Deze afname wordt voornamelijk veroorzaakt door een sterke daling in de eigendoms-, huur- en leaselasten van commercieel vastgoed. Die krimp drukt zwaar op de resultaten van de markt als geheel. Als we het vastgoed buiten beschouwing laten, is er nog altijd sprake van een lichte daling, maar er is een duidelijke kentering zichtbaar ten opzichte van de krimp in 2011. Verder is opvallend dat meer dan 60 procent van de totale markt is uitbesteed aan aanbieders van facilitaire diensten. Opvallend, omdat het personeelsbestand van facilitaire aanbieders met ruim 8.000

werknemers is gekrompen. Er werd dus, onder druk van marktomstandigheden, met minder werknemers meer omzet gegenereerd. De facility managementmarkt kenmerkt zich momenteel door grote verschuivingen. Na de prijsdruk van de afgelopen jaren hebben we volgens mij de bodem bereikt. Hoewel de prijs belangrijk blijft, neemt de druk wel iets af. Die druk rustte vooral op het segment dienstverlening, zoals catering, schoonmaak, techniek en groenvoorziening. De markt verwacht dat het de komende jaren meer om kwaliteit gaat. De rol van de facilitair manager zal daarmee ook veranderen. Het bedrijfsgebouw en de dienstverlening komen steeds dichter bij elkaar, waardoor er steeds meer en beter wordt nagedacht over hoe je je gebouw inricht en gebruikt. Denk aan energieverbruik en duurzaamheid. Door een gebouw flexibeler in te richten kun je werken aan de duurzaamheid ervan. Met ‘Duurzaamheid 2.0’ bekijken we nauwkeurig hoe we energie, logistiek en materialen kunnen besparen en hoe gebouwen zo duurzaam mogelijk kunnen worden ingericht.

Voor de facility manager speelt daarnaast dat werk steeds meer buiten het kantoor wordt gedaan. Het wordt steeds belangrijker dat mensen op afstand kunnen werken en ze moeten daarvoor gefaciliteerd worden. ICT wordt dus steeds belangrijker. Uit ons onderzoek blijkt ook dat er meer wordt gevraagd op het gebied van technologie om dat te faciliteren. Door technologie wordt het ook meer mogelijk om gebouwen op afstand te beheren. Denk aan ‘The Internet Of Things’: een verwarmingsketel geeft straks zelf aan de monteur door dat er iets mis is of dat er onderhoud nodig is.

Door die verschuivingen krijgt de facilitair manager steeds meer een strategische positie in een onderneming of organisatie. Met het aantrekken van de economie wordt het belangrijker om te kijken hoe je talent en de jongere generatie binnenhaalt en -houdt. Je moet ze wel iets bieden, en dat betreft ook een goede werkplek en faciliteiten om goed te kunnen functioneren. Aan de andere kant hebben we de afgelopen jaren te maken

met leegstand van kantoorgebouwen. Dat betekent dat organisaties voorzichtiger worden in het aanschaffen en betrekken van kantoorgebouwen. Belangrijk is de vraag wat je er mee wilt bereiken en waar het aan moet voldoen. De facilitair manager wordt daar steeds meer op voorhand bij betrokken in plaats van achteraf. De facilitair managers zijn daarvoor voldoende uitgerust qua kennis, maar ontwikkeling van het onderwijs blijft onze aandacht houden. Ketenmanagement en risicobeheersing zijn nu al vakken die in opleidingen de nodige aandacht krijgen.

Een andere ontwikkeling is dat we steeds meer toegroeien naar regie-organisaties. Het komt steeds vaker voor dat we facilitair alles uitbesteden en alleen een stuk regie in handen nemen. En zelfs dat wordt uitbesteed. Ook daar weer een verschuiving, van de facility manager die ‘gewoon’ in dienst is van een bedrijf, naar een dienstverband bij een professioneel bureau die verstand heeft van facility management. Er zal altijd een binding blijven met de opdrachtgever, maar die wordt wel iets meer op afstand. Met de ontwikkelingen in technologie moet dat mogelijk zijn. Over deze (en andere) ontwikkelingen leest u van alles in deze uitgave. Ik wens u veel leesplezier.

KENNISPARTNERS



Explore. Inspire. Connect.



ADVERTORIAL

Integrated Facility Management: veel meer dan een trend

Door facilitaire diensten te bundelen en onderling te integreren, ontstaan allerlei nieuwe mogelijkheden.

Integrated Facility Management heeft veel voordelen. In een krimpende markt met druk op de kosten biedt dat vele oplossingen die facilitaire dienstverlener én opdrachtgever gezamenlijk verder helpen.

U ziet Integrated Facility Management als een van de belangrijkste innovaties in de branche. Kunt u dat toelichten?

“Traditioneel wordt facilitaire dienstverlening in losse segmenten gecontracteerd, zoals schoonmaak, beveiliging, onderhoud, catering, receptieservice enzovoort. Dat resulteert in weinig synergie tussen de verschillende disciplines. Bij Integrated Facility Management of IFM wordt het volledige pakket aan facilitaire dienstverlening inclusief het management uitbesteed bij één partij. Het is een ontwikkeling van de laatste paar jaar, waarbij opdrachtgevers meervoudig diensten inkopen, dus combinaties van verschillende diensten. Van single- naar multiservices. Met IFM wordt ook op operationeel niveau de dienstverlening integraal georganiseerd en ook zo aangeboden.”

Wat zijn daar de directe voordelen van?

“In de regel kan de facilitaire dienstverlening efficiënter georganiseerd worden en dat werkt kostenbesparend. Het stelt ons daarnaast in staat om veel klantgericht te opereren, omdat er geen schotten tussen de dienstverlening meer staan. Kijk naar de organisatie in een hotel: iedereen is voor de gast aanspreekbaar. Zoals gezegd werden voorheen verschillende diensten uitbesteed aan verschillende partijen. Daardoor ontbrak het onderling belang. Als je dat gaat koppelen wordt de klant beter bediend. De schoonmaakmedewerkers kunnen zo ook verantwoordelijkheid nemen over veiligheid en hospitality van de eindgebruiker. Het levert een hogere klanttevredenheid, meer efficiency en effectiviteit en meer flexibiliteit.”

Om IFM te kunnen bieden moet je als facilitaire dienstverlener wel goed toegerust zijn.

“Dat klopt en gelukkig zijn we dat bij Facilicom. We hebben een brede expertise van alle facilitaire diensten, omdat we sterke bedrijven hebben in hun eigen markten. Het is altijd onze visie geweest om totale dienstverlening te bieden, alleen de vraag vanuit de markt dateert pas van de laatste paar jaar om het ook als zodanig te doen. De markt was en is voor het overgrote deel nog altijd een van in- en verkoop, tegenwoordig wordt meer en meer gestreefd naar partnership. Zeker bij organisaties die een breed pakket aan dienstverlening bij één leverancier betrekken. Met je facilitaire bedrijfsvoering kun je heel veel waarde toevoegen aan het succes van een organisatie. Je hebt immers veel invloed op het imago, productiviteit, ziekteverzuim en medewerkerstevredenheid. Door integraal te organiseren en als partners op te trekken en gezamenlijke doelstellingen na te streven, kunnen we samen succesvol zijn. Omdat IFM in belangrijke mate bijdraagt aan het succes van organisaties, verdient het om gestuurd te worden op de opbrengst in



plaats van alleen op kosten en kwaliteit.”

Hoe is uw eigen organisatie de afgelopen jaren veranderd?

“IFM vraagt om een andere inrichting, uitvoering en besturing van dienstverlening. Het is een naadloos op elkaar afgestemd samenspel van



Rogier Verbeek is algemeen directeur van Facilicom Facility Solutions

hospitality, ICT en huisvesting, alles afgestemd op de activiteit en behoefte van de klant. Meer concreet zie je dat IFM-contracten intensief management op de locatie vereisen. De medewerkers zelf krijgen veel meer een ‘one team one goal’-gevoel, omdat ze, andere disciplines of niet, allemaal collega’s van elkaar zijn. Ze hebben een primair aandachtsgebied, maar er is zeker sprake van multitasken. Ze helpen elkaar en springen bij als het nodig is. De grenzen vervagen.”

Vraagt dat om andere competenties van uw medewerkers?

“Absoluut. En van hoog tot laag. Natuurlijk moet een gebouw hygiënisch

schoon, veilig en heel zijn, maar dat is de basisnorm. Er wordt nu veel meer geappelleerd aan klanttevredenheid en daar moet iedere medewerker de verantwoordelijkheid voor nemen. We gaan bijvoorbeeld veel meer taken overdag uitvoeren, in plaats van ‘savonds’. Dat vraagt veel van de medewerkers. Hostmanship is cruciaal [een gastheer of -vrouw zijn. Red.]. We moeten onze medewerkers ondersteunen en helpen om dat waar te maken. De norm gaat in hoog tempo omhoog, door het internet zijn consumenten gewend geraakt aan snelle service en levering. Dat vraagt om een andere organisatievorm.”

Welke andere ontwikkelingen spelen mee op dat gebied?

“Er is sprake van veel leegstand in kantoorpanden. Dus minder vierkante meters en een krimpende markt voor facilitaire dienstverleners. Tegelijkertijd gebeurt er veel meer op de vierkante meters die wél gebruikt worden, er is veel meer activiteit.”

Vraagt IFM ook een andere instelling van uw opdrachtgevers?

“Ja. Ze treden meer en meer in de regierol. Als aanbieders schuiven we vervolgens op in de keten, zodat we meer ownership kunnen nemen en meer op resultaat kunnen sturen. Niet alleen de technische resultaten, maar vooral ook de opbrengsten voor de organisatie. Als we medewerkers goed faciliteren, wordt de organisatie beter. Minder ziekteverzuim, hogere productiviteit, beter imago en attractiviteit. In een situatie van partnership en Integrated Facility Management kun je daar samen veel beter in sturen. Wij moeten continu meebewegen op de behoeften van de klant en daar ondernemend en creatief mee omgaan.”

Maken uw opdrachtgevers over het algemeen genoeg gebruik van uw expertise?

“Er zit heel veel kennis en kunde bij opdrachtgevers én aanbieders. Ik geloof dat als we tot hoog in de aanbestedingskolom samenwerken, die

kennis en kunde veel beter tot uiting komen en ingezet kunnen worden. Met diverse klanten en relaties hebben we innovationboards opgezet: we komen regelmatig bij elkaar om nieuwe ontwikkelingen in beide markten bij elkaar te brengen. Zo ontstaan prachtige initiatieven, zoals app’s om collega’s te vinden die in het gebouw of elders in het land werken en toegangscontrole via smartphones. Dat is weer gekoppeld aan onze planningssystemen en bezettingsgraadmetingen. Ook de ontwikkelingen rondom the internet of things is interessant, waarbij onder meer de werkplekbezetting wordt gemeten. Er zijn zelfs systemen die meten hoe vaak een toilet wordt doorgetrokken. Zo weet je welke toiletgroepen meer of minder intensief worden gebruikt. Al deze innovaties komen naar voren doordat partijen elkaar opzoeken. De inzet hiervan zit volgens mij nog onder het potentieel. Er valt nog wel wat te winnen.

MEER INFO

Facilicom Facility Solutions is onderdeel van Facilicom Services Group. Facilicom is onder meer actief in de branches schoonhouden, beveiliging, bedrijfscafé, catering, facilitair management, bouw en installatie en horecadiensten. Het bedrijf levert voor steeds meer opdrachtgevers combinaties van diensten, gebundeld in een geïntegreerd pakket. Facilicom biedt deze services aan via de facilitaire bedrijven Breijer Bouw & Installatie, Gom Schoonhouden, Prorest Catering, Tapwacht Service & Techniek en Trignon Beveiliging. Facilicom is de grootste facilitaire dienstverlener van Nederland.

Facilicom Facility Solutions,
Karel Doormanweg 4, Schiedam
010-2981450
www.facilicomfs.nl

Innovaties in facility management

Zaken als hospitality en de inzet van FMIS vinden steeds bredere ingang.

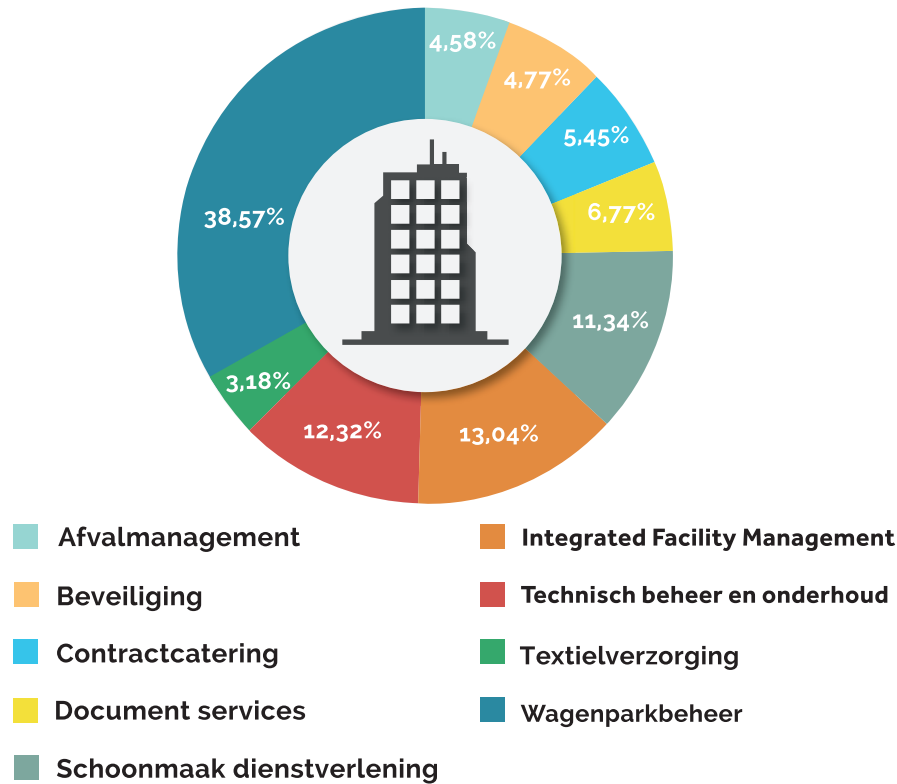
Een samenspel tussen facility management, HR, vastgoed en zeker ook ICT: ontwikkelingen als hospitality en FMIS kennen overlap en dat zorgt er mede voor dat de facility manager een steeds grotere stempel kan en moet drukken op het totale beleid van een bedrijf of organisatie. Een innovatie op zich.

Auteur: Cor Dol

Hospitality is een term die binnen het vakgebied van facility management steeds vaker en makkelijker wordt gebruikt. "Een facility manager is bij uitstek degene die binnen een organisatie zorgt dat er voor medewerkers een omgeving wordt gecreëerd waarin zij niet alleen productief kunnen zijn, maar die ook het welbevinden ondersteunt", vertelt Roel Masselink. Hij is verenigingsmanager van facilitaire beroepsvereniging FMN. "Bij hospitality gaat het niet alleen om de glimlach achter de balie van de receptie, maar bijvoorbeeld ook om de uitstraling van het pand. Hospitality, de beleving, wordt steeds belangrijker voor organisaties, omdat je daarmee voor een groot deel je identiteit neerzet." De manier waarop een gebouw wordt ingericht, inclusief imago en service-organisatie, hoe je door alle medewerkers wordt ontvangen en benaderd: het speelt allemaal mee bij hospitality.

Procentuele verdeling van de facility management markt (exclusief vastgoed)

Bron: De Nederlandse Facility Management Markt 2014" (FMN/Twynstra Gudge)



Samenspel

"Vraagstukken op het gebied van hospitality worden steeds meer een samenspel tussen facility management, HR, vastgoed en ICT. De facility manager heeft een verbindende rol en wordt zo ook

steeds belangrijker in het totale strategisch beleid." Ook de dienstverlening aan sich wordt hierdoor anders. Door de klant centraal te stellen moet je als leverancier aan hun behoeften kunnen voldoen. Dat impliceert een verandering of uitbreiding

van de dienstverlening. Een goede facility manager houdt de eindgebruiker goed in het vizier: wat wil de klant, de werknemer, bezoeker, patiënt? Die behoefte moet worden vertaald naar het strategisch beleid en vice versa. "Hij is een schakelaar, een verbinder. Dat heeft als gevolg dat de facility manager niet langer volgend is aan de core business maar deze ook helpt te maken en te vernieuwen."

Nieuwe contracten

Ook verschijnen er nieuwe contractvormen. Masselink: "Je ziet steeds meer de DBFMO-contracten (Design, Build, Finance, Maintain & Operate), waarbij de verschillende levensfasen van een gebouw als integraal pakket worden aanbesteed. Dus van ontwerp- tot en met exploitatiefase, waarbij keuzes worden gemaakt op basis van een lange termijn verantwoordelijkheid. De samenwerking houdt niet op zodra het gebouw ontworpen of gebouwd is, maar het gaat om één aanbieder die voor bijvoorbeeld dertig jaar de verbintenis met de aanbestedende partij aangaat." Dergelijke contracten vragen wel om flexibiliteit, omdat vooruitkijken over zo'n lange periode haast onmogelijk is. Maar: "Partijen worden gezamenlijk verantwoordelijk voor een gebouw en daarbij speelt een facility manager een cruciale rol. Hij bekijkt hoe een gebouw gedurende de levenscyclus rendabel kan blijven. Een gebruikt gebouw levert uiteindelijk meer op dan wanneer het leegstaat."

