

Opdrachtgever : STEVENS VAN DIJCK
Baron de Coubertinlaan 37
Postbus 7020
2701 AA ZOETERMEER

Adviseur : Annelies Berk
Zegwaartseweg 142
2728 PB ZOETERMEER

Project : Adviesrapport
Onderwerp : Facilitaire voorzieningen
Datum : 27 mei 2008
Status : Definitief

Kenmerk : AB
Aantal pagina's : 131

Opsteller : Annelies Berk
Paraaf :

Controle : Karen Ricken en Noël Philippens
Paraaf :

Facilitaire Voorzieningen

in een programma van eisen,
onderzocht bij middelgrote
gemeentes regio Zuid-Holland

Auteur: Annelies Berk

Code: 20042196

Opleiding: Academie voor Facility Management

Facilitaire voorzieningen

in een Programma van Eisen,
onderzocht bij middelgrote
gemeentes regio Zuid-Holland

Annelies Berk

Mei 2008

Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN DEN HAAG

Docent-begeleider: mevr. M.C.Th. Harlaar- Oostveen

Medebeoordelaar: mevr. O.G. van Diermen

Opdrachtgever: Stevens Van Dijck
Baron de Coubertinlaan 37
Postbus 7020
2701 AA ZOETERMEER

Mentor: mevr. Drs. Karen C.D.W. Ricken
dhr. Noël M.J.G. Philippens

Periode onderzoek: februari 2008 – mei 2008

***Als je onderscheid kunt maken tussen een goed en slecht advies,
heb je geen advies meer nodig.
(Van Roy)***

Auteursreferaat

Onderzoek naar de facilitaire voorzieningen bij acht middelgrote gemeentes uit de regio Zuid-Holland voor het adviesbureau Stevens Van Dijck. Onderzoeksvraag is: hoe kan Stevens Van Dijck haar voorzieningenpakket verbeteren zodat het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes optimaal kan worden ondersteund?. Achterliggende doelstelling is **klant sneller en beter van dienst zijn** en de **positie op de markt vergroten**. Belangrijkste conclusies zijn **kansen voor Stevens Van Dijck t.a.v. de facilitaire voorzieningen overbrengen op de adviseurs** en **verbeteren van het voorzieningenpakket in het PvE**. Kennis moet worden verworven door **cursussen** en **interviews**. Het **implementeren van de kansen** in het voorzieningenpakket, het gebruik maken van **mindmap** en **bouwstenen** zal de adviseurs richtlijnen geven.

In de bijlage: mindmap, onderzoeksresultaten, SMART-model, bouwstenen en diagrammen.

Kostbaar is de wijsheid die door ervaring wordt verkregen.
(R. Ascham)

Managementsamenvatting

Stevens Van Dijk (SVD) is een adviesbureau voor bouwmanagement en huisvesting. SVD heeft drie aandachtsgebieden: bouwmanagement, huisvesting en bouwconsultancy; dit onderzoek wordt uitgevoerd voor de eerste twee gebieden. De visie van SVD "samenwerken met ambitie" is gekoppeld aan hun beleid SPA, een omgekeerd anagram voor Ambitie, Perspectief en Satisfactie. Dit beleid vertaalt zich in stimuleren van ontwikkeling van medewerkers, het bieden van opleiding met als doel succes en een toename van klanttevredenheid. Binnen een termijn van drie jaar wil SVD tot de top drie van de projectmanagerbureaus in Nederland behoren. SVD richt zich op diverse markten met elk zijn verschillende doelgroepen. Voor dit onderzoek is gekozen voor de doelgroep middelgrote gemeentes in de regio Zuid-Holland.

Bij aanneming van een project wordt er in de definitiefase een Programma van Eisen (PvE), opgesteld. Een onderdeel van het PvE is het facilitaire voorzieningenpakket dat SVD aanbiedt. De adviseurs van SVD hebben behoefte aan uitbreiding van kennis m.b.t. de facilitaire voorzieningen in het algemeen en de wensen van de middelgrote gemeentes t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket in het bijzonder. De probleemstelling van dit onderzoek is: *"Hoe kan SVD haar voorzieningenpakket verbeteren zodat het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes optimaal wordt ondersteund"*. De doelstelling is: "kennis vergroten t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Hierin verwerkt, welke consequenties deze kennis kan hebben voor het Programma van Eisen".

Er zijn twee vormen van onderzoek gebruikt: theoretisch en empirisch. Zowel de klant (de middelgrote gemeentes), de leveranciers/ gebruikers van facilitaire voorzieningen en vier medewerkers van SVD werden geïnterviewd. Naast onderzoek werd er gebruik gemaakt van mindmapping en bouwstenen techniek.

De volgende vijf facilitaire voorzieningen, allen van toepassing bij de acht middelgrote gemeentes, zijn in kaart gebracht: schoonmaak, catering, post/repro, terreininrichting en beveiliging. Per facilitaire voorziening worden er ontwikkelingen op de huidige markt beschreven die van belang zijn voor SVD om mee te nemen in haar PvE en vanuit de gemeentes is informatie vergaard over de contractvorm, knelpunten en toekomstplannen t.a.v. de genoemde facilitaire voorzieningen.

Conclusies:

Schoonmaak: betere communicatie tussen medewerkers en schoonmaakbedrijf nodig. Binnen 2 jaar opnieuw aanbesteden. Catering: onvoldoende ruimte voor aanbieden catering, wensen klanten komen niet overeen met aanbod. Terreininrichting: men wil meer groen, zeker als men verhuist naar nieuw gemeentekantoor. Post/ repro: digitaliseren post, repro uitbesteden en richtlijnen hiervoor ontwikkelen. Beveiliging: toenemende aandacht voor draadloos internet, spreekkamers in het zicht, d.m.v. risicoanalyse beveiligingsaspecten in kaart brengen.