INTERVIEW

Tijds winst door facilitair management informatiesysteem

Medewerkers beschikken 24 uur per dag en overal over hun zakelijke faciliteiten.

Hoe kun je ervoor zorgen dat inkoopprocessen van een organisatie soepeler, sneller en efficiënter verlopen? Is het mogelijk dat de papieren rompslomp die regelmatig gepaard gaat met het bestellen van bijvoorbeeld kantoorartikelen tot het verleden behoort? "Dat kan", zegt Peter Feij, algemeen directeur van Facilitor. Dit bedrijf is al jaren actief in de wereld van facility- en service management, en gebouwbeheer.

Hoe werkt een integrale automatiseringsoplossing?

De wereld is enorm veranderd. Als je jaren terug een nieuwe bureaustoel nodig had, dan moest dat door verschillende mensen worden goedgekeurd. Talloze formulieren moesten worden ondertekend. Met een management informatiesysteem (fmis) behoort die papieren rompslomp tot

de verleden tijd. Afdelingen zoals de technische dienst, ICT, HRM en inkoop kunnen daarmee veel tijd besparen.

Hoe besparen die afdelingen zoveel tijd?

Omdat de werknemer alles zelf kan regelen. Vergaderruimte nodig? Een blik in het systeem laat zien of de ruimte beschikbaar is en kan gelijk worden gereserveerd. Als een werknemer een nieuwe bureaustoel nodig heeft, kan hij in het systeem kijken en er een uitzoeken. Hij plaatst de bestelling en een dag later zit hij op een nieuwe stoel. Zo snel kan dat gaan. Dat werkt prettig.

Is goedkeuring dan niet meer nodig?

De aanvraag wordt ook goedgekeurd. Eén druk op de knop en een leidinggevende geeft zijn goedkeuring. De factuur van de stoel wordt na goedkeuring gelijk doorgestuurd naar de financiële



Peter Feij, algemeen directeur Facilitor

administratie, zodat die de betaling kunnen afhandelen. Er komt geen formulier meer aan te pas.

Wat is de winst van dit systeem?

De medewerker kan altijd en overal beschikken over zijn faciliteiten. Thuis, op het werk, onderweg; overal kan hij

inloggen in het systeem. Door een goed functionerende zelfservice wordt tijd bespaard. Door taken te automatiseren kunnen medewerkers hun tijd besteden aan andere activiteiten. Een ander belangrijk voordeel is een betere afstemming en uitwisseling van gegevens met leveranciers, de ketenintegratie waardoor processen efficiënter en effectiever worden. Onderzoek wijst uit dat het complete proces van inkopen en bestellen automatiseren tot wel 40% tijdsbesparing oplevert.

MEER INFO

Facilitor B.V.
Gronausestraat 710
7534 AM Enschede
053-4800710
www.facilitor.nl

Maak kans op mooie prijzen met QwizBreak

Installeer de App

Download on the App Store

GET IT ON Google play

FM en ICT

Dat facility management een steeds nauwere verbintenis aangaat met ICT is haast vanzelfsprekend. Gebouwen leveren steeds meer data op, onder andere door facilitaire systemen. "Het creëren van big data en wat je er mee doet: dat onderstreept die verbintenis. We kunnen steeds meer meten en met die uitkomsten kun je op het gebied van hospitality verder verbeteren. Er worden ook steeds meer systemen ontwikkeld die helpen om mensen plezieriger te laten werken en zich comfortabeler te laten voelen. Een voorbeeld hiervan is een app waarmee gebruikers rechtstreeks diensten in een gebouw kunnen bestellen. De rol van de facility manager verandert mee en voortdurend."

FMIS

De digitale transformatie krijgt binnen facility management duidelijk vorm met het FMIS. FMIS staat voor Facility Management Informatie Systeem en helpt de facility manager om inzicht te krijgen in bijvoorbeeld de activiteiten in gebouwen en klachtafwikkeling. De beschikbaarheid van data geeft een facility manager mogelijkheden om te analyseren en zijn dienstverlening aan te passen. Prof. dr. Lineke Sneller is verbonden aan Nyenrode Business Universiteit met als leerstoel 'De toegevoegde waarde van IT'. "Dus: wat betekent IT en wat levert het voor waarde op. Financieel, maar ook in meer abstracte begrippen als welzijn. We

bekijken in digitale transformatie die invloed van mobiliteit en internet, big data en robotica op allerlei bedrijfstakken. Je bent in feite altijd verbonden met één of andere vorm van internet en zo kun je bijvoorbeeld allerlei data verzamelen. Wie boekt de vergaderzaal, wie is aanwezig, wat is de bezetting, is er een automatische toewijzing, wie komt niet opdagen: die

"Taken worden toch overgenomen door computers, ook op dit vlak"

informatie kun je makkelijk verzamelen en gebruiken in systemen. Die systemen worden Facility Management Informatie Systemen genoemd." Een FMIS kan de facility manager helpen om middelen efficiënter, beter en slimmer in te zetten.

Acceptatie

Hoewel er uitsluitend voordelen aan een FMIS lijken te kleven, spelen er ook obstakels. Een belangrijk issue bij de verzameling van big data is privacy. "Het kan nuttig zijn om te weten wie in een vergaderzaal zit en wat de bezettingsgraad is, maar wil iedere deelnemer wel dat iedereen weet dat hij of zij daar is? Acceptatie is belangrijk", benadrukt prof. Sneller. Een FMIS kan goed geïmplementeerd zijn, als de menselijke kant van het verhaal niet voldoende wordt onderkend, kan de investering

een loze blijken. Dat gaat nog verder bij de gedachte aan een robot achter de receptie. "We zijn al een beetje wars van telefonische menu's. Technisch kan het allemaal, maar willen we het allemaal wel? Ook al is het efficiënter en kwalitatief net zo goed, dat wil nog niet zeggen dat het breed geaccepteerd wordt." Maar volgens prof. Sneller is de inzet van FMIS 'tamelijk onvermijdelijk'. "Taken worden toch overgenomen door computers, ook op dit vlak. Er zit een vanzelfsprekendheid in. Soms is menselijk contact onontbeerlijk en het zal natuurlijk ook niet helemaal verdwijnen. Dat willen we ook niet. Maar veel taken zullen worden overgenomen door systemen."

Internet of things

FMIS wordt volgens prof. Sneller ook steeds breder ingezet. Dat betekent ook dat er een grijs gebied ontstaat waar ICT en facility management elkaar raken. "Daar zou een facility manager een grotere rol kunnen pakken, bijvoorbeeld als het gaat om printers of telefonie. Een ontwikkeling als 'the internet of things' zal daar ook op aansluiten en daar ligt weer een overlap met ICT. Op afstand kan gezien worden of bepaalde installaties aan onderhoud toe zijn. Een printer kan zelf aangeven dat de toner op is en de installateur dat laten weten. Daar hoeft je als facility manager niet eens meer tussen te zitten. "Daarmee win je efficiency. Voor een gebruiker is het fijn als hij niet geconfronteerd wordt met een storing, maar dat het al geregeld

is voordat hij het ziet. Zo kan facility management aan waarde winnen."

UITGELICHT**10 tips voor een gastvrije ontvangst**

- Vriendelijke receptionist
- Persoonlijke benadering door de receptionist
- Voldoende parkeergelegenheid
- Oogcontact/aankijken door receptioniste bij binnenkomst
- Duidelijke bewegwijzering
- Begeleiding naar de afspraak
- Vriendelijk afscheid bij verlaten pand door de receptionist
- Leuke inrichting van de wachtruimte
- Informele ontvangst
- Lekker zittende stoelen in wachtruimte

Bron: Sparq – Nationale Ontvangst Barometer

ADVERTORIAL**FM loont echt!**

Kies voor betrokkenheid én een uniek verdienmodel.

Binnen de Dolmans Groep richt Dolmans Facility Management zich geruime tijd met succes op FM. Een keuze waarmee Dolmans voor zichzelf, maar vooral voor haar relaties toegevoegde waarde creëert. Waarom zijn opdrachtgevers enthousiast over outsourcing van haar facilitaire diensten aan Dolmans? Ronald Boesjes, Commercieel Directeur van Dolmans Facilitaire Diensten & Dolmans Facility Management, vertelt waarom FM van Dolmans loont!

'Tot enkele jaren geleden was schoonmaak onze kerntaak', begint Ronald Boesjes. 'Als je echter dieper inzoomt op onze dienstverlening bij klanten zie je dat we veel meer doen. De receptie bemannen, de catering verzorgen, etc. Deze extra diensten voeren we uit op verzoek van de klant. Als jullie toch in huis zijn, kunnen jullie dan ook die taken voor ons verzorgen? Daarnaast zagen wij ook de vierkante meters krimpen. De keuze was snel gemaakt: we gaan voor verbreding en onze bestaande en nieuwe klanten optimaal ontzorgen. Dolmans Facility Management was geboren, met mooie landelijke contracten tot gevolg.'

Waarom kiezen klanten voor outsourcing van haar facilitaire diensten aan Dolmans?

'Dat is de samenwerking en ons verdienmodel', antwoordt Boesjes. 'Wij zitten niet tegenover, maar naast de

klant. Samen nemen we vraagstelling en mogelijkheden door. Hoe grondiger de voorbereiding, hoe beter en sneller integratie mogelijk is. Tijdens gesprekken komen allerlei zaken aan bod, zoals de vragen; welke services wil je outsourcen? of hoe verloopt de overgang van eigen dienst medewerkers naar Dolmans? We bieden een breed pakket vanuit eigen huis (hospitalitydiensten zoals facility managers, servicehosts, receptie-diensten, schoonmaakonderhoud en handymentaken) als ook diensten in samenwerking met partners (o.a. beveiliging, catering, technisch gebouwonderhoud). We werken met vertrouwde partners, veelal familiebedrijven zoals Dolmans, en schakelen ook met partners met wie de klant al lang samenwerkt.

Regelmatig krijgen we de vraag of de inhuur van deze externe partijen extra geld kost. Nee. We benutten de kwaliteiten van bedrijven die zich gespecialiseerd hebben, je moet niet alles zelf willen doen. Daarbij hanteren wij een verdienmodel waar geen marges voor de diensten van deze partners aan klanten worden doorberekend. Dit is uniek in de markt! Dolmans FM verdient aan de diensten die wij in eigen beheer uitvoeren en aan het management wat wij leveren.

Naast een goede prijs-kwaliteitverhouding kan FM alleen goed werken met betrokkenheid',

vervolgt Boesjes. 'Je moet oprecht dienstbaar zijn, echt ontzorgen,



Ronald Boesjes

transparantie tonen in werk en randvoorwaarden. En betrokken zijn door persoonlijk contact. Jezelf laten zien, luisteren, samen werken en genieten als het goed gaat, dat wordt op prijs gesteld. Klantgerichtheid plaatsen wij dan ook in een ander kader. Wij positioneren ons centraal in de bedrijfsprocessen van de klant. En dat geldt net zo hard voor onze medewerkers bij de klant. Zij zorgen uiteindelijk voor de beleving van onze diensten. En het zijn ook de medewerkers die je in de synergie van werken kunt betrekken. Wordt er fijn onderling samengewerkt, dan is het gemakkelijk op elkaars werk inspelen. En dat willen wij bereiken.'

Dolmans FACILITY MANAGEMENT

MEER INFO

Lage Dijk Noord 14
Postbus 69
3400 AB IJsselstein
www.dolmansfm.com
088-3656200

VAN DE REDACTIE

Het Nieuwe Werken en Het Nieuwe Kantoor

Het Nieuwe Werken heeft een effect op onze werkplek. Welke aspecten spelen daarbij?



Het Nieuwe Werken is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Werken onafhankelijk van tijd en plaats: het heeft een onontkoombaar effect op de inrichting van kantoorpanden. De ruimte wordt kleiner en efficiënter gebruikt. Hoe maak je nu een goede match tussen gebouw en gebruikers?

Auteur: Cor Dol

Iris de Been werkt bij het kenniscentrum Center For People and Buildings en houdt zich daar vooral bezig met toegepast onderzoek. “We zien wat er op de werkvloer gebeurt met mensen als ze overgaan van een traditioneel cellenkantoor naar Het Nieuwe Werken en het kantoor dat daar bij hoort. We doen veel vragenlijst-onderzoeken naar de beleving van deze werkomgevingen. Veel interviews. Dat geeft veel kennis en data. Veel case-specifieke kennis en algemene kennis over hoe deze overgangen worden beleefd, wat knelpunten zijn, hoe dat wordt opgelost en wat er allemaal goed en fout gaat.” Zo is een uitgebreide database opgebouwd, waar het kenniscentrum analyses op loslaat en de resultaten kan delen met andere organisaties, bijvoorbeeld om te benchmarken.

Bedrijven en organisaties voeren Het Nieuwe Werken vaak in met verschillende argumenten. Om het delen van kennis en de communicatie te verbeteren. Andere argumenten zijn: toekomstgericht zijn en mede daarmee een aantrekkelijke werkgever voor toekomstige werknemers. En ja, ook om de kosten te drukken door

“Het gaat er uiteindelijk om een omgeving te creëren waarin mensen optimaal tot hun recht komen”

minder vierkante meters te gebruiken. Dat kan, omdat Het Nieuwe Werken immers ‘tijd en plaats onafhankelijk’ voorstaat. De beschikbare kantooruimte moet efficiënter gebruikt worden. Uit

de database van het Center For People and Buildings blijkt dat de gemiddelde bezettingsgraad van een traditioneel kantoor rond de 40 tot 50 procent ligt, dus organisaties hebben een punt als het gaat om de ruimte beter te benutten. Over het algemeen zijn er na invoering van Het Nieuwe Werken minder werkplekken dan werknemers: bijvoorbeeld 70 werkplekken per 100 werknemers. “In die nieuwe werkomgeving zien we meer openheid, gekoppeld aan het delen van kennis en communicatie. De open ruimtes worden vaak afgewisseld met gesloten ruimtes, voor concentratie of klein overleg. Dus: activiteit gerelateerd werken. Voor verschillende activiteiten zijn diverse plekken beschikbaar.”

Omgevingspsychologie

Maar hoe bepaal je nu hoe een gebouw of afdeling er voor de mensen die er werken optimaal uitziet? Fiona de Vos, professor aan de Universiteit van Amsterdam, is omgevingspsychologe. Ze bestudeert de interactie tussen ruimtes en mensen. “Het gaat er uiteindelijk om een omgeving te creëren waarin mensen optimaal tot hun recht komen. Of het nu gaat om een patiënt in een ziekenhuis, een student op school of iemand met een kantoorbaan, dat maakt in principe niet uit. Het gebouw moet ondersteunend zijn aan die missie. Heel vaak is dat niet het geval, hoewel het wel de intentie is. De psychologie is aanvullend aan het ontwerp en je kan er daardoor veel bewustere keuzes in maken.”

Wat heb je nodig?

De grootschalige intrede van Het Nieuwe Werken heeft voor een nieuw hoofdstuk in de omgevingspsychologie gezorgd. Meer doen met minder ruimte. “Het Nieuwe Werken heeft er voor gezorgd dat we nieuwe concepten uitrollen, waarin we veel beter kijken naar waar mensen elkaar moeten raken en waar niet. Opnieuw dus activiteit gerelateerd werken. Alleen het lastige is, is dat er veel wordt uitgerold onder de vlag van Het Nieuwe Werken zonder dat er goed gekeken is naar wat men wil ondersteunen. Wat hebben mensen nodig om hun werk goed te

kunnen doen?”, stelt Fiona de Vos een retorische vraag. Iris de Been: “Het is belangrijk te kijken wat de doelstellingen zijn van de organisatie of het bedrijf zelf. En wat past bij de cultuur? Het heeft geen zin om klakkeloos een concept over te nemen van een andere organisatie. Je kunt als organisatie wel roepen dat je meer kennisdeling wilt, maar wat beoog je daar mee? En hoe zou je dat willen? Past het eigenlijk wel bij je organisatie? We merken dat daar niet altijd even goed over wordt nagedacht.”

Participatie

Hoe moet het wel? “De mate van participatie bepaalt zeer sterk de mate van acceptatie,” aldus Fiona de Vos. Oftewel: veel praten en overleg met de eindgebruikers van een gebouw of ruimte om er achter te komen wat zij nodig hebben. Nog belangrijker is de visie achter de verandering. “Wat wil je bereiken? Als het inderdaad gaat om een kostenreductie, wees daar dan ook maar eerlijk over. Vervolgens kun je kijken hoe je de zaak vervolgens goed oppakt: welke afdelingen en functies heb je in huis, hoe werken die samen en is dat optimaal? Voordat je gaat nadenken over nieuwe huisvesting, zou ik eerst de werkprocessen onder de loep nemen.” Zo kun je de core business van een bedrijf of organisatie versterken met huisvesting en inrichting.

Kleuren en klimaat

In de afrondende fase zijn zaken als geuren en kleuren, geluid en privacy belangrijk. “Met name voor werkplekken in open ruimtes kan geluid erg storend zijn. Telefoongesprekken zijn door het menselijk brein niet te negeren en het kost dan veel energie om je daar voor af te schermen.” Anderen zijn visueel snel afgeleid. Kleuren kunnen te rijk, maar ook te arm zijn. “Er is een optimaal punt, maar dat verschilt per persoon. Klimaat is ook heel belangrijk.” Het binnenklimaat komt ook als opvallend punt naar voren uit de database van het Center For People and Buildings. “Echt een knelpunt”, vertelt Iris de Been. “Specifiek bij flexibele kantoren zien we dat

concentratiemogelijkheden en privacy een stuk minder worden gewaardeerd in vergelijking met het traditionele cellenkantoor. Het is essentieel dat de ICT-faciliteiten en het archief zo zijn ingericht dat zij flexibel werken goed ondersteunen. Als dit niet het geval is, dan komt dit in interviews met medewerkers direct naar voren als knelpunt. En niet alleen de werkomgeving zelf, maar ook het gedrag in de werkomgeving is erg belangrijk om een flexibel concept te laten slagen.” Dus: rekening houden met elkaar, elkaar aanspreken, geen plekken claimen, etcetera.

“Branding kan er toe bijdragen dat mensen die in een gebouw hun werk doen, geïnspireerd en trots zijn”

Branded Workspace

Branded Workspace is het kiezen van een ontwerp en inrichting die volledig afgestemd is op het merk van een organisatie. Dat werkt merkversterkend. Gasten van het gebouw voelen waar een organisatie voor staat als ze binnenkomen en de hele beleving klopt bij wat een organisatie wil uitstralen. “Branding kan er toe bijdragen dat mensen die in een gebouw hun werk doen, geïnspireerd en trots zijn. Maar bovenal moet de ruimte op hún wensen afgestemd zijn en ter ondersteuning en optimalisatie van het werkproces”, bepleit Fiona de Vos. In de ontwerpfase geeft dat al genoeg stof tot nadenken en praten. Fiona ziet er een belangrijke rol voor de facility manager: hij of zij kan de wensen van de eindgebruiker borgen in het proces.

ADVERTORIAL

Til de werkomgeving naar een hoger plan

Focus op de juiste facetten voor de perfecte 'fit'.

Als we praten over de mismatch tussen vraag en aanbod in de vastgoedmarkt, denkt iedereen aan de vele M2 leegstand: de kwantitatieve mismatch. Maar Facilitair Managers en vastgoedbeheerders weten als geen ander dat de grootste kloof juist de kwaliteit van het vastgoed is.

Veel bestaand vastgoed voldoet niet meer aan de verwachtingen die gebruikers hebben van eigentijdse kantoor-, zorg- of onderwijsomgevingen. Medewerkers werken nu eenmaal anders dan voorheen. Denk bijvoorbeeld aan Het Nieuwe Werken, maar ook klanten verwachten meer op momenten dat zij te gast zijn in uw bedrijfsomgeving (of dat nu cliënten, patiënten, studenten of zakelijke relaties zijn).

Het realiseren van de optimale fysieke werkomgeving is de afgelopen jaren in rap tempo complexer geworden. We stellen andere eisen aan de fysieke omgeving, doordat er tegenwoordig meer gebruikers per M2 zijn en omgevingen moeten meer multifunctioneel zijn, maar tegelijkertijd ook bijdragen aan bedrijfsdoelstellingen, als duurzaamheid en merkbeleving.

Een kompas maakt koersvast

Bij Maasdam signaleren we dat de behoeften van gebruikers op zoveel manieren in te vullen zijn met zoveel betrokken partijen, dat het lastig is om de juiste focus aan te brengen en vast te houden. Daarom is het belangrijk om tijdig de koers te bepalen. Aan de leverancierszijde hebben we het dan natuurlijk over architecten, aannemers en onderaannemers die samenwerken om de werkomgeving voor gebruikers te optimaliseren. Het gaat immers om de vele jaren plezierig en productief gebruik van het vastgoed daarna.

Ook binnen de organisatie van opdrachtgevers merken wij dat het erg behulpzaam kan zijn om als beslisser(s) een goede verkenning te maken van de verschillende facetten waarop een nieuwe werk-, zorg- of onderwijsomgeving goed moet presteren. Want gaandeweg het traject van aanbesteden of leveranciersselectie, realisatie en oplevering moeten vaak veel keuzes gemaakt of bijgesteld worden. Dat is aanzienlijk makkelijker met een goed kompas in de hand!

Waardepiramide

Vrijwel iedereen heeft wel eens kennis gemaakt met de behoeftenpiramide van Maslow. Deze geeft aan hoe wij als mens telkens als een bepaalde (basis) behoefte afdoende is ingevuld, onze focus verleggen naar de realisatie van een hoger gelegen behoefte. Voor vastgoed werkt het misschien wel hetzelfde. Maasdam stelde de waardepiramide voor een optimale werkomgeving op, als leidraad voor discussies met en bij onze klanten.

1. Product en proces

De onderste laag van de piramide. Hier gaat het om hele functionele waarden die centraal staan. De absolute basis van een werkomgeving is 'schoon, zeker en veilig', waarbij in (her)inrichting naast de kwaliteit van materialen ook de kwaliteit van het ontwerp- en (her)inrichtingsproces een basisvoorwaarde



is. Op tijd, foutloos en binnen budget. Wie wil dat nu niet? Toch zijn lang niet alle materialen die worden gekozen even goed toepasbaar in iedere omgeving. Ook als het gaat om slijtvastheid, onderhoudsvriendelijkheid en hygiëne zijn er grote verschillen.

2. Duurzaamheid

Er kan bijna geen werkomgeving meer gerealiseerd worden, zonder dat er aandacht is voor duurzaamheid. Maar hoe 'groen' moet de werkomgeving zijn en vanuit welke drijfveren? Planet, People of juist Profit? Een heldere keuze kan ervoor zorgen dat er vooral gelet moet worden op energetica, waar een ander met 'duurzaamheid' inzet op het gebruik van volledig circulaire materialen.

gebouwprestaties op gebruikersbeleving een leidend principe in alles van kleur- en materiaalkeuze tot verschillende typen werkplek.

4. Branded workspace

Maslow zet zelfontplooiing bovenaan en voor Maasdam staat dat gelijk aan een fysieke omgeving die optimaal het merk tot bloei laat komen. Een zogeheten 'branded workspace' draagt bij aan de reputatie en het imago, maar kan ook nieuwe merkwaarden helpen borgen onder medewerkers. Volstaat een organisatie dan met zijn huisstijlkleuren en logo overal netjes toepassen, of ademt de gehele inrichting de kernwaarden van de organisatie? In ieder geval moet het klanten en medewerkers de ultieme merk- en werkbeleving bieden.

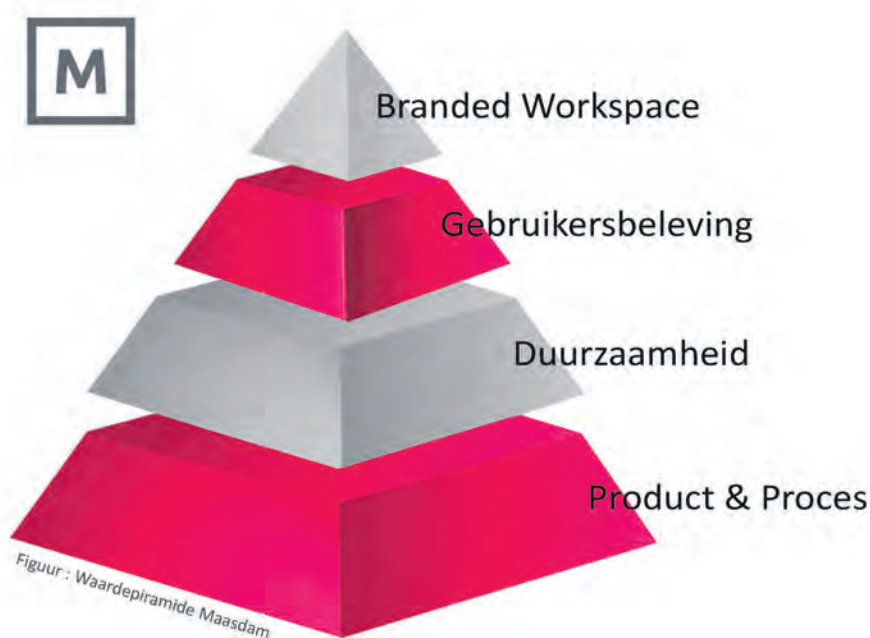
basis van een uitgebreide whitepaper en een checklist. U kunt deze downloaden via www.maasdam.nl/waardepiramide of door de QR code te scannen.

In Maasdam vindt u vervolgens een flexibele partner, die een jarenlange ervaring in projectrealisatie combineert met een innovatieve kijk op het creëren van optimale werkomgevingen.

Wij inspireren, conceptualiseren, ontwerpen en realiseren werkomgevingen die de gewenste impact hebben. Dat doen we met onze expertise van interieurarchitectuur tot en met realisatie. Van vloeren tot meubilair. Daarmee tillen we niet alleen het vastgoed, maar ook de gebruikers ervan naar een hoger plan.

Maasdam organiseert met regelmaat inspiratiesessies voor Facilitair Managers met thema's zoals omgevingspsychologie of Branded Workspaces. U kunt zich uiteraard aanmelden voor onze nieuwsbrief: <http://www.maasdam.nl/inspiratieblog/nieuwsbrief.html>

U bent ook van harte welkom in onze fraaie designwerkplaats de Loodz. In deze inspirerende ruimte kan de beleving van het nieuwe interieur op schaal worden getoond.



3. Gebruikersbeleving

De tijd dat we een kantoor-, zorg- of onderwijsomgeving alleen als pand zagen is voorbij. Het bepaalt de werkbeleving van gebruikers, of dat nu medewerkers of klanten zijn. Slim gebruik van omgevingspsychologie kan zorgen dat een gebouw meewerkt en presteert als bedrijfsmiddel. Maar welke keuzes werken productiviteit-verhogend, verzuimverlagend, zorgen voor een 'healing environment' in de zorg of een 'learning environment' in het onderwijs? Voor sommigen gaat de aandacht voor de gebruikersbeleving niet verder dan 'comfort' en 'akoestiek', maar voor anderen is de impact van

Vaste koers, flexibele partner

Iedereen die wel eens een belangrijke (her)inrichting van de werkomgeving heeft geïnitieerd en begeleid weet dat er duizend keuzes gemaakt moeten worden op vele verschillende terreinen. Het is makkelijk om op één aspect verleid te worden tot een keuze die qua uitstraling bijvoorbeeld gelijkwaardig is, maar qua duurzaamheid geheel niet.

Koersvast zijn is daarom essentieel en dat lukt des te beter als het voor alle betrokkenen duidelijk is hoe de bakens gezet zijn. Maasdam nodigt u nu alvast uit om met uw collega's de discussie aan te gaan over uw koers. Dit kunt u doen op

BEPAAU UW KOERS MET DEZE WHITEPAPER



Of download 'm via onze website:
www.maasdam.nl/waardepiramide

MEER INFO

Maasdam
Coenecoop 10-11
2741 PG Waddinxveen
0182 621 426
www.maasdam.nl
info@maasdam.nl

Schoonmaak is een basisvoorwaarde

Voor het goed functioneren van een bedrijf of organisatie is schoonmaak zonder meer een basisvoorwaarde.

Een werkplek of verblijfplaats die goed wordt schoongehouden is veiliger en productiever. Het verlaagt het ziekteverzuim en draagt bij aan een positief imago. Oftewel: schoonmaak moet. Rob Bongenaar en Piet Adema, respectievelijk directeur en voorzitter van de branchevereniging OSB, bespreken de laatste ontwikkelingen in de branche.

Auteur: Cor Dol

De Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) is de werkgeversorganisatie van de schoonmaak- en glazenwassersbranche in Nederland. Directeur Rob Bongenaar: "Wij behartigen de belangen van zo'n 300 leden, die met 120.000 medewerkers 70% van de totale omzet van de markt realiseren. Dit zijn bedrijven die zich voornamelijk op de zakelijke markt richten zoals de schoonmaak van kantoren, glazenwassen, gevelbehandeling, calamiteitenreiniging, treinen, vliegtuigen, scholen en reiniging in de voedingsmiddelenindustrie." Onlangs werd Piet Adema de nieuwe voorzitter van de OSB.

Maatschappelijk belang

Het maatschappelijk belang van de schoonmaaksector valt niet te onderschatten. "Het is een enorme integratiemachine", aldus Rob Bongenaar. "In deze sector maken mensen vaak hun eerste carrière en kunnen daardoor doorstromen. Per jaar worden hier duizenden mensen opgeleid en vaak is dit hun eerste diploma. De schoonmaakbranche is een enorme opstap naar de arbeidsmarkt." Piet Adema: "Veel WSW'ers [Wet Sociale Werkvoorziening] en andere mensen die in de doelgroep van de participatiewet vallen hebben juist in de schoonmaakbranche een baan. Het is een sector die al heel lang aan participatie doet, al lang voordat de wetgeving daarover bestond. De schoonmaakbranche is voor de overheid één van de belangrijkste partners voor het realiseren van doelen van de participatiewet."

Klanttevredenheid

Om het belang van schoonmaak nog maar eens te onderstrepen: voor een organisatie als Schiphol is de belangrijkste KPI het op tijd laten vliegen van vliegtuigen. Schoonmaak staat op nummer twee. Rob Bongenaar vindt dat niet vreemd. "Ga maar na. De beoordeling door bezoekers van de luchthaven wordt

"Schoonmaak is niet langer iets dat wordt gedaan in de avonduren"

mede bepaald door hoe schoon het toilet is. Het heeft een enorme impact op de klanttevredenheid. Dat besef zie je bij steeds meer bedrijven. Bovendien gaan ze schoonmaak ook steeds meer zien als gastheerschap: schoonmaak is niet langer iets dat wordt gedaan in de avonduren. Het wordt een onderdeel van de totale klanttevredenheid. Veel schoonmaakbedrijven pakken dat besef goed op." Piet Adema constateert dat de

samenleving deze beweging ook moet gaan zien. "Op zich wordt over het algemeen positief op de branche gereageerd. Maar het vak van schoonmaker wordt nog wel ondergewaardeerd en het belang wordt onderschat." Schoonmaak draagt bij aan een hogere productiviteit, lager ziekteverzuim, gastheerschap, minder agressie op het werk en in de samenleving. Onderzoek heeft aangetoond dat plekken waar goed wordt schoongemaakt veiliger zijn en dat de productiviteit er hoger is. Belangrijk voor werkgevers die van plan waren om te bezuinigen op schoonmaak: het is niet slim. Rob Bongenaar:

in de prijs en dat resulteerde in een hogere druk op mensen. Het was zaak die balans te herstellen. Vakbonden, schoonmakers, grote opdrachtgevers en intermediairs hebben daarop samen de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ontwikkeld. De Code is een moreel appèl om op een normale manier met elkaar om te gaan. Niet meer alleen aanbesteden op de laagste prijs, maar selecteren op de beste economische waarde." Na invoering van de code normaliseerde de markt zich na enige tijd. De code is en blijft een appèl, het is geen juridisch statement. "Maar de code leeft wel degelijk in de

maken, doen hun best om het keurmerk te mogen voeren. In het kader van ketenaansprakelijkheid is dat met name van belang."

Innovaties

De branche is volop in beweging. Daarbij gaat het niet zozeer om technische innovaties, als wel in logistiek, efficiency en de toepassing van software. "Het is meer de manier van presteren dan in het schoonmaken zelf", constateert Rob Bongenaar. Ontwikkelingen als Het Nieuwe Werken zorgen ervoor dat de positie van de schoonmaak en schoonmaker wijzigt, in ieder

"Schoonmaak is voor bedrijven een basisvoorziening. Net als de koffie"

geval waar het gaat om het werk in kantoorgebouwen. Dat wordt ook door de OSB onderkend. "Dat betekent dat je je moet voorbereiden op de toekomst, door te kijken welke taken een schoonmaker nog meer uit zou kunnen voeren, meer flexibiliteit in werkzaamheden. Het heeft er ook mee te maken welke visie je op de arbeidsmarkt hebt", vat Piet Adema samen. "Ik zou de vakbonden graag willen vragen om samen te kijken naar de nieuwe arbeidsverhoudingen in de schoonmaakbranche, zodat we met elkaar een heldere toekomstvisie neer kunnen zetten."

Aanpassen

Zo past de branche zich voortdurend aan aan de veranderende omstandigheden. Zoals gezegd: door flexwerken is er qua oppervlakte misschien minder kantoor om schoon te maken, maar moet het wel vaker gebeuren. Dat vraagt ook om inzet tijdens -letterlijk- kantooruren van schoonmaakpersoneel en dat wijst weer meer in de richting van gastheerschap en communicatieve vaardigheden. De beleving in een bedrijfspand is immers niet alleen mede afhankelijk van het feit of het goed schoon is, maar ook van de mensen die er rondlopen. Schoonmakers horen daar ook bij. In de kantorenmarkt groeit de behoefte om de kwaliteit van facilitaire dienstverlening te verhogen. Dat gebeurt door flexibiliteit en hospitality, maar ook door het integreren van taken. Naast flexibiliteit vraagt dat ook om creativiteit en ondernemerschap.