Uit de conclusies volgen twee adviezen; wil SVD optimaal inspelen op de wensen van de middelgrote gemeentes dan zal zij deze moeten implementeren in hun voorzieningenpakket.

Advies 1: breng de kansen t.a.v. de facilitaire voorzieningen van de middelgrote gemeentes over op de adviseurs van SVD en zorg dat zij hier voldoende kennis van hebben.

Uitwerking: Ter vergroting van de facilitaire kennis de adviseurs een cursus laten volgen en intervisie invoeren.

Advies 2: verbeter het voorzieningenpakket in het PvE.

Uitwerking van de adviezen: In een overzicht zijn de kansen schematisch uitgewerkt, dit kan door de adviseurs gebruikt worden als informatiebron. Mindmap en bouwstenen kunnen gebruikt worden ter verheldering en om structuur in gesprekken met opdrachtgevers te brengen.

Het vernieuwde aanbod van diensten van SVD moet voor elke nieuwe opdrachtgever te vinden zijn via brochures en website of intern voor elke medewerker via intranet.

De organisatorische en personele consequenties van het implementeren van de adviezen passen binnen het beleid van SVD namelijk: opleiden, samenwerken en ontwikkelen van personeel en organisatie ter verbetering van haar marktpositie. De investering van € 14.680,- zal SVD op termijn terugverdienen doordat haar klanten meer tevreden zijn en dit een positief effect heeft op klantenwerving en daardoor binnen drie jaar zal leiden tot een plek binnen de top drie van projectmanagerbureaus.

Voorwoord

Van februari 2008 t/m mei 2008 ben ik bezig geweest met het schrijven van mijn adviesrapport en daarmee het voltooien van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool.

Tijdens deze afstudeerperiode ben ik werkzaam geweest bij Stevens Van Dijck. Dit is een adviesbureau voor huisvesting en bouwmanagement. Het was zeer leerzaam om vanuit deze omgeving mee te draaien in de arbeidsmarkt. Ik heb gedurende deze korte periode een indruk gekregen van de werkzaamheden die binnen SVD worden uitgevoerd. Dit was voor mij een interessante en leerzame periode.

Het begintraject naar het einddoel was niet vlekkeloos en eenvoudig. Gedurende het traject is mijn visie op de invulling van dit rapport meerdere malen gewijzigd. Van het vormen van de probleemstelling tot aan het opstellen van de kosten en baten analyse, alle facetten in dit traject zijn nader onderzocht. Voor het opstellen van het adviesrapport heb ik naast het lezen van literatuur, goede gesprekken gevoerd met collega's van SVD, leveranciers en gebruikers van de facilitaire voorzieningen. Tevens heb achter de schermen mogen kijken naar het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes

Tot slot wil ik de organisatie Stevens Van Dijck bedanken voor het ter beschikking stellen van deze afstudeerplaats. Tevens wil ik iedereen bedanken die mij heeft geholpen bij het samenstellen van mijn uiteindelijke adviesrapport. In het bijzonder wil ik graag Karen Ricken, Noël Philippens (Stevens Van Dijck) en Mariëtte Harlaar (Haagse Hogeschool) bedanken voor hun begeleiding en steun tijdens deze afstudeerperiode.

Ik wens u veel leesplezier.

Annelies Berk
Zoetermeer, mei 2008



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	1
1 Organisatie Stevens Van Dijck en externe ontwikkelingen.....	3
1.1 Organisatieomschrijving.....	3
1.2 Missie, visie en beleid	3
1.3 Afdelingen	4
1.4 Concurrentieanalyse	4
1.5 Doelgroepanalyse	5
1.6 Ontwikkelingen binnen het FM vakgebied	6
1.7 Samenvatting	6
2 Onderzoeksverantwoording	8
2.1 Het probleem	8
2.2 Doelstelling	9
2.3 Onderzoeksmethoden	10
2.4 Mindmapping en bouwstenen.....	12
2.5 Relevantie van het onderzoek	16
2.6 Onderzoekspopulatie	16
2.7 Afbakening van het onderzoek	16
2.8 Samenvatting	17
3 Facilitaire voorzieningen	18
3.1 Facilitaire voorzieningen.....	18
3.2 Schoonmaak	19
3.3 Catering	20
3.4 Post/repro.....	21
3.5 Terreininrichting	21
3.6 Beveiliging	22
3.7 Ontwikkelingen in het algemeen bij de facilitaire voorzieningen	23
3.8 Welke facilitaire voorziening biedt SVD nu aan bij middelgrote gemeentes?	25
3.9 Samenvatting	25
4 Wensen t.a.v. de facilitaire voorzieningen bij de acht middelgrote gemeentes	26
4.1 De uitkomsten	26
4.2 Samenvatting	29
5 Conclusies en aanbevelingen	30
5.1 Conclusie van de uitkomsten	30
5.2 Eindconclusie	33
5.3 Samenvatting	33
6 Adviezen en implementatieplan	34
6.1 Het advies	34
6.2 Samenvatting	37
7 Bedrijfskundige / organisatorische consequenties	38
7.1 Organisatorische consequenties	38
7.2 Personele consequenties	38
7.3 Kosten en baten	38
7.4 Slotwoord	41
7.5 Samenvatting	41
8 Literatuuropgave	42



9	Bijlagen.....	44
9.1	Bijlage 1 Functioneel Organogram SVD	45
9.2	Bijlage 2 SMART-model.....	46
9.3	Bijlage 3 Mindmap	49
9.4	Bijlage 4 Bouwstenen	55
9.5	Bijlage 5 Interview schoonmaak	69
9.6	Bijlage 6 Interviewvragen voor de catering	71
9.7	Bijlage 7 Interview vragen post/ repro	74
9.8	Bijlage 8 Interviewvragen voor terreininrichting.....	76
9.9	Bijlage 9 Interview vragen beveiliging	78
9.10	Bijlage 10 Vragenlijst voor de gemeente.....	79
9.11	Bijlage 11 Cirkeldiagrammen	105
9.12	Bijlage 12 Overzicht kansen voor SVD.....	108
9.13	Bijlage 13 Demarcatielijst ruimten nieuwbouw gemeentehuis Midden Delfland.....	111



INLEIDING

Ter afsluiting van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool dient iedere student een adviesrapport te schrijven over een facilitair beleidsprobleem dat de student, in opdracht van een organisatie, op systematische wijze dient op te lossen. Het eindresultaat vormt een rapport, waarin aanbevelingen worden gedaan ter oplossing van het probleem.

Aanleiding van de opdracht, het rapport is tot stand gekomen onder begeleiding van SVD te Zoetermeer, is het gegeven dat SVD bij een aanbesteding veel kennis in huis heeft over de technische kant van een project. Er is echter nog behoefte aan kennis m.b.t. het facilitaire dienstenpakket dat aangeboden kan worden aan de opdrachtgevers. SVD wil meer kennis creëren met als doel dat ze de klanten beter kunnen bedienen, hierdoor komt ze beter in de markt te staan en kan er een hogere omzet worden gegenereerd.

Wanneer SVD de wensen van de klant beter kan vertalen en eraan tegemoet kan komen, kan ze haar positie op de markt verbeteren. Door de facilitaire voorzieningen catering, schoonmaak, beveiliging, terreininrichting en post/repro helder te krijgen en deze te vergelijken met de wensen en eisen van de middelgrote gemeentes kan er een duidelijk advies worden gegeven. De probleemstelling die is opgesteld voor het onderzoek en beantwoord zal worden in dit rapport luidt als volgt;

“Hoe kan Stevens Van Dijck haar voorzieningenpakket verbeteren zodat het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes optimaal wordt ondersteund?”.

Het doel van dit rapport is: *Kennis vergroten t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Hierin verwerkt, welke consequenties deze kennis kan hebben op het Programma van Eisen.*

Het advies, het antwoord op de probleemstelling, wordt gegeven aan de hand van het beantwoorden van een aantal subprobleemstellingen. Deze worden besproken in hoofdstuk twee.

Na het definiëren van het probleem en het opstellen van een probleemstelling en subprobleemstellingen is er gestart met een oriëntatie op de organisatie van SVD. Hierbij zijn verschillende eisen en wensen geïnventariseerd en is de huidige situatie in kaart gebracht. Hierna is er onderzoek gedaan naar de facilitaire voorzieningen bij leveranciers en bij facilitair managers van middelgrote gemeentes.

De inhoud van dit rapport is in eerste instantie relevant voor de organisatie van SVD. De uitkomsten van het onderzoek zijn ook relevant voor andere soortgelijke organisaties maar zullen door SVD niet vrij gegeven worden. Verder is het belangrijk dat het rapport voldoet aan de kwaliteitseisen van SVD en de Haagse Hogeschool. Daarnaast kunnen de resultaten van het onderzoek gebruikt worden om de middelgrote gemeentes beter van dienst te zijn, en kan het dienen als informatiebron voor de middelgrote gemeentes.



Het rapport is als volgt gestructureerd:

- Hoofdstuk 1 geeft een beschrijving van de organisatie van Stevens Van Dijck;
- Hoofdstuk 2 wordt de opzet en verantwoording van het onderzoek gegeven;
- Hoofdstuk 3 komen de facilitaire voorzieningen naar voren;
- Hoofdstuk 4 worden de bevindingen van de acht middelgrote gemeentes besproken;
- Hoofdstuk 5 staan de conclusies en aanbevelingen;
- Hoofdstuk 6 wordt benut om advies te geven over de implementatie;
- Hoofdstuk 7 geeft een kosten en batenanalyse en hierin staan de bedrijfskundige en organisatorische consequenties.



1 ORGANISATIE STEVENS VAN DIJCK EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN

Voor het schrijven van dit adviesrapport is het voor mij belangrijk om te weten wat de missie en bedrijfscultuur is van Stevens Van Dijck (SVD). Voor de lezer van dit rapport is het belangrijk om te weten wat de aanleiding van de afstudeeropdracht is. Voor het onderzoek naar het facilitaire voorzieningenpakket is het belangrijk dat de visie, missie en beleid van SVD vooraf helder zijn. Verder wordt in dit hoofdstuk door kort de externe ontwikkelingen te omschrijven de noodzaak van professioneel facility management voor de bouw-/ huisvestingsbranche onder de aandacht gebracht. En lezers welke niet bekend zijn met het onderwerp wordt een beeld geschetst over de inhoud van het vakgebied.

1.1 Organisatieomschrijving

SVD is een adviesbureau voor bouwmanagement en huisvesting, met 4 verschillende vestigingen door het land. SVD doet zaken met diverse bedrijven, in 2007 heeft ze 237 verschillende opdrachtgevers gehad, met een omzet van 6 miljoen. Per 1-1-08 heeft ze over geheel SVD 56.8 FTE in dienst en bij de vestiging Zoetermeer heeft ze 27.2 FTE. SVD geeft advies op maat, begeleidt en beoordeelt.