UITGELICHT

De sector bestond in 2013 uit:

- 7.150 (was 6.740) bedrijven gericht op het reinigen van gebouwen;
- 1.085 (was 995) bedrijven gericht op het reinigen van transportmiddelen en overige reiniging;
- 3.375 (was 3.200) glazenwassersbedrijven. Zij zijn vooral actief in de particuliere sector. Driekwart van de glazenwassers is zelfstandige zonder personeel (zzp'er).

Bron: www.pianoo.nl

"Schoonmaak is voor bedrijven een basisvoorziening. Net als de koffie."

Professionaliseren

Met de Code Verantwoordelijk Marktgedrag wil de OSB de branche verder professionaliseren. "Enkele jaren geleden werden we geconfronteerd met een staking", kijkt Rob Bongenaar terug. Met de staking kwamen zaken naar boven die volgens de OSB een professionaliseringslag behoefden. "Er was sprake van een neerwaartse spiraal

branche. En cateraars, beveiligers en straks ook verhuizers hebben zich bij de code aangesloten. Zij hebben te maken met dezelfde ontwikkelingen." Behalve de code heeft de OSB een keurmerk ingevoerd, gebaseerd op de NEN 4400-norm, die vooral kijkt hoe bedrijven zich financieel en administratief behoren te gedragen. Het keurmerk is in 2013 ingevoerd en heeft een standaard in de markt gezet. Rob Bongenaar: "We hebben met het OSB-keurmerk de lat vrij hoog gelegd. Bedrijven die het verschil willen



ADVERTORIAL

Hospitality, beleving en kwaliteit in het DNA

Wie met kennis en ervaring de nieuwste trends het hoofd kan bieden, doet goede zaken in facilitaire dienstverlening.



Algemeen directeur Bas Cornelissen en Bas Haagen directeur marketing en sales van EW Facility Services

Hospitality, beleving en kwaliteit: deze drie waarden bepalen in hoge mate groei in een krimpende markt van facilitaire dienstverlening. En een bedrijf dat deze waarden al 25 jaar in het DNA heeft, kan zich dus onderscheiden.

U viert dit jaar het 25-jarig jubileum van uw onderneming. Kunt u een overzicht en vergelijking geven van facilitair management binnen uw bedrijf?

Bas Cornelissen: "EW Facility Services bestaat inderdaad 25 jaar. We zijn begonnen in de hotellerie. Achteraf was dat een goede keuze, want een integrale aanpak, zoals die tegenwoordig door veel collega's in de branche wordt nagestreefd, is in de hotelbranche heel gewoon. Huidige trends als belevingsconcepten, multi service diensten en het integreren van taken zijn bij ons al 25 jaar gemeengoed en zit in onze genen. Het is altijd ons uitgangspunt geweest. Vanuit de hotelbranche hebben we onze dienstverlening doorvertaald naar het hogere kantorenssegment en leisure en meer recentelijk ook naar de zorg."

Bas Haagen: "Vanuit onze oorspronkelijke filosofie zijn we continu bezig met het doorontwikkelen van onze dienstverlening. Voor succes in de hotellerie is het voor facilitaire diensten belangrijk dat je heel dicht op het primaire proces van een hotel zit en snapt wat gastbeleving inhoudt. Het vraagt om een nauwe samenwerking. Op dagbasis wordt een hoge kwaliteit geëist en er wordt een groot beroep gedaan op flexibiliteit. Als facilitair dienstverlener moet je voortdurend meeschakelen met de bezetting van een hotel. Vanuit die kerncompetenties hebben we de afgelopen 25 jaar onze dienstverlening succesvol binnen meerdere marktsegmenten geïntroduceerd, om niet alleen afhankelijk te zijn van hotellerie. Op dit moment is onze omzet gelijk verdeeld over de hotelbranche (50%) en de marktsegmenten kantoren, leisure en zorg (50%). We zien

daarnaast ook veel behoefte aan deze competenties in de andere markten. Komt bij dat bijvoorbeeld in de kantorenmarkt een groeiende behoefte bestaat om de kwaliteit van facilitaire dienstverlening te verhogen."

Hoe komt dat?

"Opdrachtgevers zien steeds meer in dat facility een grote bijdrage kan leveren aan het welbevinden van medewerkers en bezoekers. Dat komt tot uiting in een hoogwaardige inrichting van kantoren, onder meer om talentvolle medewerkers te binden en om binnen- en buitenlandse gasten op een goede manier te ontvangen. Beleving toevoegen aan dienstverlening. Daarbij worden tegenwoordig hoge eisen gesteld aan de facilitaire dienstverlening door ontwikkelingen als flexwerken, wisselend gebruik van ruimten en bezoekersaantallen. Maar ongeacht het marktsegment hanteren we altijd onze filosofie. Juist deze filosofie en onze kernwaarden stellen ons in staat om in een veranderende markt te groeien en te innoveren. Als je deze focus vasthoudt, bouw je ook heel veel kennis op van het marktsegment waarin je actief bent. Doordat we in een beperkt aantal marktsegmenten actief zijn, zijn we in staat om ons continu te verdiepen om op ontwikkelingen in de markt in te spelen en met de beste oplossing te komen."

Welke ontwikkelingen spelen in de markt en hoe kunt u, met uw filosofie in het achterhoofd, daar op inspelen?

Bas Cornelissen: "Een trend is bijvoorbeeld het inzetten van medewerkers tijdens daguren. Dagschoonmaak is de afgelopen jaren sterk in opkomst, maar dat doen wij al sinds jaar en dag. Wij geloven in dat principe en het stelt ons in staat onze medewerkers meer uren te bieden, wat eveneens positief bijdraagt aan de continuïteit van het team op locatie. Tevens zijn ze daarmee zichtbaar in het gebouw, wat een positief effect

heeft op de beleving. Het vraagt om communicatie, opleiding. Medewerkers worden zo veel meer betrokken in het sturen op hospitality en beleving. Het is ook belangrijk om deze mensen vast te houden. Dat biedt continuïteit en zo kun je veel beter de ontwikkeling van je klant monitoren."

Hoe belangrijk is beleving?

Bas Haagen: "Al sinds de oprichting stellen we tevredenheid van onze klanten centraal, in alles wat we doen. In de hotellerie is het heel normaal om de tevredenheid van de gast te meten en die is leidend. Ook in de andere marktsegmenten wordt tevredenheid steeds meer gemeten en dat is goed. Het geeft aan waar verbeterpunten zijn en daar kun je een plan van aanpak op vaststellen. Veel facilitair dienstverleners stellen nu dat ze de klant centraal stellen. Bij ons is het nooit anders geweest. De essentie van ons bedrijf gaat over beleving."

Kunt u de trend rondom integrale aanpak van diensten toelichten?

"In hotellerie hebben onze room attendants een geïntegreerde taak: schoonmaak, linnen, ze signaleren technische gebreken en vullen de minibar bij. Als je een parallel trekt naar bijvoorbeeld de zorg, dan is de dienstverlening daar vaak verkokerd. Bekeken vanuit de patiënt is dat een vreemd fenomeen. We benaderen de beleving vanuit het gedachtegoed van de eindgebruiker, of dat nu een hotelgast, patiënt in een ziekenhuis of bezoeker van een bedrijfsgebouw is. Zij beoordelen faciliteiten als een geheel. Dan is het niet meer dan logisch om die taken te integreren. Uit metingen blijkt dat het de beoordeling van faciliteiten enorm verhoogt. We werken met een aantal punten die een verhoogde klantbeleving bewezen garanderen. Een integrale aanpak van taken is er één van." Bas Cornelissen: "Het realiseren van een

zo hoog mogelijke beleving begint met de verantwoordelijkheid nemen voor een eindresultaat. De dienstverlening op dagbasis moet je dan zó inrichten dat je inspeelt op wat er op dat moment in een locatie aan de hand is. Zo kun je samen met je klant bepalen hoe je een dag gaat invullen. Dat verschilt van dag tot dag. We geloven sterk in de flexibele inzet van werkzaamheden, aansluitend op de behoefte van de opdrachtgever en vanuit onze expertise."

Vragen ontwikkelingen als Het Nieuwe Werken van de facilitaire dienstverlening aanpassingen?

"Het is een voorbeeld om aan te geven hoe groot de vraag om flexibiliteit, creativiteit en ondernemerschap in de branche is. Flexwerken impliceert een andere inzet van onze mensen. Immers, iemand die op een kantoor werkt en 's middags pas aanschuift, wil ook graag een schone werkplek. Daar komt bij dat je veel meer zaken flexibel kunt inrichten dan de opdrachtgever voor mogelijk houdt. De uitdaging van de facility manager om de kosten laag te houden en de kwaliteit hoog, betekent dat je creatief moet zijn. Kijken hoe je ogenschijnlijk vaste kosten flexibel kunt inrichten, afhankelijk van de behoefte en bezettingsgraad. Ook die kennis en ervaring nemen wij mee."

MEER INFO

Sweerts de Landasstraat 27
Postbus 448
6800 AK Arnhem
026-445 24 00
www.ew.nl
info@ew.nl
www.foryourhospitality.nl

VAN DE REDACTIE

Werkgevers zetten mobiliteitsmanagement hoog op de agenda

Grote kostenpost die moeilijk in kaart is te brengen.

Nog niet zo lang geleden, toen de crisis een nog ver-van-onze-bed-show was, voorzagen bedrijven hun personeel met het grootste gemak van een leaseauto. Anno 2015 zijn de kaarten geschud, moeten veel bedrijven onderzoeken waar ze kosten kunnen besparen en nemen ze hun wagenpark onder de loep. Mobiliteitsmanagement is een hot item en staat hoog op de agenda en is onderwerp van gesprek. De focus ligt op het individu. Wat heeft de werknemer nodig?

Auteur: Karin van Leeuwen

“Onze manieren van reizen en werken zijn aan het veranderen”, weet Renate Hemerik. Als directeur van de Vereniging van Nederlandse Autoleasemaatschappijen (VNA) volgt zij de ontwikkelingen op de voet. Werkgevers kijken naar mobiliteit. Je hebt verschillende groepen werknemers. Degenen die vast op kantoor werken, je hebt werknemers die op kantoor werken, maar ook afspraken buiten de deur hebben en je hebt de ‘buitendienst’ die eigenlijk hoofdzakelijk onderweg zijn. Deze werknemers hebben ieder verschillende mobiliteitsbehoeften. Alle werknemers een leaseauto geven, zou onnodig zijn. Dus buigen werkgevers zich over het mobiliteitsvraagstuk. Een aantal vragen borrelt dan op, weet Hemerik. Als je goede werknemers wilt aantrekken,

wat wil je dan faciliteren? Hoe houd je de kosten in de hand? En beantwoordt de werkgever aan de duurzaamheid van CO2-norm? Vragen die werkgevers mee moeten nemen in hun keuzes. Bang dat leasemaatschappijen door de

“We merken steeds vaker bij grotere bedrijven en bij de overheid dat er wordt gekeken naar het individu”

ontwikkelingen op mobiliteitsgebied over een aantal jaar overbodig zijn, is Hemerik niet. Want leasemaatschappijen zijn dienstverleners die meegaan in de veranderingen. Bovendien meten steeds meer leasemaatschappijen zich een adviserende rol aan en denken met de klant mee over het mobiliteitsbeleid.

Doorontwikkeld

Leasemaatschappijen zijn na de Tweede Wereldoorlog ontstaan uit financiële behoeften. Werkgevers moesten hun bedrijven weer opbouwen en hadden geen geld om hun medewerkers van auto's te voorzien. Later kwam de fase van uitbesteden en het realiseren van besparing en gemak. Tegenwoordig nemen leasemaatschappijen steeds vaker voor hun klanten het mobiliteitsmanagement voor hun rekening. Sterker: ze zijn gespecialiseerd op dit vraagstuk. De vraag naar

mobiliteitsproviders is gestegen. “We merken steeds vaker bij grotere bedrijven en bij de overheid dat er wordt gekeken naar het individu”, zegt Hemerik. Er ligt een mobiliteitsvraagstuk en de kosten moeten transparant worden. En als je dat voor een auto doet, kan dat ook voor het openbaar vervoer, ergo voor je totale mobiliteit.

Duur ding

“Het grote probleem is”, zo zegt Giuliano Mingardo, directeur mobiliteitsmanagement van de Erasmus Universiteit Rotterdam, “dat mobiliteit een duur ding is. Het is een grote kostenpost en moeilijk om in kaart te brengen.” Op de Erasmus is onderzocht wat het kost als elke werknemer dagelijks fysiek op kantoor aanwezig is. De uitkomst: fysieke aanwezigheid van iedere werknemer kan tot 15 tot 20 procent van de loonkosten bedragen. Mobiliteit is dus geen eenduidige kostenpost. Het zit verstopt in het salaris, als woon-werkverkeer. Maar ook in de kostenpost gebouw. Want de parkeerplaats van een bedrijf valt onder de gebouwen. Het is dus lastig de kosten in kaart te brengen en transparant te krijgen en niemand kan er op worden afgerekend. Softwarebedrijven die de boekhouding van bedrijven runnen, kunnen de kosten relatief makkelijker zichtbaar maken. Zij hebben immers veel financiële gegevens bij de hand. Een prima investering voor bedrijven die willen weten hoeveel ze



uitgeven aan mobiliteit. Vervolgens is de vraag: hoe beheers je de kosten? Bewustwording lijkt hier het toverwoord. Als mensen worden geraakt in hun eigen portemonnee dan zijn veel meer genegen hun reisgedrag nader te inspecteren. Toen er bij de Erasmus Universiteit betaald parkeren werd ingevoerd en ook de medewerkers moesten betalen, was er veel weerstand. Belachelijk! Betalen omdat je naar werk moet. Na twee weken nam de opwindings af en sindsdien wordt er nagedacht of het echt belangrijk is

ADVERTORIAL

Realtime gegevens zorgen voor transparantie

Betrouwbare informatie, de basis onder een effectieve organisatie.

Wat kost mijn medewerker en wat levert hij mij op? Dat is een vraag die organisaties zich regelmatig stellen. Zeker bedrijven met veel mensen in de buitendienst, raken de controle over hun werkzaamheden makkelijk kwijt. ITmobile bedenkt al vijftien jaar lang geavanceerde softwaresystemen die heldere antwoorden geven. Het bedrijf wordt gerund door Harald Treur en Klaas Collet. Zij vertellen vol passie over ITmobile.

Waarom willen bedrijven gegevens inzichtelijk hebben?

Om verschillende redenen, maar de belangrijkste is om grip op de kosten te krijgen. ITmobile specialiseert zich in bedrijven met personeel in de buitendienst. Denk aan bouw- en installatiebedrijven, accountkantoren en energieleveranciers. Deze mensen werken niet op één plek. Hierdoor is er geen controle op bijvoorbeeld de gewerkte uren. De softwaresystemen die wij ontwikkelen maken de werkzaamheden transparant. Daaruit resulterende werktijd wordt geheel automatisch berekend, als basis voor verloning, nacalculatie en vergoeding.

Maar dat gebeurt toch al in veel bedrijven?

Wij komen bij bedrijven waar men totaal geen grip op de kosten heeft. Waar men weliswaar beseft dat er effectiever moet worden gewerkt maar geen idee heeft

waar te beginnen. Door onvoldoende inzicht is het vrijwel onmogelijk op verstandige wijze nieuw beleid te implementeren. Een bedrijfsvoering is complex. Uitsluitend door integratie van bedrijfsprocessen; uit te gaan van een constant vergelijk van geplande activiteiten met gerealiseerde activiteiten en die realisatie realtime vast te leggen ontstaat een betrouwbaar beeld van wat er in je bedrijf gebeurt. Dat betrouwbare beeld leidt tot verstandig management en grote besparingen.

Hoe registeren jullie de gegevens?

We kennen verschillende methodes die altijd voor een realtime registratie, zonder enige bediening zorgen. Die registratie gaat primair over de medewerker en als afgeleide eventueel over materiaal. Op deze manier krijg je objectieve, eerlijke, betrouwbare gegevens. Dus als men vindt dat een medewerker niet optimaal functioneert, kan met deze gegevens een open en eerlijk gesprek worden aangegaan.

ITmobile heeft een belangrijke rol gespeeld bij Defensie. Hoe?

Het ministerie van Defensie moet bezuinigingen, onder meer op haar mobiliteitskosten. De grootste kostenpost binnen mobiliteit is het wagenpark. Talloze auto's en niemand wist eigenlijk hoe die auto's werden ingezet. Wij hebben ons Transparant Automated Network Car (TANC) geïmplementeerd, een mooi



voorbeeld voor bedrijven die een groot wagenpark bezitten waarvan een groot gedeelte te vaak stil staat. TANC zorgt ervoor dat een auto niet aan een eigenaar is toegekend, maar in plaats daarvan tot een transparant en geautomatiseerd netwerk behoort. Dat netwerk is voor iedereen binnen het bedrijf beschikbaar.

Hoe werkt het?

Via het reserveringssysteem reserveer je een rit. Het systeem stuurt deze aanvraag naar onze database. De reservering is gekoppeld aan een aanmeldtijd die in het systeem is vastgelegd. Werknemers

beschikken over een persoonlijke pas, melden zich bij de auto, stappen in en rijden weg. De black box registreert alle informatie over de rit en over de techniek. Zo wordt een auto die onvoldoende brandstof heeft of op enig onderdeel storing heeft niet voor een volgende rit vrijgegeven in het reserveringssysteem.