1.2 Missie, visie en beleid

De visie van SVD is "Samenwerken met ambitie". Als adviesbureau is het van belang veel samen te werken en kennis te delen met de collega's. Een goed afgestemd team en een goede sfeer zijn van belang om betere resultaten te behalen. Binnen SVD wordt hier dan ook veel aandacht aan besteed. De missie van SVD is; "*SVD biedt professionele en onafhankelijke advies- en consultancydiensten op het gebied van bouwmanagement, bouwconsultancy en huisvestingsvraagstukken.*"¹ Zij doen dit vanuit een bewuste sturing op kwaliteit, samenwerking en ambitie ten einde de opdrachtgever het hoogst haalbare te kunnen bieden. Binnen SVD heerst een informele cultuur en er is een open communicatielijijn. Het beleid dat SVD in 2006 heeft opgesteld noemen zij SPA. Waar staat SPA voor? SPA, is een omgekeerd anagram voor:

Ambitie

Ambitie, zowel op het niveau van de medewerker als de organisatie. De organisatie heeft zijn ambities eerder al geformuleerd (Top 3 NL). De medewerkers geven te kennen zich te willen ontwikkelen. De persoonlijke ontwikkeling is zowel middel als doel. Stevens Van Dijck als organisatie zal de ambitie van de medewerkers stimuleren en faciliteren.

Perspectief

Ontwikkeling van de medewerker en (daarmee impliciet van) de organisatie biedt perspectief op succes, op mooiere projecten, op senioriteit (kwalitatief) en waardering (materieel en immaterieel). Binnen SVD zal men de ontwikkeling en opleiding van de medewerkers nadrukkelijk ondersteunen. Zowel organisatorisch als financieel.

Satisfactie

De gedachte is dat ambitie en ontwikkeling leidt tot succes, zowel kwalitatief als financieel. Financieel succes zal worden gedeeld met de medewerkers. Zowel collectief (winstdeling) als individueel (bonus). Bedoeling is de financiële prikkels voor medewerkers vooral te geven via incentives en niet via hogere salarissen (normale promotie en indexering daargelaten). Daarnaast geeft een beter functioneren van de medewerkers een hogere score in de klanttevredenheid. Tevreden klanten hebben het als ambassadeurs over SVD in de markt en dragen bij aan het imago waar ze trots op kunnen zijn.²

¹ <http://www.stevensvandijck.nl/profiel/over-stevens-van-dijck>, April 2008

² SVD Jaarplan 2008

**1.3****Afdelingen**

SVD heeft drie adviesgebieden: bouwmanagement, huisvestingsadvies en bouwconsultancy. De opdrachten binnen het gebied bouwmanagement zijn zeer divers, maar de werkzaamheden vallen meestal in dezelfde categorie, namelijk het bouwproces beheersen. Als gedelegeerd opdrachtgever aan de hand van de beheersaspecten: *Tijd, Kwaliteit, Geld, Informatie en Organisatie*. Naast het bouwmanagement worden er ook huisvestingadviezen uitgebracht. Deze adviezen zijn gericht op organisaties met huisvestingsproblemen, organisaties die verhuisplannen hebben of gericht op organisaties die het (werkplek) concept willen optimaliseren of hun manier van werken optimaal willen ondersteunen/ faciliteren. Het gebied bouwconsultancy omvat de volgende onderwerpen; bouwadvies, bouwkostenadvies, haalbaarheidsstudies, aanbestedingsadviezen en facilitair advies.³

Het onderzoek wordt uitgevoerd voor het adviesgebied bouwmanagement en huisvesting. De adviseurs binnen SVD zullen het advies moeten gaan gebruiken en implementeren. In bijlage 1 is het functioneel organogram van Stevens Van Dijck opgenomen.

1.4**Concurrentieanalyse**

Op dit moment behoort SVD tot de top tien van projectmanagementbureaus. Het is de ambitie van SVD om binnen een termijn van ca. 3 jaar, in kwalitatief opzicht, te behoren tot de top drie van de projectmanagementbureaus in Nederland. Om dit doel te bereiken, richt zij zich de komende jaren op drie prioriteiten, die ze in actieve zin adresseert en op hun effecten meet.

- Naamsbekendheid
- Reputatie en imago
- Short listing⁴

Binnen de bouwprojectmanagement branche is er veel concurrentie aanwezig. Om enig idee te krijgen hoe SVD in de markt staat, heeft zij een benchmark onderzoek uit laten voeren, gebaseerd op de klanttevredenheid.⁵

De volgende bedrijven vallen onder de concurrenten van SVD:

- ABC management groep richt zich op: bouwprojectmanagement, bouwkostenmanagement, facility management en planadvies.
- ABT richt zich op de vakgebieden: constructies, bouwkunde, bouwmanagement, civiele techniek en installaties.
- Arcadis richt zich op: design-, advies- en ingenieursdiensten aan bedrijven in binnen-en buitenland. Ze realiseren projecten en programma's vanaf het concept en ontwerp tot de oplevering en het beheer. ARCADIS is actief op de gebieden van Milieu & Ruimte, Mobiliteit, Water, Wonen & Werken.
- BOAG Bouw Advies Groep richt zich op: onafhankelijk advies en management in huisvesting en ruimtelijke ordening. BOAG is partner vanaf het initiatief tot en met de inhuizing voor het maximale resultaat!.
- Draaijer partners is: adviseur, proces- en projectmanager op het gebied van huisvestingsvraagstukken en bouwprojecten.
- Kats en Waalwijk houdt zich bezig met een groot aantal facetten op het gebied van vastgoedmanagement.

³ www.stevensvandijck.nl, april 2008

⁴ SVD Jaarplan 2008

⁵ IBM 2007 Intercompany Benchmark Bouwprojectmanagement



- Oranjewoud richt zich op: infrastructuur, stedelijke ontwikkeling, bouw, natuur en landschap, milieu, veiligheid en handhaving, vastgoedzaken en sport- en vrijetijdsvoorzieningen. Daarbij verzorgen ze het gehele traject van studie, advies, ontwerp, planvoorbereiding en directievoering tot realisatie, beheer en exploitatie.
- Veldhoen richt zich op de grenzen van gangbare oplossingen, fundamentele verbetering. Afgestemd op de klant zijn eigen strategie voor de lange termijn en passend binnen belangrijke ontwikkelingen in de samenleving.

Van de acht bovenstaande concurrenten is slechts een bedrijf dat zich specialiseert in de facilitaire voorzieningen.

1.5 Doelgroepanalyse

SVD richt zich op diverse markten, aan elke markt hangen verschillende doelgroepen. Onderstaand overzicht laat zien welke doelgroep bij welke markt hoort.

Markt:	Doelgroep:
Wonen	(corporaties, gemeenten, ontwikkelaars)
Onderwijs	(gemeenten en onderwijsinstellingen)
Zorg ("Care")	(part. Instellingen en corporaties)
Zorg ("Care")	(ziekenhuizen, bloedbanken)
Cultuur	(musea, culturele instellingen, gem. overheid etc.)
Kantoren	(beleggers, ontwikkelaars, gemeenten, Particuliere instellingen)
Winkelcentra	(beleggers, ontwikkelaars, gemeentelijke overheid)
Hotels	(hotelketens, ontwikkelaars)
Overheid	(gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries, Rdg)

Afbeelding 1 marktindeling⁶

In dit onderzoek is gekozen voor de doelgroep middelgrote gemeentes (Deze doelgroep komt meerdere malen naar voren in het bovenstaande overzicht). Er is voor deze doelgroep gekozen omdat SVD vooral opereert in de sector overheid en al meerdere opdrachten voor middelgrote gemeentes uitgevoerd heeft. SVD wil zich nog beter in deze klant verdiepen.

Er is bij de doelgroep middelgrote gemeentes onderzoek gedaan bij acht gemeentes in de provincie Zuid-Holland. Er is gekozen voor de provincie Zuid-Holland omdat SVD meerdere locaties heeft en deze opdracht is uitgevoerd voor de locatie Zoetermeer. Locatie Zoetermeer bevindt zich in de provincie Zuid-Holland. De reden dat er in acht gemeentes onderzoek is gedaan is om een duidelijk beeld te kunnen schetsen van wat een middelgrote gemeente wil en welke behoefte er bestaat t.a.v. de facilitaire voorzieningen.

⁶ SVD Jaarplan 2008



1.6 Ontwikkelingen binnen het FM vakgebied

Doordat FM een steeds grotere rol gaat spelen binnen organisaties is het van belang voor SVD hier ook op in te spelen. Het is belangrijk om aan de wensen en eisen van de klanten te kunnen voldoen om een goede plaats op de markt te kunnen veroveren.

Nog niet zo lang geleden (jaren 70) werd de ondersteunende organisatie 'interne dienst' genoemd, ook wel bekend als de onderhoudsafdeling. Organisatorisch waren deze afdelingen gehuisvest bij financiële afdelingen of bij de afdeling algemene zaken, waar meestal diverse functies waren samengebracht. In de volksmond werden ze ook vaak 'conciërgediensten' genoemd.

Later werd de sector vaker betiteld als serviceafdeling, waarmee men iets toevoegde aan de vlag waarmee de lading gedekt werd. In plaats van intern richtte men zich meer extern. Onveranderd bleef echter de wijze waarop de afdeling werd aangestuurd: afrekening op resultaat en een eigen financiële verantwoordelijkheid waren absoluut geen gemeengoed.

In de jaren tachtig deed het begrip facilitair management zijn intrede. De letterlijke vertaling is in feite hetzelfde als ondersteunende dienst, terwijl inhoudelijk gezien toch veel meer de nadruk werd gelegd op proces en resultaat. In de NEN 2748 wordt facility management gedefinieerd als 'een algemene management functie, verantwoordelijk (binnen centrale kaders van beleid en organisatie) voor de faciliteit als resultaat van planning en coördinatie van ondersteunende processen gericht op de bevordering van het succes van het primaire proces van de betreffende organisatie'. Facility management is dus een integraal proces van ondersteunende dienstverlening met een duidelijke doelstelling.⁷

Huidige situatie

Sinds de tweede helft van de jaren tachtig komen er omschrijvingen van de benodigde kennis beschikbaar. De huidige facility managers zijn dan ook steeds beter opgeleid. De meest recente ontwikkeling in het vakgebied is dat het nu puur is gericht op integratie van facilitaire componenten en op de professionalisering van het eigen handelen. In steeds meer gevallen zien we dan ook dat facility managers eindverantwoordelijk worden gesteld voor de besturing van de processen en het financiële eindresultaat. Een ander teken van erkenning en professionalisatie is de status van de beroepsvereniging FMN (Facility Management Nederland) met ongeveer 1500 leden.

Op dit moment zijn de drijvende krachten achter de ontwikkeling van het vakgebied kostenverlaging, verbetering van de positieve bijdrage van de faciliteiten aan de productiviteit van het primaire proces, innovatie van de facilitaire techniek en vergroting van de flexibiliteit bij veranderingen in het primaire proces.⁸

⁷ Ytsma, W.: *De vele gezichten van facility management*

⁸ Ytsma, W.: *De vele gezichten van facility management*

**1.7****Samenvatting**

SVD, een adviesbureau voor bouwmanagement en huisvesting heeft over vier verschillende vestigingen 56.8 FTE in dienst. De visie van SVD “samenwerken met ambitie” is gekoppeld aan hun beleid SPA, een omgekeerd anagram voor ambitie, perspectief en satisfactie. Dit vertaalt zich in stimuleren van ontwikkeling van medewerkers, het bieden van opleiding met als doel succes en een toename van klanttevredenheid. SVD heeft drie adviesgebieden; bouwmanagement, huisvestingsadvies en bouwconsultancy; dit onderzoek wordt uitgevoerd voor de eerste twee gebieden. Binnen een termijn van drie jaar wil SVD tot de top drie van de projectmanagementbureaus in Nederland behoren. SVD richt zich op diverse markten met elk zijn verschillende doelgroepen. Voor dit onderzoek is gekozen voor de doelgroep middelgrote gemeentes in de regio Zuid-Holland. De ontwikkelingen op FM gebied zijn snel gegaan: van “interne dienst” in de jaren 70, onderdeel van een afdeling algemene zaken tot facilitair management, een ondersteunende, zelfstandige afdeling binnen een organisatie. De huidige facility managers zijn beter opgeleid, eindverantwoordelijk voor het besturen van processen en het financiële eindresultaat.