MEER INFO

Gasthuisstraat 4
4161 CC Heukelum
0345-631171
www.itmobile.com



er heel goed kan worden nagedacht over mobiliteit. Ten eerste is dat als een medewerker verhuist of als een medewerker van baan verandert. De herkomst of bestemming verandert waardoor het voor werkgevers een uitgelezen moment is samen uit te zoeken wat hij moet faciliteren zodat zijn kracht op het werk kan verschijnen. Er wordt steeds meer gekozen voor het verstrekken van een mobiliteitsbudget. Elke werknemer krijgt een bepaald bedrag voor zijn mobiliteit en daar moet hij het mee doen. Kom je op de fiets en

“Er zal altijd behoefte blijven aan zorgeloze mobiliteit”

houd je geld over? Prima, dat is dan voor jou. Besluit je van dat budget privé te leasen en kom je tekort? Zelf bijleggen dan. “Minpuntje van zo’n vergoeding is dat het gerekend wordt tot het belastbaar loon”, vult Hemerik aan.

Compelling event

Ondanks dat er veel wordt gezegd en geschreven over mobiliteitsmanagement, wordt er niet altijd daadwerkelijk actie ondernomen. Iedereen is juichend over de kostenbesparing en het bijdragen aan het verminderen van CO2-uitstoot, maar maatregelen worden niet getroffen. Er moet een compelling event aan te pas

met de auto naar de universiteit te komen, of dat er ook een andere manier is. Hemerik beaamt dat een financiële prikkel naar de werknemer een goed middel is om kosten te besparen. Er moet dus een cultuuromslag plaatsvinden om werknemers te doordringen van het feit dat er andere mogelijkheden zijn.

Mobiliteitsbudget

Volgens Mingardo zijn er twee momenten in het leven van een werknemer waarop

komen om in actie te komen. Bijvoorbeeld omdat een bedrijf dat jaren lang is gevestigd op een industrieterrein, met voldoende parkeergelegenheid, besluit naar een aantrekkelijk pand midden in de stad te verhuizen. Daar waar parkeerplaatsen schaars zijn. Dan wordt het bedrijf gedwongen na te denken hoe de medewerkers naar hun werk kunnen komen. Ook het nieuwe werken zorgt voor een verandering. Mensen werken niet meer standaard van negen tot vijf. Hun mobiliteitsbehoeften is continu in beweging.

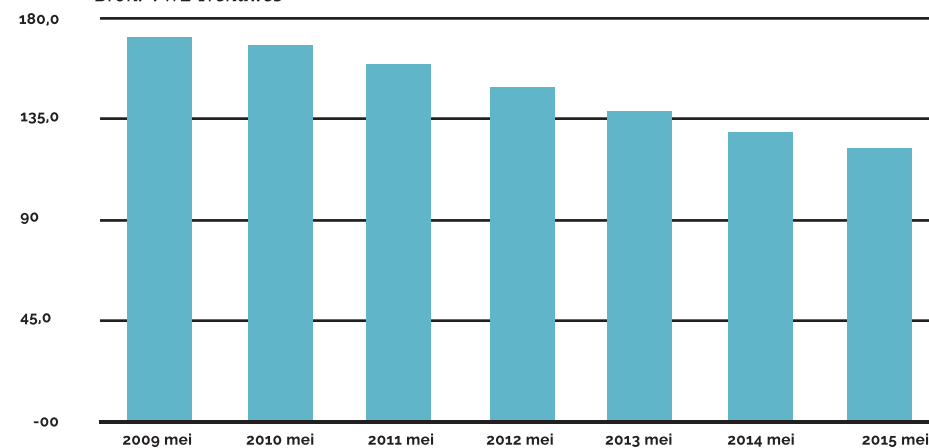
Toekomst

Hoe ziet de toekomst eruit? Kunnen leasemaatschappijen hun deuren sluiten? Nee. Er zal altijd behoefte

blijven aan zorgeloze mobiliteit. Cijfers tonen aan dat er steeds meer schone, zuinige en veilige auto's komen. Dat het verbruik daarvan verder moet verbeteren laat dit onverlet. Daarom wordt er zwaar ingezet op beïnvloeding van gedrag, zowel aan reis- als aan rijgedrag. Dat vraagt verandering van gedrag en vraagt een lange adem. In de toekomst komen er andere vormen van mobiliteit. De smartmobility doet zijn intrede. Zelfrijdende auto's komen in opmars. Dat er veranderingen blijven komen is wel duidelijk, maar in welk kannetje ze worden gegoten: de toekomst zal het uitwijzen.

Gemiddelde CO2 uitstoot wagenpark

Bron: VWE Trendweb



INTERVIEW

Bedrijven nemen wagenpark vaker onder de loep

Besparen op mobiliteit en verbeteren van grip op vervoerskosten.

Kostenbeheersing van het wagenpark stond lange tijd niet hoog op de agenda. Medewerkers mochten een auto uitzoeken, kregen een brandstofpas en werden verder nergens op aangesproken. De werkgever betaalde alle kosten. Dat is echter veranderd. Bedrijven willen of moeten nu kosten verlagen en de grip verbeteren. Dat kan via verschillende vormen van mobiliteitsregelingen. Fleet Support, een onafhankelijk wagenparkspecialist, kan daarbij helpen. Servi Diederens legt uit op wat voor manier Fleet Support bedrijven begeleidt.

Voldoet de traditionele leaseregeling niet meer aan de eisen van nu?

De traditionele regeling prikkelt werknemers niet. Eens vaker de fiets nemen of kiezen voor Openbaar Vervoer? Bewust kijken naar de noodzaak van ritten en het aantal privékilometers? De traditionele leaseregeling moedigt de leaserijder niet aan tot bewust reis- en rijgedrag, integendeel.

Werkgevers kunnen hun mensen toch ter verantwoording roepen?

Maar dan moet de werkgever wel een goed verhaal hebben. Als er geen beleid is, wat is dan acceptabel? Daarom is het goed dat werkgevers nadenken over hun mobiliteitsregeling.

Wat houdt een mobiliteitsregeling in?

De mobiliteitsregeling betreft alle



Servi Diederens van Fleet Support

regelingen omtrent zakelijk en woon-werk-verkeer. En daarin zijn verschillende verschijningsvormen. De eerste is de leaseregeling 2.0 die bonus/malus voorwaarden omtrent het gebruik toevoegt. Tankt de medewerker zo goedkoop mogelijk, trapt hij het gaspedaal niet te hard in, hoeveel privékilometers zijn er gereden? De meerkosten worden met de medewerker verrekend.

De tweede regeling is de cash-optie; medewerkers zien af van een leaseauto en krijgen maandelijks een bedrag. Hier kleven fiscale bezwaren aan. Er gaat belasting vanaf en als de medewerker veel voor de zaak op pad moet, dan redt hij het niet met de maandelijkse vergoeding.

De derde optie is een vervoersbudget in combinatie met een leaseauto. Hierbij ontvangt de werknemer maandelijks een vastgestelde vergoeding. Er wordt een deel vergoed voor privégebruik, naast de variabele vergoeding die afhankelijk is van het aantal werkelijk gereden zakelijke kilometers. Combineer je dit met een leaseauto, dan krijg je meer grip op de leasekosten.

De vierde en laatste optie is het vervoersbudget met een netto uitbetaling. Hierbij wordt uitgegaan van een vastgestelde vergoeding die opgebouwd is uit een vast en variabel deel. De vergoeding wordt maximaal netto beschikbaar gesteld aan de

medewerker. De medewerker moet dan wel verantwoording afleggen en zijn vervoer zelf organiseren.

Hoe begeleidt u bedrijven?

We vragen welke beleidsvorm ze voor ogen hebben. We vertellen de voor- en nadelen van de regelingen. Bovendien moet een bedrijf tijd investeren om de werknemers te informeren. Als je zorgt dat je verhaal transparant is, zijn medewerkers bereid mee te werken. Door data te verzamelen, monitoren wij het rijgedrag van werknemers. We plaatsen dan bijvoorbeeld een black box in de auto om het juiste aantal kilometers, brandstofverbruik en tankgedrag te checken. De verzamelde data maken we voor werknemers zichtbaar via een portal. En als het rijgedrag de portemonnee van de werknemers raakt, zijn zij heus bereid hun gedrag te veranderen.

MEER INFO

Mr. E.N. van Kleffensstraat 14
6842 CV Arnhem
026-3537600
info@fleetsupport.com
www.fleetsupport.com

VAN DE REDACTIE

Facility manager is spil in circulaire economie

Facilitaire managers kijken niet alleen naar prijzen, maar naar de beste oplossing.

De circulaire economie is gericht op maximaal hergebruik van producten en grondstoffen. Waardevernietiging wordt daardoor geminimaliseerd. Het systeem kent twee kringlopen van materialen: een biologische kringloop, waarin reststoffen veilig terugvloeien in de natuur en een technische kringloop, waarin grondstoffen hergebruikt worden. Maar er is ook sprake van een derde kringloop, namelijk de mens kant achter het circulair handelen. En juist daar kan de facilitair manager van grote waarde zijn.

Auteur: Mirthe Diemel

De circulaire economie heeft pas kans van slagen als bedrijven daadwerkelijk mee willen werken. Om dit te realiseren,

kunnen organisaties zogeheten creatieve coalities vormen met andere bedrijven en instanties. Gezamenlijk versterken zij hun aanbod, ontwikkelen ze meervoudige waarde en werken ze aan een duurzame toekomst. Het crosssectorale aspect maakt het extra interessant, vertelt Adrienne Jonquière-Breure van de Stichting Circulaire Economie. "Organisaties achten zo'n multidisciplinaire samenwerking vaak niet mogelijk, maar komen er gaandeweg achter dat het juist veel toevoegt." Een bedrijf dat een deal sluit met een fabrikant van systeemwanden, doet er bijvoorbeeld goed aan om direct een schoonmaakbedrijf in te schakelen, vooral als de fabrikant eigenaar blijft van die systeemwanden. Die heeft er namelijk baat bij dat diezelfde wanden na tien jaar nog steeds in goede staat zijn, om ze een volgend leven te kunnen geven.

Het gevolg is dat een dergelijke creatieve coalitie jarenlang verantwoordelijk blijft voor het resultaat: een circulaire kantoorinrichting waarmee op de lange termijn materialen en kosten worden bespaard.

Belangrijke spil

Wie denkt dat dit weinig te maken heeft met de circulaire economie, heeft het mis. Als bedrijven de samenwerking aangaan en vervolgens spullen inzetten die géén optimale meerwaarde bieden, is het zonde om daar dergelijke materialen voor te gebruiken. Kortom: iedere stap is er één. De facilitair manager is daarin een belangrijke spil. "De facilitair manager is als geen ander in staat om de circulaire economie naar boven te trekken. Nu ligt de verantwoordelijkheid vaak bij de afdeling inkoop. Zij willen een stoel kopen voor de laagste prijs, terwijl de



ADVERTORIAL

De wereld verbeteren met verantwoorde productie

De circulaire gedachte moet in het bedrijfs-DNA zitten.

Circulair denken gaat niet van de één op andere dag. Milieubewustzijn moet stevig zijn verankerd in de bedrijfsfilosofie en bedrijven dienen continu op zoek te gaan naar de beste oplossing.

Hoe onderscheidt Interstuhl zich op het gebied van circulair denken?

"Door al jaren geïnvesteerd te hebben in circulaire economie. De circulaire gedachte moet in het DNA van een bedrijf zitten. Interstuhl produceert bijvoorbeeld al ruim zestig jaar op een milieuvriendelijke manier door het gebruik van betrouwbare grondstoffen, verantwoorde productieprocessen en een zo min mogelijk inzet van fossiele brandstoffen. Het is een doorlopend proces met als doel een hoogwaardig product te creëren en – tegelijkertijd – de wereld beter te maken."



Hoe belangrijk is de circulaire economie voor Interstuhl?

"Ontzettend belangrijk. De circulaire gedachte start al op de ontwerptafel met acht designprincipes. Maar met alleen een goede stoel ben je er niet. Daarom draagt Interstuhl zorg voor haar producten zolang deze bij de klant zijn. Op die manier proberen we de levensduur te verlengen.

Met re-design zorgen we er bijvoorbeeld voor dat een stoel een facelift krijgt. Nog een stap verder gaat re-use: een stoel wordt door ons teruggenomen, omgebouwd en krijgt vervolgens een nieuwe functie bij een andere opdrachtgever. Als een stoel helemaal op is, zorgen we dat de grondstoffen de basis worden voor een nieuw product. De kringloop is daarmee sluitend. Met deze werkwijze hebben we de afgelopen jaren verschillende milieucertificaten toegekend gekregen van onafhankelijke instituten."

Waarom doen bedrijven er goed aan om de circulaire economie te introduceren?

"Er zijn talloze voordelen te noemen. Allereerst is het natuurlijk goed voor het milieu. Door hergebruik te stimuleren, wordt duurzaam ondernemen in een heel bedrijf doorgevoerd. Dat levert ook een kostenbesparing op, want door het eigendom bij de fabrikant te houden, krijgen

producten een restwaarde en kunnen deze goedkoper worden aangeboden. Tot slot geven circulaire initiatieven een bewust en economisch signaal af aan medewerkers en relaties. Grondstoffen en financiële budgetten worden immers niet verspild, maar optimaal benut. En dat heeft weer een positieve uitwerking op de algehele uitstraling van een bedrijf."

Voor een gedetailleerde levenscyclus van een stoel kijk op www.interstuhl.nl

interstuhl

MEER INFO

Energieweg 21
2382 NB Zoeterwoude
071 581 24 00
info@interstuhl.nl
www.interstuhl.nl

ADVERTORIAL

Een circulaire economie leidt tot cross-sectorale samenwerking

Organisaties die werken aan de circulaire economie creëren nieuwe mogelijkheden en vernieuwende samenwerkingen.

Als een van de eerste bedrijven ter wereld zette Interface zich in 1994 openlijk in voor duurzaamheid. Oprichter Ray Anderson bedacht Mission Zero: 'Het streven van Interface om in 2020 alle negatieve impact van de productie van tapijttegels op het milieu weg te nemen en een herstellende bijdrage te leveren aan milieu en maatschappij'. Interface wil sinds die tijd cyclisch ondernemen net zoals in de natuur, waar afval van planten door andere organismen als voedsel wordt gebruikt. Dit is eigenlijk de basis van wat we nu een circulaire economie noemen.

Cross-sectorale samenwerking

Net als in de natuur, waar geen verspilling is, heeft alles in de productieketen een functie. "Zo zijn we op zoek gegaan naar grondstoffen die al voorhanden zijn.



Rob Boogaard

Hierdoor kwamen we onder andere uit bij gebruikte visnetten, die van hetzelfde materiaal gemaakt zijn als de garens in onze tapijttegels" aldus Geanne van Arkel, Hoofd Sustainable Development bij Interface. "In dit Net-Works programma werken een milieuorganisatie, garenleverancier en de lokale bevolking in o.a. de Filipijnen samen zodat de netten gerecycled en verwerkt kunnen

worden in Interface tapijttegels". Rob Boogaard, CEO bij Interface EMEA vult aan: "Net-Works is voor ons een belangrijke stap richting Mission Zero, en om een herstellende bijdrage te leveren op sociaal en ecologisch gebied. We laten zien dat het hebben van een inclusief business model financieel succes mogelijk maakt". Dat 'doing well by doing good' mogelijk is, blijkt wel uit het feit dat Interface met 3500 werknemers wereldwijd marktleider is in de productie van tapijttegels.

Circulair inkopen

Interface kan tapijttegels op grondstoffen-niveau recycleren, maar stimuleert ook het hergebruik van haar producten door het aanbieden van circulaire diensten. Oude producten krijgen - al dan niet gecombineerd met nieuwe producten - en dankzij creatieve oplossingen een geheel

nieuwe uitstraling. Voor u als facilitair manager vanuit financieel oogpunt een interessante toepassing.

Er is altijd een betere manier

Resteert de vraag of het doel van 'Mission Zero' haalbaar is. "In 2020 eindigt onze missie niet. Ons doel om verder te verduurzamen is blijvend. Het is een continu proces. Cross-sectorale samenwerking is cruciaal en er is altijd een betere manier", aldus Boogaard. "We opereren nu al met 90% minder CO2 uitstoot maar we stoppen niet bij nul. Ons doel is een herstellend bedrijf te worden, die positief bijdraagt aan milieu en maatschappij."

MEER INFO

033-277 5555
www.interface.com



te trekken met leveranciers, architecten, ontwerpers en fabrikanten. Regie nemen rond het vormen van een creatieve coalitie met slimme leveranciers is een logische volgende stap.