2

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Om het onderzoek gestructureerd uit te kunnen voeren is een onderzoeksverantwoording van groot belang. In het vorige hoofdstuk is de omgeving van het probleem nader verklaard. In dit hoofdstuk worden het probleem, de doelstelling, de onderzoeksmethoden en de relevantie beschreven.

2.1

Het probleem

Zoals reeds besproken in hoofdstuk 1 is SVD een adviesbureau voor bouwmanagement en huisvesting. Wanneer SVD een nieuw project aanneemt wordt er in diverse gevallen een Programma van Eisen opgesteld. Een Programma van Eisen (PvE) is de leidraad voor alle betrokken partijen, niet alleen voor de ontwerpers maar ook voor de organisatie van de opdrachtgever. Het Programma van Eisen is een contractstuk tussen deze partijen.⁹ In het Programma van Eisen worden alle zaken opgenomen die met een gebouw te maken hebben. In het Programma van Eisen worden ook alle facilitaire voorzieningen opgenomen. Een project bestaat uit de volgende fasen:



Afbeelding 2 fasering programma van eisen¹⁰

Wat is een Programma van Eisen

Een programma van eisen kan als volgt geschetst worden:

- Gedetailleerde beschrijving van de gewenste kwaliteit van het eindproduct;
- Eisen die gesteld worden aan kwaliteit bij oplevering van de nieuwbouw;
- Randvoorwaarden voor het ontwerp en de uitvoering;
- Werkdocument voor het ontwerpteam;
- Toetsingsinstrument voor de opdrachtgever ;
- Een Programma van Eisen bevat géén oplossingen maar is een kwalitatieve beschrijving van het project;
- Document ter bepaling van de investeringskostenraming;
- Wijzigingen in het Programma van Eisen hebben gevolgen voor het budget en de planning;
- Aan het eind van de definitiefase is het Programma van Eisen definitief.¹¹

⁹ http://www.programmavaneisen.com/index_html?pag=3 , april 2008

¹⁰ Winkel te, W.J.: Junior projectmanager SVD mei 2008

¹¹ Winkel te, W.J.: Junior projectmanager SVD mei 2008

**Waaruit bestaat het Programma van Eisen**

- | | | |
|--|---|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Gebruikers• Huisvestingsvisie• Ruimtelijke eisen | } | Ruimtelijk functioneel PvE |
| <ul style="list-style-type: none">• Bouwkundige eisen• Bouwfysische eisen• Installatietechnische eisen | } | Technisch PvE |

Het voorzieningenpakket is een onderdeel van het Programma van Eisen. In het voorzieningenpakket staan alle facilitaire voorzieningen die SVD aanbiedt. De facilitaire voorzieningen komen zowel voor in het ruimtelijk functioneel PvE als in het technische PvE.

Wanneer SVD de wensen van de klant beter kan vertalen en eraan tegemoet kan komen, kan ze haar positie op de markt verbeteren. Door de facilitaire voorzieningen catering, schoonmaak, beveiliging, terreininrichting en post/repro helder te krijgen en deze te vergelijken met de wensen en eisen van de middelgrote gemeentes kan er een duidelijk advies worden gegeven. De probleemstelling die is opgesteld voor het onderzoek en die beantwoord zal worden in dit rapport luidt als volgt:

“Hoe kan Stevens Van Dijck haar voorzieningenpakket verbeteren zodat het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes optimaal wordt ondersteund”.

Deze probleemstelling is opgedeeld in kleinere subvragen die ieder een antwoord geven op een deelaspect van de probleemstelling. In afbeelding 3 staan de subvragen opgesomd met daarachter welk onderzoek ten grondslag heeft gelegen aan het oplossen van de subprobleemstelling en waar deze informatie terug te vinden is in dit rapport.

2.2**Doelstelling**

Met het oplossen van de probleemstelling wordt een doel nagestreefd. De doelstelling van dit onderzoek luidt: *“Kennis vergroten t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Hierin verwerkt, welke consequenties deze kennis kan hebben voor het Programma van Eisen”.* Dit zal mede door middel van het inventariseren van de wensen van acht middelgrote gemeenten bereikt worden. Door het inventariseren van alle facilitaire voorzieningen met de wensen van de middelgrote gemeentes is het doel dat SVD effectiever en efficiënter het Programma van Eisen kan gaan opstellen. Dit zal worden gerealiseerd door de subprobleemstellingen uit hoofdstuk 2.3 te beantwoorden en deze te verwerken tot een goed adviesrapport. Verder is het doel van dit rapport dat de medewerker van SVD in de toekomst effectiever en efficiënter de facilitaire voorzieningen toe kan passen in een Programma van Eisen. De doelstelling is aan de hand van het SMART-model uitgewerkt zie bijlage 2.



2.3

Onderzoeksmethoden

Onder het begrip onderzoek wordt, binnen de context van een afstudeeropdracht, verstaan: *'het verzamelen van gegevens die nodig zijn om een bepaald probleem op te kunnen lossen'*. Met andere woorden: de onderzoeker heeft geschikte informatie nodig om tot de beste oplossing voor het facilitaire beleidsprobleem te komen.¹² In dit rapport wordt een probleem als volgt omschreven; *'een onwenselijk geacht verschil tussen de feitelijke situatie en de gewenste situatie'*¹³

Om een heldere en alles omvattende probleemstelling en daarbij subprobleemstellingen te kunnen definiëren en hier antwoord op te kunnen geven is er onderzoek gedaan. Er zijn twee vormen van onderzoek gebruikt. Theoretisch onderzoek en empirisch onderzoek. Daarnaast kan een onderzoek ook getypeerd worden als, kwalitatief of kwantitatief en beschrijvend, explorerend of toetsend. In dit advies is er gekozen voor kwalitatief onderzoek. Verder is het onderzoek beschrijvend en explorerend uitgevoerd. Onderstaand worden de keuzes voor de manieren van onderzoeken onderbouwd.

Theoretisch onderzoek: Het theoretisch onderzoek heeft zich gericht op het onderzoeken van de mogelijkheden van de facilitaire voorzieningen en wat de trends en veranderingen t.a.v. deze facilitaire voorzieningen zijn. Voor de uitvoering van het theoretisch onderzoek is gebruik gemaakt van boeken, internet en artikelen.

Empirisch onderzoek: Het empirisch onderzoek vindt plaats door middel van vragen, interviews en observaties. Het doel van het empirisch onderzoek in dit rapport is het vastleggen van de huidige situatie, de beoogde veranderingen, de mogelijkheden van de facilitaire voorzieningen en de consequenties voor het ruimtegebruik. Door interviews met betrokkenen wordt er een helder beeld gecreëerd van de hiervoor opgesomde punten. De interviews worden gehouden met leveranciers van de facilitaire voorzieningen en met facilitaire managers van acht middelgrote gemeentes. De interviews worden afgenomen in de vorm van een gestandaardiseerd interview. Hiervoor is gekozen zodat alle facilitair managers bij de acht middelgrote gemeentes dezelfde vragen beantwoorden en hieruit een duidelijk advies kan worden gegeven. De interviews met de leveranciers van de facilitaire voorzieningen zijn per voorziening verschillend omdat elke voorziening andere vragen met zich meeneemt.

Allereerst zijn alle facilitaire voorzieningen onderzocht bij leveranciers/ werknemers vanuit het werkveld (zie bijlage 6 t/m 9). Doormiddel van deze verkregen informatie en door het gebruik van literatuuronderzoek is er kennis gecreëerd over de facilitaire voorzieningen. Aan de hand van deze kennis is het interview opgesteld die bij acht facilitair managers van middelgrote gemeentes zal worden afgenomen.

Er is voor een interview gekozen omdat er bij een interview door kan worden gevraagd. Het doel van het interview is in kaart brengen van de:

1. Huidige situatie
2. Mogelijke knelpunten
3. Wensen van de gemeentes m.b.t. de facilitaire voorzieningen
4. Toekomstplannen van de gemeentes

¹² Bouter, R.: *Handleiding voor de afstudeeropdracht 2007-2008*

¹³ Genet, C.: *Methoden van onderzoek en de Markt, 2006-2007*



Kwalitatief onderzoek: Er is kwalitatief onderzoek gedaan naar het antwoord op de probleemstelling. Het gaat hierbij om het in kaart brengen van de aard en eigenschappen van het onderzochte verschijnsel en niet zozeer om de hoeveelheid, omvang of frequentie.¹⁴ Er is hier voor gekozen om inzicht te krijgen in wat de doelgroep verwacht en wat hun wensen en eisen zijn.

Beschrijvend onderzoek: Bij het uitvoeren van een beschrijvend onderzoek gaat het om de 'wat is er aan de hand' vraag. Er wordt volstaan met een feitelijke registratie en niet gezocht naar een verklaring, waarom de werkelijkheid zich als zodanig voordoet.¹⁵ In het geval van dit rapport wordt er een beschrijving gegeven van de huidige situatie van de facilitaire voorzieningen binnen de middelgrote gemeentes. De informatie die gegenereerd wordt bij beschrijvend onderzoek is geordend en dient als achtergrond bij het explorerend onderzoek.

Explorerend onderzoek: Met explorerend onderzoek wordt de 'waarom'-vraag beantwoord. Wanneer onderzoek expliciet gericht is op het zoeken naar een verklaring of het opstellen van een hypothese of theorie, dan spreken we van exploratief onderzoek.¹⁶

Voor dit rapport is onderzocht op welke manier de facilitaire voorzieningen het beste op papier kunnen worden gezet en wat de gevolgen zijn voor het ruimtegebruik. Met de informatie die verkregen wordt uit het explorerende onderzoek kunnen verschil en samenhanganalyses gemaakt worden, waarna vervolgens conclusies en aanbevelingen geformuleerd kunnen worden.

Subprobleemstellingen	Soort onderzoek	Hoofdstuk
Wie en wat is SVD?	Theoretisch	1
Welke facilitaire voorzieningen biedt SVD aan bij middelgrote gemeentes?	Empirisch/ beschrijvend/ theoretisch	3
Welke verwachtingen en knelpunten hebben de gemeentes m.b.t. de genoemde facilitaire voorzieningen?	Empirisch/ beschrijvend/ theoretisch	4
Wat zijn de ontwikkelingen t.a.v. de facilitaire voorzieningen?	Empirisch/ beschrijvend/ theoretisch	3
Welke facilitaire concepten passen het best bij de wensen van de genoemde gemeentes?	Explorerend/ empirisch	4 en 5
Wat zijn de organisatorische en financiële consequenties? Implementatieplan	Explorerend	7

Afbeelding 3 Onderzoeksopzet

¹⁴ Baarda & Goede, de: Basisboek kwalitatief onderzoek

¹⁵ <http://team.bk.tudelft.nl/Publications>, 15 april 2008

¹⁶ <http://team.bk.tudelft.nl/Publications>, 15 april 2008



2.4

Mindmapping en bouwstenen

Om de facilitaire voorzieningen helder in kaart te krijgen is er gebruik gemaakt van mindmapping en bouwstenen.