De derde kringloop

De stap richting de circulaire economie is daarna snel gemaakt. Het credo is simpel: een fabrikant die producten op den duur wil hergebruiken, doet er goed aan om hier al bij het ontwerp over na te denken. Als de rug van een stoel bijvoorbeeld is ontworpen met een goedkope vulstof inneming, kan dat materiaal bij eventuele terugname niet opnieuw worden gebruikt. Een onnodige verspilling, ook voor de facilitair manager. Door juist iets meer te investeren bij de aanschaf en producten vervolgens goed te onderhouden, wordt

“Ook leveranciers reageren niet altijd even enthousiast op een circulair samenwerkingsverband”

de inruilwaarde vanzelf hoger. Besparen op aanschaf is dus niet altijd voordeliger. Daar zit 'm echter meteen de crux, want facilitair managers krijgen niet altijd alle mogelijkheden aangereikt. Hier stuit men op de derde kringloop, namelijk de wil van mensen. Het is aan een facilitair

manager om te begrijpen dat een bepaalde aankoop of een tot dienst omgevormde leverantie op termijn voordelig is en dit te communiceren naar de afdeling inkoop. Wuestman: “Een organisatie zal dan sneller bereid zijn om bij de aanschaf iets meer te betalen. Iedereen begrijpt dat daardoor uiteindelijk kosten en materialen worden bespaard.”

Verdienmodel

Toch is de afdeling inkoop niet het enige struikelblok voor een facilitair manager. Ook leveranciers reageren niet altijd even enthousiast op een circulair samenwerkingsverband. Dat heeft vooral te maken met het verdienmodel. Naast een eenmalige transactie is het namelijk ook mogelijk om een gebruikstarief af te spreken, waarbij de gebruiker per product of per maand betaalt voor de geleverde prestatie, of er kan sprake zijn van 'statiegeld'. In beide gevallen geldt een terugnamegarantie. Veel leveranciers zijn echter nog niet gewend aan deze manier van werken en ontvangen het aankoopbedrag liever in één keer. Zonde, want er kleven veel voordelen aan een dergelijk verdienmodel. Adrienne Jonquière-Breure: “Leveranciers gaan een langdurige relatie aan met een klant, onderhouden nauw contact met de facilitair manager en ontvangen iedere maand een vast bedrag. Dat maakt de bedrijfsvoering alleen maar meer solide.”

UITGELICHT

- *De circulaire economie geldt als een radicale breuk met het lineaire model waarop de huidige wereldeconomie is gebaseerd. In dit lineaire model is de laatste levensfase van een product niet hergebruik, maar vernietiging.*
- *Het lineaire model is onhoudbaar omdat grondstoffen beperkt voorradig zijn. Ook kan de natuur niet ongelimiteerd afval en schadelijke stoffen opnemen. De grenzen van het lineaire model komen dan ook steeds dichterbij: grondstoffen worden duurder en schoon water en schone lucht worden schaarser.*
- *De circulaire economie maakt een snelle opmars in het bedrijfsleven. Naast de vorming van creatieve coalities zijn er meer manieren om de circulaire economie te bedrijven. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat twee hele verschillende industriële organisaties met dezelfde materialenstroom de handen ineen slaan. Daardoor raakt het ene bedrijf 'afval' op een duurzame manier kwijt en genereert het andere bedrijf grondstoffen op een voordeligere manier. Deze zogeheten 'industriële symbiose' is in ontwikkeling.*

Bron: www.circulaire-economie.info

facilitair manager een ander belang heeft: die wil dat de stoel verstelbaar is zodat mensen er goed op kunnen zitten. Facility managers kijken niet alleen naar prijzen, maar naar de beste oplossing op de lange termijn”, aldus Erick Wuestman van de Stichting Circulaire Economie. De facility manager heeft dan ook een strategische positie en kijkt zowel naar het belang van de organisatie als naar de mogelijkheden van buitenaf. En die zijn er, want de facilitaire omgeving is ontzettend breed. De facility manager is van huis uit gewend om co-creatief op

PROFIEL

Circulair denken zorgt voor duurzame innovaties

Al tijdens het ontwerp rekening houden met zaken als de levenscyclus en hergebruik.

Steeds meer bedrijven kiezen voor een duurzame manier van produceren en introduceren de circulaire economie. Dat betekent dat producten en grondstoffen kunnen worden hergebruikt óf op een schone manier worden gerecycled. Het unieke daaraan is dat ieder materiaal zolang mogelijk in gebruik wordt genomen. Tegelijkertijd blijft de kwaliteit gewaarborgd, waardoor de economische waarde zoveel mogelijk wordt behouden. Een bedrijf dat zich actief bezighoudt met circulaire economie, is Gispén International B.V., ontwerper en producent van kantoor- en designmeubilair.

Midden jaren negentig zette Gispén de eerste stappen op het gebied van duurzaamheid met het zuiveren van uitgestoten lucht en water. Sinds 2010 produceert het bedrijf klimaatneutraal en inmiddels heeft het zich de principes van de circulaire economie eigen gemaakt. Dat betekent dat er al tijdens het ontwerp rekening wordt gehouden met zaken als de levenscyclus en hergebruik. Zodra een product af is, gaat het bedrijf uit van vier fasen. Tijdens de eerste fase staat gebruik centraal. “Het is belangrijk dat een nieuw product, zoals een bureau, goed wordt onderhouden en schoongemaakt. Dit draagt namelijk bij aan de levensduur. Dat onderhoudsdeel bespreken we vooraf dan ook uitgebreid met onze klanten”, vertelt Karin Verploegen, manager circulaire economie bij Gispén.



Karin Verploegen

Upgrade en remanufacturing

Op het moment dat een product aangepast moet worden, dient fase 2 zich aan. Beschadigde onderdelen worden hersteld en producten krijgen een complete upgrade, zoals een bureau dat in hoogte wordt versteld. Is een product eenmaal in fase 3 beland, dan is er sprake van remanufacturing. Een beschadigd bureaublad kan nog prima dienst doen als tussenwand tussen twee bureaus. Het blad wordt dus niet weggegooid, maar krijgt een compleet nieuwe functie.



Peter Veer

Recyclen

Zodra er geen mogelijkheden meer zijn om materialen opnieuw in te zetten zonder dat de kwaliteit verloren gaat, komt de laatste fase aan bod. Kwaliteitsbehoud speelt namelijk een grote rol binnen de circulaire economie. Tijdens deze vierde fase staat recycling centraal: waar mogelijk worden producten aan het einde van de gebruiksduur uit elkaar gehaald en materiaalstromen gescheiden. Daarnaast wordt er gekeken hoe overgebleven materialen het beste kunnen worden hergebruikt of verwerkt

zonder dat er teveel schadelijke stoffen vrijkomen. Peter Veer, algemeen directeur van Gispén: “Een belangrijke voorwaarde in het circulaire denken is dat je zelf de regie in handen houdt. Je moet weten wat er met je materialen gebeurt, ook als het om spullen gaat die je niet meer gebruikt. Het is zonde als deze op een vervuilende manier worden verwerkt.”

Economisch haalbaar

Met hun klanten probeert Gispén duurzame afspraken te maken. Goed gedrag wordt daarbij beloond. Als klanten hun meubilair na een aantal jaar weer in nette staat inleveren, is de retourwaarde bijvoorbeeld hoger. De materialen zijn immers beter bruikbaar als ze goed onderhouden zijn. Karin Verploegen: “Daardoor hoeven wij er minder arbeid in te stoppen. Dat is gunstig voor ons en het levert de klant op financieel gebied ook nog wat op. Bovendien bespaar je er op de lange termijn kosten mee. Dat laatste is natuurlijk een interessant gegeven. Uiteindelijk moet het voor iedereen economisch haalbaar zijn.”

MEER INFO

Gispén International BV
Parallelweg West 23
4104 AZ Culemborg
Postbus 30
0345-474 211
www.gispén.nl
info@gispén.nl

VAN DE REDACTIE

Beveiliging en veiligheid heeft weer prioriteit

Juiste verhouding tussen inzet mens en techniek is continue zoektocht.

Ruim dertig branden in het eerste kwartaal van vorig jaar waren goed voor een schadelast van een miljoen euro of meer. Brand in een bedrijf is voor ondernemers dramatisch. Er ontstaat brand- en waterschade aan goederen, gebouw en machines en niet zelden wordt het bedrijf na de vuurzee failliet verklaard. Veertig procent van de mkb-bedrijven slaagt er niet in om na een grote brand de zaak weer draaiende te krijgen met faillissement als gevolg. “Een brand kost veel geld en tijd”, weet Ronald Meijer van de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven (VEB).

Auteur: Karin van Leeuwen

Het is zaak dat bedrijven hun beveiliging en veiligheid goed op orde hebben, vindt Jan Kuipers, voorzitter van de VEB. “In 2008 en 2009 toen de recessie op een hoogtepunt was, investeerden veel bedrijven in alles behalve in beveiliging”, aldus Kuipers. Het heeft voor ondernemers weinig prioriteit en lijkt een noodzakelijk kwaad. Tot het moment dat een brand het bedrijf verwoest. Ronald Meijer kan het maar niet vaak genoeg benadrukken: bij gezond ondernemen hoort een goedwerkend beveiligingssysteem waar vooral niet op moet worden bezuinigd. De bewustwording van een verouderd of slechtfunctionerend beveiligingssysteem moet een graad omhoog. Zeker sinds

begin dit jaar de regelgeving voor brandbeveiligingsinstallaties is veranderd. Zo wordt er gebruik gemaakt van inspectie om de kwaliteit van een geïnstalleerde brandmeldinstallatie aan te tonen. Het Bouwbesluit 2012 is in de plaats gekomen voor het Gebruiksbesluit

“Afhankelijk van het type melding moet de actiename door de alarmcentrale ook binnen enkele minuten worden gestart”

waarin de Woningwet gemeenten voorschriften voorschreef over het brandveilig gebruik van bouwen. De verantwoordelijkheid ligt nu volledig bij de gebruiker. Brand kan worden gedetecteerd door een intelligente camera. Er zijn thermische camera's op de markt waar een temperatuurstijging is waar te nemen en er zijn ook visuele intelligente camera's die rook waarnemen. In de toekomst verwacht Meijer dat alle detectoren opnemers zijn met daarin meerdere detectie technologieën en veel intelligentie.

Alarmcentrale

De melding van bijvoorbeeld brand of insluiping wordt doorgegeven aan een alarmcentrale. Deze centrale is er op ingericht te alle tijden te kunnen



reageren op inkomende meldingen van haar abonnees, legt Joost Klaren, vice-voorzitter van de VEB uit. Zo is de verwerkingsapparatuur dubbel uitgevoerd en mocht een systeem uitvallen dan neemt de andere het automatisch over. Datalijnen waarover de meldingen binnenkomen zijn ook redundant uitgevoerd,

noodstroomvoorzieningen zoals een UPS- en dieselaggregaat zorgen ervoor dat alles gewoon door blijft draaien en bij onverhoopte stroomuitvallen. En natuurlijk zijn de specifieke opgeleide en gescreende centralisten altijd met minimaal twee personen aanwezig. Alles wordt in het werk gesteld om de meldingen te ontvangen en daarop te

INTERVIEW

Brandbeveiliging niet altijd vanzelfsprekend

Bedrijven vergissen zich vaak in de gevolgen van een brand.

Saval B.V. wil brandveiligheid binnen organisaties op de kaart zetten door oplossingen op maat te bieden. Een interview met Peter Soler-Schutte en Koen van Dijk.

In hoeverre staat brandveiligheid bij bedrijven op de kaart?

“We merken dat brandveiligheid vaak pas een issue wordt als er al een onprettige eigen ervaring aan vooraf is gegaan. Of bedrijven krijgen vanuit de overheid te horen dat ze aan brandbeveiliging moeten doen, omdat dit bij wet verplicht is. Brandbeveiliging staat dus wel op de kaart, maar is niet altijd even vanzelfsprekend.”



Koen van Dijk

Wat is jullie expertise op het gebied van brandveiligheid?

“Je kunt brandveiligheid niet over één kam scheren, want iedere branche heeft z'n eigen risico's. Bij de bakker om de hoek worden andere maatregelen getroffen dan bij een chemisch bedrijf. In dat laatste geval spreek je van echt maatwerk. Het gaat dan nog niet eens zozeer om de brandbaarheid van bepaalde stoffen, maar om het meten van het risico. Onze medewerkers zijn in staat om risico's in te schatten en klanten daarop te wijzen. Omdat wij ervaring hebben in iedere branche, weten we precies welke oplossing we wanneer moeten aandragen.”

Hoe gaat Saval te werk?

“Dat verschilt per klant, maar doorgaans brengen we een aantal zaken in kaart, zoals de bedrijfsactiviteiten en de locatie. In dat stadium zie je vaak al met welke brandrisico's je te maken hebt. Ook bekijken we of er voldoende blusmiddelen aanwezig zijn, of de vluchtwegen duidelijk staan aangegeven en of er een bedrijfsnoodplan is. De volgende stap is om middelen in te zetten die voorkomen dat een brand daadwerkelijk uitlaat. Denk daarbij aan brandblussers en brandslangspels, die voor een eerste interventie prima geschikt zijn. En dan zijn er natuurlijk ook de automatische systemen die monitoren, detecteren en een brand automatisch blussen. Tot slot is het belangrijk om te kijken naar het personeel: dat moet immers gericht acteren tijdens



Peter Soler Schutte

een calamiteit en in staat zijn om de kleine blusmiddelen te bedienen.”

Jullie doen meer op het gebied van risicobeperking, toch?

“We hebben een eigen ontwikkeling afdeling waar we op eigen initiatief middelen ontwerpen die de risico's behorende bij bepaalde branches kunnen verminderen. Er zijn bijvoorbeeld veel bedrijfskeukens die gebruikmaken van een frituurapparaat. Brandend frituurvet of -olie kan niet met water, bluspoeier of algemeen blusschuim bestreden worden. Om die reden hebben we een oplossing voor frituurapparaten ontwikkeld, namelijk een blusschuim dat specifiek bedoeld is voor het bestrijden van frituurbranden. Overigens is ontwikkelen niet de core business van Saval. We willen voornamelijk bewustwording creëren en advies geven over brandveiligheid.

Ons grootste doel is om Nederland brandveiliger te maken.”

Wat weten organisaties niet als het om brandveiligheid gaat?

“Bedrijven vergissen zich in de gevolgen van een brand, en dan vooral de gevolgen voor de bedrijfscontinuïteit. Als er een brand heeft plaatsgevonden, duurt het zeker twaalf maanden voordat een organisatie weer up and running is. Bovendien zitten concurrenten en klanten ook niet stil. De kans dat een bedrijf weer verdergaat met waar het voor de brand mee bezig was, is nihil. Wat dat betreft schat men onvoldoende in hoe belangrijk het is om de brandveiligheid op orde te hebben.”

MEER INFO

www.saval.nl



routing verloopt anders, maar is altijd vooraf gedefinieerd. Bijvoorbeeld bij een inbraak zal een waarschuwadres worden geïnformeerd. Dat kan in de dagsituatie weer iemand anders zijn dan 's avonds of 's nachts. Of er wordt een bewakingsdienst geïnformeerd, zij zijn prima geoutilleerd om snel actie te ondernemen en ter plaatse de juiste maatregelen te nemen.

Intelligente software

Bij beveiliging en veiligheid wordt steeds meer gebruik gemaakt van intelligente software. Deze software wordt vooral ingezet bij cameraprojecten. Deze zogenaamde Video Content Analyse detecteert nauwgezet iedere beweging in een vooraf gekaderd gebied. Dit in combinatie met een inbraakmelding geeft unieke voordelen in de opvolging. De juiste verhouding tussen de inzet

“Hoewel er veel middels internet wordt gecommuniceerd, blijft de rol van de meldkamer groot”

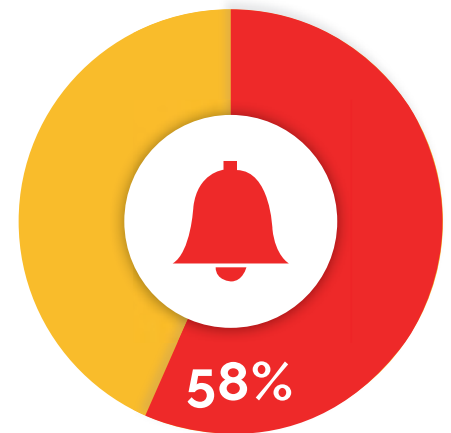
mens en techniek is een continue zoektocht maar levert de beste resultaten. Jan Kuipers beaamt dat. Hij ziet een verschuiving bij de VEB-leden wat betreft de inbraaksystemen. Naast camerasystemen is de toegangscontrole continu in beweging. Er wordt in

sommige bedrijven gebruik gemaakt van de vinger- en irisscan.

Facility manager

Voor de facility manager, die bij grote ondernemingen het aanspreekpunt c.q. de verantwoordelijke is voor de beveiliging, verandert er door de komst van nieuwe ontwikkelingen veel. De trend is dat de facility manager beveiliging steeds duidelijker op het vizier heeft staan. Bovendien is hij beter geïnformeerd over de mogelijkheden en onmogelijkheden op het gebied van beveiligen. Een doorlopende interactie tussen de facility manager en het manbewakingsbedrijf is cruciaal om te komen tot een perfecte mix van inzet van mens en middelen. Want mensen blijven in het hele beveiligingsverhaal van groot belang, weet Jan Kuipers. “Hoewel er veel middels internet wordt gecommuniceerd, blijft de rol van de meldkamer groot. Stelt u zich eens voor hoe fijn het is als je in paniek bent en hulp nodig hebt, dat je een centralist aan de lijn krijgt.” Niet alleen bedrijven zorgen voor beveiliging en veiligheid, steeds meer particulieren zien er ook het nut van in. Vooraanstaande personen die niet onbemiddeld zijn, treffen hun maatregelen als het om beveiliging gaat. Temeer zij steeds vaker het doelwit zijn van inbrekers. Maar ook minder dure wijken worden regelmatig bezocht door het inbrekersgilde. Het verbaast Kuipers dat mensen zo nonchalant met het

In 2013 ontving de brandweer 53.000 loze meldingen, waarvan 58% bestond uit loze brandmeldingen.



Bron: CBS.NL

afsluiten van hun woning omgaan. Ramen die open staan, voordeursleutels onder het potje naast de deur, Kuipers ziet het regelmatig. Het beveiligen van een huis hoeft niet gepaard te gaan met peperdure apparatuur, simpel hang- en sluitwerk houdt onverlaten ook buiten de deur. De trend bij inbraakbeveiliging is het ophangen van camera's. Een camerabeeld levert immers het bewijs dat er een inbraak is. En de ontwikkeling van steeds betere camera's gaat door. De kwaliteit van camerabeelden wordt steeds beter.

ADVERTORIAL

In-Zee. Visueel en akoestisch comfort

Flexplekken en kantoren met veel open ruimte: vaak heeft geluid de vrije hand en dat kan juist contraproductief werken.

Met de introductie van **Het Nieuwe Werken** veranderen veel kantoorgebouwen van inrichting. Er komen flexwerkplekken en open ruimtes. Prima om de onderlinge communicatie en het delen van kennis te verbeteren, maar (te veel) geluid kan ook storend werken. In-Zee biedt oplossingen voor visueel en akoestisch comfort.

De komst van flexwerkplekken heeft de inrichting van kantoorpanden drastisch veranderd. Het kantoor van nu is veel meer een ontmoetingplaats, vaak een mooie plek om te werken, en een plek waar je niet altijd achter je eigen, zelfde bureau zit. Tegelijkertijd zijn kantoren voor een groot deel open ruimtes geworden, om de communicatie te bevorderen. Niet meer individueel werken, maar samenwerken en kennis delen. “Maar dat brengt ook een akoestisch probleem met zich mee”, constateert Jelle van der Zee van het bedrijf In-Zee. In-Zee brengt visueel en akoestisch comfort. “Mensen maken geluid en in een open ruimte kan dat enorm storend werken. Als die herrie niet gedempt wordt, kunnen mensen er veel last van hebben. Een slecht akoestisch comfort, dus een te hoog geluidsniveau, staat in de top tien van meest storende dingen voor kantoormedewerkers. Vooral collega's die met een luide stem veel telefoneren.”

Comfortabel

In-Zee maakt producten die een ruimte,

bijvoorbeeld een kantoor, helpen om akoestisch en visueel comfort te bieden. Het bedrijf is actief in nieuwbouw en bestaande kantoren. Jelle: “In nieuwbouw



werken we vaak in samenwerking met een architect. Door middel van visuals kun je een kantoorruimte eigen maken. Het is de kers op de taart: grote schilderijen aan de muur, wanden bekleden of door vergaderruimtes te voorzien van grafische folies brengen we kleur en sfeer in het interieur. Dat gaat in overleg met de klant, die soms al bepaalde ideeën heeft. We werken met stock databases, waaruit de klant foto's kan kiezen. Het

is ook mogelijk om een eigen ontwerp te maken. Dat gebeurt aan de hand van een intake gesprek om duidelijk te krijgen wat de klant wil en dat visualiseren we in

3D. Vanaf het ontwerp tot het plaatsen en plakken van de visuals nemen we de klant bij de hand.”

Duurzaam

Ook akoestische panelen en wanden kunnen van een afbeelding worden voorzien. Voor de panelen zelf maakt In-Zee gebruik van speciale akoestische wol, verkregen uit gerecyclede kleding. “Glas- of steenwol heeft vezels die

snel op de huid irriteren. Deze speciale duurzame wol heeft dat niet. Bijkomend voordeel is dat het vochtregulerend werkt. Denk maar aan katoen. Behalve dat het akoestische effect in een ruimte wordt versterkt, verbeter je ook het totale klimaat door deze vochtregulatie”, vertelt Jelle. Bij de inrichting van kantoorpanden wordt de akoestiek vaak onderschat. Bedrijven kiezen bijvoorbeeld voor een industriële look met veel beton en zonder geluiddempend plafond. Jelle: “Vaak denken werkgevers en werknemers dat het met de geluidsoverlast wel mee zal vallen. Het tegendeel is waar, en toont aan dat de akoestiek een serieus onderdeel is van de inrichting van kantoorruimtes.” De inrichting van een ruimte vervult een essentiële rol in de beleving van werk, onderling contact en persoonlijk welzijn. In-Zee zorgt voor de inrichting van ruimtes zonder de functie ervan uit het oog te verliezen. Door een goede akoestiek en treffende visuals brengt In-Zee intimiteit en geborgenheid. “En dat is altijd maatwerk”, aldus Jelle.



www.in-zee.nl

MEER INFO

Zoeterwoudseweg 21D
2321 GM Leiden
071 - 535 2210
www.in-zee.nl

VAN DE REDACTIE

Stop het zitten!

Nederlanders zitten. Graag en veel. Maar al dat zitten is slecht voor de gezondheid.

We zitten overal. In de auto. In het restaurant. Thuis voor de buis. En veel mensen zitten tijdens hun werk. Wat zijn de gevolgen van al dat zitten en hoe kunnen we ons gedrag veranderen?

Auteur: Cor Dol

Nederlanders zijn zitters. Meer dan 45 procent van alle Nederlanders ouder dan 15 jaar zit elke dag minstens zeven uur. Dat is flink meer dan de ons omringende landen. Ook in onze vrije tijd zitten we graag en veel. Al dat zitten is funest voor onze gezondheid: zitten wordt wel 'het nieuwe roken' genoemd. Dr. Simone Caljouw is bewegingswetenschapper en verbonden aan het UMCG in Groningen. "Als we kijken naar de epidemiologische gegevens, dan zien we dat mensen die dagelijks veel zitten een verhoogde kans hebben op vroegtijdig overlijden. Interessant is dat we ook een relatie zien met algemene factoren die horen bij minder fysiek actief zijn, zoals overgewicht, diabetes en cardiovasculaire ziekten. Dit effect is

"De mens zoekt van nature de gemakkelijkste weg, het meest energiezuinige gedrag"

minder aanwezig, omdat mensen soms compenseren voor al dat zitten door fysiek actief te zijn." Wie veel zit gebruikt de grote beenspieren niet, waardoor vet en suiker uit het bloed minder snel worden opgenomen. Dat geeft een hoger risico op het ontwikkelen van hart- en vaatziekten en diabetes. "Voorheen waren we meer gefocust op fysiek actief zijn: minstens een half uur bewegen per dag. Nu zijn er gegevens die laten zien dat zo nu en dan sporten niet volledig compenseert voor de negatieve effecten van langdurig zitten. Er zijn redenen genoeg om aan te nemen dat veel zitten niet goed is, maar hoe erg het precies is, is nog niet bekend."

Breder perspectief

Belangrijk is wel om een en ander in een breed perspectief te zien. Zaken als milieu, levensstijl en het eet- en drinkgedrag spelen eveneens een rol. Toch: "We weten dat mensen tijdens hun werk veel zitten. En als je ziet dat langdurig zitten niet zo goed is, is het verstandig om te zorgen dat mensen op hun werk meer gaan bewegen. Dat geeft een flinke positieve boost aan het aantal beweegmomenten op een dag." Makkelijker gezegd dan gedaan, want zitten zit in onze routines en cultuur. Iemand uitnodigen om te gaan zitten is een teken van gastvrijheid. En onze omgeving daagt ons voornamelijk uit om te gaan zitten. "Want waarom zou je blijven staan als je kan gaan zitten? De mens zoekt van nature de gemakkelijkste weg, het meest energiezuinige gedrag. Mensen nemen de lift of roltrap in plaats van de trap. Zo verbruiken we minder dan dat we consumeren. We leven in overvloed en in de loop der jaren zijn bijvoorbeeld ook onze borden groter geworden. Dus scheppen we meer op en eten we meer. Zo belemmert onze omgeving soms zonder dat we het doorhebben actief gedrag", aldus dr. Caljouw.

Automatisme

Derhalve lastig om de routine te doorbreken. Hoe kun je dit probleem



The end of sitting (fotograaf: Jan Kempnaers)

binnen een kantooromgeving goed oplossen? De eerste stap is om uit te leggen dat veel zitten niet goed is, en dat het slim

"Creatief nadenken en kijken hoe je je omgeving kunt veranderen om bewegen meer routine te laten worden"

is om af en toe een kleine wandeling te maken. "Dan blijkt dat mensen dat toch heel moeilijk vinden. Er zijn tegenwoordig allerlei technologische middelen, zoals slimme horloges die je een seintje geven als je weer wat moet bewegen. Maar niet iedereen is daar op gesteld; ze interfereren met het werkgedrag." Dr. Caljouw ziet meer oplossingen om bewegen als een natuurlijk automatisme te stimuleren. Dat kan bijvoorbeeld door in een kantoorgebouw de trap goed te positioneren of ontmoetingsplekken als koffiecorners en vergaderzalen strategisch te plaatsen en/of in te richten, bijvoorbeeld met statafels. "Creatief nadenken en kijken hoe je je omgeving kunt veranderen om bewegen meer routine te laten worden."

Zitten moet?

Het project van dr. Erik Rietveld is in dat kader opvallend en interessant. Erik Rietveld is filosoof en senior onderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam. Van het NWO heeft hij voor vijf jaar een beurs gekregen voor een onderzoeksproject over de wijze waarop de omgeving ons gedrag beïnvloedt. Ook hij constateert dat tegenwoordig onze hele omgeving is ingericht op zitten. "Niet alleen in kantoren, maar ook bioscopen, auto's, restaurants, vliegtuigen, scholen: overal wordt gezeten. Vaak is zitten de enige mogelijkheid om te doen waarvoor

je kwam. De hele zit-epidemie wordt daarmee versterkt." Sinds de typemachine in onze kantoren verscheen, gevolgd door computers en de standaardisering van de kantooromgeving, is zitten algemeen geworden.

End of sitting

Tijd om het anders te doen. Met het project The End Of Sitting geeft Erik Rietveld samen met zijn collega's van RAAAF [Rietveld Architecture-Art-Affordances] daartoe een aanzet. "In mijn filosofie gaat het om affordances, handelingsmogelijkheden die de omgeving biedt. Die handelingsmogelijkheden bepalen voor een groot deel het gedrag. In The End Of Sitting willen we kijken of we affordances konden maken die uitnodigen om ondersteund te gaan staan en leunen, maar vooral om van positie te veranderen. De hele dag in dezelfde positie staan is ook niet gezond, het is belangrijk om af te wisselen." Erik ontwierp met RAAAF en beeldend kunstenaar Barbara Visser een compleet landschap met ondersteunde posities om te leunen, te liggen en te

"Voor ons is het primair belangrijk om het denkbeeld an sich verder te ontwikkelen"

hangen. Een wereld zonder stoelen. Vorig jaar is een grote installatie gemaakt en getoond in samenwerking met een nieuwe Amsterdamse tentoonstellingsruimte, Looiersgracht 60. In november 2014 werd de opstelling geopend en bovendien getest door studenten. "In het landschap waren honderden posities waarin mensen ondersteund staand of op een andere manier dan zittend konden

werken. Psycholoog Rob Withagen en dr. Simone Caljouw van de Rijksuniversiteit Groningen onderzochten dit. Zijn proefpersonen hebben een dagdeel gewerkt in het landschap van The End Of Sitting en ter vergelijking in een traditionele kantooromgeving. De proefpersonen rapporteerden dat The End Of Sitting beter was voor hun welbevinden, en dat hun benen vermoeider waren, maar dat ze zich wel energiekeker voelden." De installatie wordt gedurende de looptijd van het project voortdurend verbeterd en zal daartoe ook nog in een andere cultuur worden getest. Dat gebeurt later dit jaar op de Chicago Architecture Biennial.

Verder ontwikkelen

Inmiddels heeft een commerciële partij ideeën uit de opstelling opgepikt, door een nieuwe serie stameubelen te ontwikkelen. "Voor ons is het primair belangrijk om het denkbeeld an sich verder te ontwikkelen. Het gaat om ondersteund staan in een heel landschap, niet om individuele meubelstukken. En gericht blijven op de afwisseling en hoe we dat verder kunnen stimuleren." Dat is ook precies hetgeen bedrijven en organisaties zelf ook kunnen doen: streven naar variatie om in verschillende houdingen ondersteund hun werk te kunnen doen.

ADVERTORIAL

SV Collection: 'anders werken' betekent anders inrichten

Medewerker floreert in uitgebalanceerde werkomgeving

De afgelopen jaren zijn er veel kantoren opnieuw ingericht toen het nieuwe werken aan populariteit won. Teveel bedrijven zijn, vaak gedreven door besparing, meegegaan met het idee dat ze hiermee iets "moesten", met tot gevolg dat het eindresultaat niet blijkt te functioneren in de praktijk zoals beoogd. Medewerkers kampen met overlast en voelen zich vaak eerder verloren in de nieuwe situatie. "Zo jammer en zo onnodig", vindt Leo Schouten, directeur van SV. Dit Rotterdamse bedrijf staat bekend als specialist en voorloper op het gebied van innovatieve kantoor- en projectinrichting in relatie tot 'anders werken'.

Anders werken

Het nieuwe werken is volgens Schouten een containerbegrip geworden. "Ik heb het dan ook liever over het 'andere werken' omdat dat de lading veel beter dekt." Werknemers die al jaren op dezelfde plek werken moet je langzaam voorbereiden. Gefaseerd en verantwoord de veranderingen doorvoeren. Het is allang niet meer zo dat mensen hele dagen op kantoor werken. Mensen zijn onderweg, werken vanaf thuis, pakken hun laptop en doen hun werk waar ze willen. De vaste werkplekken worden geleidelijk overbodig. Multifunctionele flexplekken doen hun intrede.

Medewerker centraal

Bij inrichten gaat het uiteindelijk om de gebruiker, namelijk de medewerker als belangrijkste kapitaal van de organisatie. Een werknemer die met plezier op het werk komt, omdat hij zelf zijn tijd en plaats waar hij werkt kan bepalen, kan afwisselen van werkplek en werkhouding, is veel productiever en loyaler naar zijn werkgever en zal minder vaak ziek zijn. Dat houdt ook in dat werkgevers vrijheid en vertrouwen terug moeten geven." Waarom denken te weinig werkgevers over het werkklimaat en dus de inrichting ervan na? Schouten weet het wel. Toen de economie een enorme downsizer maakte, werd er in veel bedrijven krampachtig budgettair gestuurd. Investeren? Nu even niet, terwijl de juiste investering, namelijk die in je medewerkers als kernkapitaal, zich toekomstgericht dubbel en dwars zal uitbetalen! Op bovendien veel meer vlakken dan alleen geld!



PROOFF WorkSofa Ontwerp: Studio Makkink & Bey Fotografie: Pim Top

PROOFF

Alsmaar vernieuwen is dus een van de kernwaarden van SV. Naast het importeurschap van een aantal designcollecties, produceert SV zelf onder het eigen merk PROOFF en probeert daarbij de concurrentie en copycats steeds een stap voor te zijn. Er wordt gewerkt met Nederlandse fabrikanten met kennis van ambacht en passie voor het vak en met ontwerpers met toekomstvisie zoals bijvoorbeeld Studio Makkink & Bey, Axia Design en Ben van Berkel. PROOFF is een bedrijf dat nu al nadenkt en anticipeert op de toekomst terwijl SV zich bezighoudt met de huidige marktvraag. PROOFF zet de producten nationaal en internationaal af. "Het opvallende is dat we in het buitenland bekender zijn dan in ons eigen land." Een icoon van PROOFF en door velen al geïmiteerd, is de EarChair van Jurgen Bey. Een meubel dat uitstekend past in de inrichting van het nieuwe werken. Eigenlijk is de stoel een kamertje op zich. Door het grote oor aan de stoel is er privacy om bijvoorbeeld een telefoongesprek te voeren. Op het tafeltje in de armleuning kan een kop koffie en de laptop staan. En als je twee van deze oorstoelen tegenover elkaar zet,

heb je een compacte overlegruimte, die je ook nog eens makkelijk kunt verplaatsen. Naast hoogwaardige aantrekkelijke collecties en innovatie in werkmeubelen

'andere vormgeving' en 'gebruik' voor velen nog een brug te ver, denk ik ofschoon we er wel graag over praten, typisch Nederlands misschien?", vraagt Schouten zich af.



PROOFF Niche Ontwerp: Axia Design

biedt SV toegevoegde waarde. Dat kan zijn door betere inhoudelijke kwaliteit te leveren, een betere service te bieden en op advies- en technisch gebied projectmatige ondersteuning te geven."

Toekomst

Hoe zien werkplekken er over een jaar of vijf uit? "Het traditionele werkkantoor wordt steeds meer een ontmoetingskantoor. Wij hebben dit idee voor onszelf gestalte gegeven middels het zogenaamde Clubhuiskantoor, waar men elkaar ontmoet, overlegt, kennis deelt en het bedrijfs'DNA' bijtankt." In de visie van SV is het clubhuisgevoel, zoals je dat kent van teamsport, hetgeen een organisatie uiteindelijk ook nastreeft met haar medewerkers. Samen ergens gepassioneerd voor staan en er voor gaan. "De komende 10 jaar hebben wij nog wel nodig, ik denk wel een halve generatie om andere manieren van werken in het kantoor 'handen en voeten' te geven, laat staan dat het compleet is ingebed. Het Clubhuiskantoor is qua uitgewerkte

Bijlage

SV verspreidt binnenkort een eenmalige bijlage over het evoluerende kantoor, waarbij verschillende betrokken partijen aan bod komen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een uitgebalanceerde werkomgeving. Met inhoudelijke bijdragen over onder meer onderzoek naar het gebruik van de werkomgeving, Het nieuwe werken de toekomst voorbij, The End of Sitting, over PROOFFLab en Het Gezonde Kantoor waar men beweegt. Deze krant kan kosteloos worden aangevraagd door een mail te sturen naar: hlexmond@sv.nl



PROOFF EarChair Ontwerp: Studio Makkink & Bey

MEER INFO

SV Collection bv
Terbregse r. Rottekade 137
NL-3055 xc rotterdam
info@sv.nl
www.sv.nl

SV

Inrichting voor het team

Het team als minimale bouwsteen voor een organisatie: bepalend voor de inrichting.

Het Nieuwe Werken impliceert werken onafhankelijk van tijd en plaats. Het doet er niet toe waar en wanneer je iets doet, als je het maar doet. Oftewel: individueel sturen op productie in plaats van collectieve aanwezigheid. Tegelijkertijd wordt samenwerken steeds belangrijker. Dat lijkt een tegengestelde beweging of op z'n minst een beweging die aandacht vraagt.

Auteur: Cor Dol

“Een integrale aanpak is nodig”, opent Merijn Zee. Hij is verbonden aan het Ulbo de Sitter Instituut. Dit kennisinstituut stelt zich tot doel om, geïnspireerd door het werk van de bedrijfskundige Ulbo de Sitter, vernieuwende kennis te ontwikkelen voor de aanpak van urgente, hedendaagse organisatievraagstukken. Dit gebeurt vanuit een integrale optiek, waarbij zaken als huisvesting en ICT zijn ingebed in een samenhangende visie en aanpak op organisaties. Gerry Hofkamp, eveneens actief als lid van dit kennisinstituut. Zij stelt dat de ontwikkeling van solistisch werk naar teamsamenwerking een nog onderbelicht thema is in actuele visies op werk, zoals in Het Nieuwe Werken. Merijn tekent hierbij aan dat veel feitelijke belemmeringen voor samenwerking worden veroorzaakt door de wijze waarop een organisatie haar processen heeft ingericht. “Je moet

juist kijken naar de wijze waarop de uitvoerende processen zijn georganiseerd in samenhang met cultuur, mensen binnen een organisatie en de inrichting van ondersteunende systemen zoals ICT en huisvesting. Het verwijderen van wanden alleen leidt niet vanzelf tot meer samenwerking, zo heeft het Nieuwe Werken ons geleerd.”

Balans tussen virtueel en fysiek

Het werken op afstand doorbreekt de eenheid van plaats, tijd en handelen. Het aantal ‘terloopse’ fysieke afstemmingsrelaties tussen mensen vermindert. Gerry: “Een virtueel contact kan het ‘even bij elkaar langs lopen’ niet vervangen. Het tijd- en plaatsafhankelijk werken vraagt daarom niet alleen om aandacht voor individuele werkpatronen. Samenwerkingsrelaties en de wijze waarop deze kunnen worden gestimuleerd, zijn minstens even belangrijk. Afstand waar mogelijk of nodig; fysieke nabijheid waar dat waarde toevoegt. Een goede werkomgeving scheidt de passende voorwaarden voor deze balans. Binnen elke organisatie ligt die balans anders. Vaak is het nog een ‘blinde vlek’, maar inmiddels ervaren veel organisaties het vraagstuk in de praktijk en zoeken ze naar passende antwoorden. Activiteitgerelateerde werkomgevingen gaan uit van een scheiding tussen bureauwerk, ontmoeting en overleg, vergaderen etc.,



maar juist daartussen is sprake van interessante nieuwe ontwikkelingen die moderne samenwerkingsvormen ondersteunen.” Merijn vult aan: “We zien bijvoorbeeld een ‘democratisering’ van hoogwaardige audiovisuele middelen. Inmiddels vinden we die niet alleen in boardrooms of vergadercentra, maar ook in kantooromgevingen. Bijvoorbeeld als setting waar je met twee tot zes mensen gezamenlijk aan één of meer grote schermen werkt.”

Van activiteit- naar team gerelateerd

Ooit ging huisvesten over het collectief, vervolgens zijn de activiteiten van het individu centraal komen te staan. Het activiteitgerelateerd huisvesten illustreert dit. Volgens Merijn wordt het individu nog teveel als de minimale bouwsteen van de organisatie gezien.

“Beter is het om uit te gaan van teams als minimale bouwsteen, ook in de werkomgeving. Samenwerken is iets wat veelal op kantoor gebeurt en maar ten dele virtueel. Het is belangrijk om grip te krijgen op het ontwerp van goed samenwerkende teams en te kijken naar hun huisvestingsbehoeften, m.a.w. team gerelateerd huisvesten.”

Gebouw als inspiratiebron

Een andere, parallelle trend, is het kantoor als inspiratiebron, als bindend element. Gerry: “Vaak kiezen bedrijven tegenwoordig voor markante plekken en oude gebouwen. Onorthodoxe werkomgevingen met een sterke identiteit, die betekenis toevoegen aan werk, werkrelaties en organisatie. Meer dan ooit heeft de fysieke werkomgeving een verbindende functie.”

Trends met Beeld, Geluid en ICT

De nieuwe werkplek, wanneer en hoe.

Online samenwerken

Door de flexibele inrichting van arbeid, waarbij medewerkers overal kunnen werken waar zij beschikken over een internetverbinding, is ook de vraag aan online samenwerkingstools steeds groter geworden. Het delen van data, beeld en geluid is hierbij essentieel. Medewerkers kunnen samen vanaf diverse plaatsen, interactief, samenwerken in hetzelfde document. Met behulp van een media:scape kunnen makkelijk dit soort efficiëntieslagen bereikt worden. Deze toepassing brengt media en werkplek samen. Denk hierbij aan flexplekken met een geïntegreerd scherm waar iedereen in het project en aan de tafel gemakkelijk informatie op het beeldscherm kan weergeven. Dit vergroot de efficiency van u medewerkers door vermindering van reistijd, flexibel werken dus een lagere arbeidsplaatsen factor in uw kantoor en een hogere werknemerstevredenheid, wat zich weer uit in minder ziekteverzuim.

Bring Your Own device

Een andere vorm van onlinesamenwerken is dat iedereen, waar en wanneer dan ook, zijn eigen devices kan gebruiken (BYOD). Hierdoor werkt iedereen met het device van zijn of haar voorkeur. Door toepassing van de modernste technologieën is het mogelijk om eenvoudig data met elkaar te delen. Afhankelijk van uw ICT omgeving adviseert Presentation Partner u graag een passende oplossing. Een van vele toepassingen waar Presentation



Partner u hierin tegemoet kan komen is de Vision Presenter van Sony. Hiermee kunt u de verschillende apparaten op heel eenvoudige wijze koppelen aan een centraal scherm zodat makkelijk kan worden geschit tusschen verschillende inputbronnen.

Gebouw beheersysteem

Het kantoor anno nu staat boordevol apparatuur met als doel het werken aangenamer te maken en effectiviteit te bevorderen. Door fabrikanten wordt dit aangeboden door bij iedere oplossing een eigen app aan te bieden. Presentation Partner gelooft echter in het versimpelen van deze aansturing en heeft in Mapiq

een partner gevonden die hierin uitblinkt. Wij bieden u een app waarbij alle functionaliteiten beschikbaar zijn vanuit één app. Geen ingewikkelde technische programma's en panelen van de diverse fabrikanten, maar één overzichtelijk dashboard waarmee u alle apparaten in de ruimte kunt bedienen. Het kan zelfs zo gekoppeld worden dat u smartphone weet in welke ruimte u zich bevindt en zo altijd op uw locatie de airco of lichten kunt aanzetten. Deze oplossing wordt momenteel geïmplementeerd bij AkzoNobel.

Ruimte reservering

De vrijheid van werken wanneer

en waar mensen willen vraagt een flexibele omgang met vergaderruimtes en werkplekken. Presentation Partner omarmt flexibiliteit en richt zich op flexibel plannen en ad-hoc besprekingen door gebruik te maken van de nieuwe AppRoute. Met deze app wordt het voor iedereen gemakkelijk om snel een werkplek of vergaderruimte te vinden, welke beschikt over de gewenste functionaliteit. Ook kunnen er via de app eenvoudig defecten worden aangegeven zodat dit snel kan worden opgelost.

Presentation Partner

biedt voor de zakelijke en institutionele eindgebruiker een breed scala van presentatie en informatie oplossingen. Wij zijn toonaangevend in Beeld, Geluid & ICT integratie en adviseren, realiseren en onderhouden ruimtes waarin audiovisuele & ICT totaaloplossingen een centrale plaats innemen.

Presentation Partner
audio visual

MEER INFO

Presentation Partner
Signaalrood 63
2718SG Zoetermeer
The Netherlands
079-3619011
www.presentationpartner.nl

VAN DE REDACTIE

Levert het nieuwe werken ook meer productiviteit op?

Werknemers en managers worden uit comfortabele zone gehaald.

De tijd dat iedereen op kantoor in een eigen kamer werkte, geen netwerk had, maar het moest doen met een stand alone-pc en geduldig moest wachten tot de koffiejuffrouw met rinkelende kopjes de gang inreed, ligt ver achter ons. Muren zijn doorgebroken en de werkomgeving is open geworden. Waar medewerkers geen vaste plek meer hebben. Het nieuwe werken trekt mensen uit hun comfortabele zone. De functie van het kantoor verandert. Het wordt meer en meer een ontmoetingsplek. En de ontwikkelingen volgen elkaar in rap tempo op.

Auteur: Karin van Leeuwen

Gerard Dessing, hoofdredacteur van Facto Magazine en Facto.nl, volgt de ontwikkelingen op de voet. Zelf betrad hij de arbeidsmarkt in de jaren tachtig en heeft de veranderingen in de afgelopen dertig jaar meegemaakt. "Het was toen ondenkbaar dat je vanaf huis werkte. Of onderweg", stelt hij. De technologische ontwikkeling heeft het mogelijk gemaakt dat we overal bereikbaar zijn en vanaf verschillende plaatsen kunnen werken. En inmiddels zijn we er ook achter dat het niet belangrijk is dat je om negen uur kantoor binnenloopt en om vijf uur je jas aantrekt. Mensen komen op verschillende tijden binnen, kijken wat voor werkruimte ze nodig hebben. Vergaderruimte? Of een bureau om aan te

werken? Of een overlegplek? Het betekent een cultuuromslag voor werknemers én managers. De transitie naar het nieuwe werken moet worden begeleid. De facility manager zorgt voor onder meer de inrichting van de werkomgeving tijdens die transitie, de HR-afdeling zorgt voor de 'zachte' kant, het begeleiden van de medewerkers.



Levert het nou ook wat op dat nieuwe werken? Een enquête, gehouden vanuit platform overhetnieuwewerken.nl, onder 5300 deelnemers, wijst twee belangrijke zaken uit. Ten eerste een flinke kostenbesparing. Een werkplek kost 9000 euro per jaar. En die werkplek wordt per dag slechts 40 procent, tot maximaal 60 procent gebruikt. Daar wordt dus flink

op bezuinigd als flexplekken worden ingevoerd. Ten tweede wijst de enquête uit, dat het nieuwe werken leidt tot meer tevredenheid en plezier in het werk. De hamvraag is: levert het nieuwe werken ook meer productiviteit op? Daar kunnen volgens Dessing kanttekeningen bij worden geplaatst. Omdat werknemers 's ochtends, 's middags en 's avonds

werken, lijkt het alsof ze langer werken. Het langere werken, of liever gezegd, op andere tijden werken, betekent echter niet per definitie dat mensen productiever zijn.

Inzet sensoren

De komende periode, voorspelt Dessing, draait het om de inzet van nieuwe

technologieën en het gebruik van data. Een goed voorbeeld is het kantoor The Edge van Deloitte op de Zuidas in Amsterdam. Het is een duurzaam pand

"Bied eens wat extra's voor je mensen. Dat is belangrijk voor de onderlinge band"

waarin 28000 sensoren van alles meten. Is deze ruimte vandaag niet gebruikt? Dan hoeft de schoonmaker er vandaag niet te zijn. Maar ook zaken als temperatuur en verlichting worden gemeten. Al die gegevens komen samen en daarop kunnen slimme analyses op los worden gelaten. Dessing: "Je kunt er een trend uithalen; is de bovenste verdieping van het pand op vrijdag nauwelijks bevolkt? Dan kun je besluiten om alleen de eerste verdieping te gebruiken. Dat scheelt in de kosten."

Beleving

Tenslotte is beleving een belangrijk punt. Een leuk zitje, een inspirerend bedrijfspand waar je niet achter elkaar met je dienblad een klef broodje pakt, maar kunt kiezen uit biologisch brood. "Bied eens wat extra's voor je mensen. Dat is belangrijk voor de onderlinge band. Daarmee houdt je het groepsgevoel in stand", besluit Dessing.

ADVERTORIAL

Nieuwe werkvormen faciliteren

Duurzaam ondernemen is een strategische keuze.

Organisaties kunnen vanuit verschillende invalshoeken besluiten over te gaan op 'Het nieuwe werken'. 'Flexibel werken' of 'kostenbesparing' zijn de meest gehoorde motieven. Moderne ict middelen en een inrichting die de nieuwe werkvormen faciliteert, zijn nodig om 'Het nieuwe werken' succesvol te kunnen implementeren. Die nieuwe werkvormen op kantoor betreffen steeds meer een combinatie van zelfstandig werken en ontmoeten in de breedste zin van het woord. Het realiseren hiervan vraagt om een aanpassing van de inrichting en het meubilair.

Schaffenburg Office Furniture helpt organisaties om het kantoor in te richten en daarmee een zo hoog mogelijke medewerkerstevredenheid te realiseren. Geïnspireerd door de laatste trends, ontwikkelt het bedrijf zelf meubilair om nieuwe werkvormen te creëren en maakt daarbij gebruik van de nieuwste milieuvriendelijke materialen. Ieder meubel moet aanspreken en iedere inrichting moet aantrekken. Het bedrijf heeft die werkwijze zelfs verankerd in de visie: Thuis op je werk! Voor deze moderne visie en aanpak heeft Schaffenburg de NBSA Business Succes Award 2015 voor de kantoormeubelbranche gewonnen.

"Kosten besparen door efficiënt en inspirerend in te richten en tegelijkertijd de tevredenheid van de medewerkers vergroten - dat is dé gouden formule in



Chris Wiegeraad

onze tak van sport. Randvoorwaarde is wel dat je blijft ontwikkelen." aldus Chris Wiegeraad, Directeur van Schaffenburg Office Furniture. "Steeds meer kleine persoonlijke kantoortjes verdwijnen en worden grote open ruimten. Daar waar inpandige muren verdwijnen, ontstaan weer nieuwe vraagstukken op het gebied van akoestiek en privacy. Die nieuwe vraagstukken zijn voor ons input voor productontwikkeling."



In grote open ruimten, waar mensen af en aan lopen, werkplekken delen en makkelijk kunnen aanlanden om te werken en overleggen, is er sprake van zo'n nieuwe werkvorm. Schaffenburg heeft voor deze nieuwe werkvorm het meubel 'Unite' ontwikkeld, dat esthetisch aandoet als een traditionele bank of oorfauteuil, maar dan net even moderner. Het is speciaal ontwikkeld om het ontmoeten van de 21e eeuw te faciliteren en komt tegemoet aan de wens om zelf idenitet aan een meubel te geven. 'Unite' kan online worden geconfigureerd in iedere gewenste vorm en kleur en is optioneel uit te rusten met licht, stroom- en datapunten.



MEER INFO

Lindtsedijk 76,
3336 LE Zwijndrecht
078 623 1234
www.schaffenburg.nl

The stairway to hospitality.



EW Facility Services bedient de top van het bedrijfsleven in de kantoren-, hotel-, zorg- en leisurebranche. Vijfentwintig jaar gelden zette EW Facility Services de eerste stappen op 'The stairway to hospitality'. Anno 2015 is hospitality verweven in ons DNA en zijn we een top-tien speler op de Nederlandse schoonmaakmarkt.

Opdrachtgevers kunnen, afhankelijk van hun doelstellingen, gebruik maken van één of meerdere facilitaire diensten, waarin wij onze Hospitality Factor naar behoefte integreren, zoals: Schoonmaakdienstverlening, Housekeeping, Specialistisch onderhoud, Stewarding, Facility Host, Klantbelevingsmanagement, Receptie services, Handyman services en Sanitaire supplies.

U bent welkom op onze speciale jubileumsite foryourhospitality.nl en op ew.nl.



foryourhospitality.nl