Mindmap:

Mindmapping is een techniek, ontwikkeld door de Engelsman Tony Buzan, die kan helpen om informatie, gedachten en denkpatronen in beeld te brengen. Het helpt nieuwe verbanden te zien, op andere ideeën te komen en overzicht te behouden.¹⁷ Voor elke facilitaire voorziening is er een mindmap gemaakt. Voor de facilitaire voorziening schoonmaak is de mindmap verwerkt in het verslag, voor de andere voorzieningen staan de mindmaps in bijlage 3.

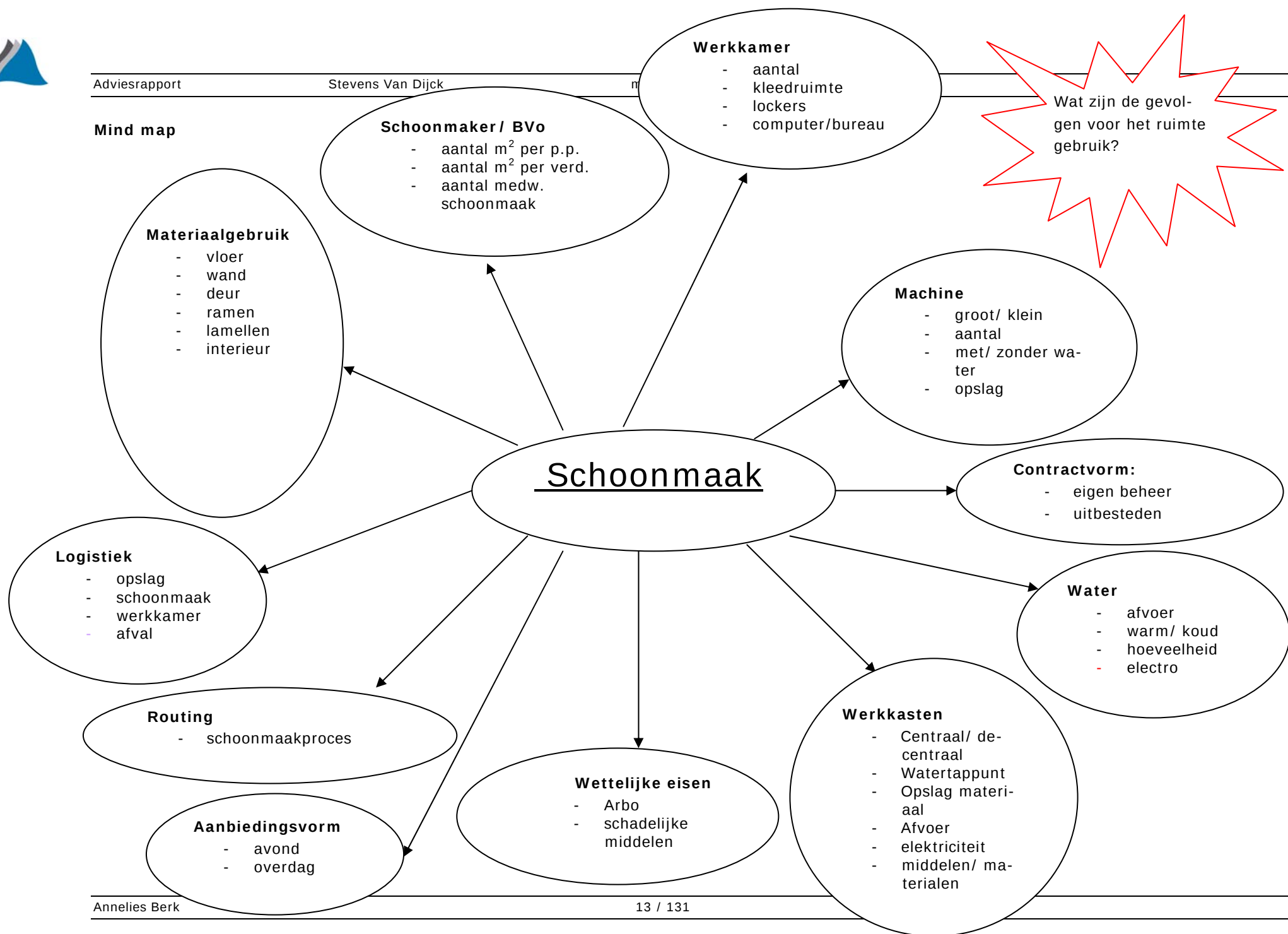
Bouwstenen:

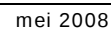
In de bouwstenen komt naar voren welke oppervlakte normen er gelden en welke onderdelen in de schoonmaak van belang zijn bij het opstellen van een PvE. Er is voor twee facilitaire voorzieningen een bouwsteen gemaakt (schoonmaak en catering). Voor de andere facilitaire voorzieningen zou ook een bouwsteen gemaakt kunnen worden door bijvoorbeeld een management stagiaire van de opleiding facility management. Voor de facilitaire voorziening schoonmaak is de bouwsteen verwerkt in het verslag, de andere bouwsteen is verwerkt in bijlage 4.

¹⁷ <http://www.2reflect.nl/mindmapping.htm>, mei 2008



Mind map





Gebaseerd op NEN 1824:2001 /Arbo-blad AI-7

14 / 131



BOUWSTEEN: SCHOONMAAK

Type:	Standaard schoonmaak
Omvang:	Afhankelijk pand, eisen van de opdrachtgever
Capaciteit:	Divers, gemiddeld 300/350 m ² schoonmaakoppervlakte per medewerker per uur
Gebruik:	Als je uit gaat van gemiddeld 2 ^{1/2} uur werktijd per dag per medewerker dan heb je tot 800 m ² schoonmaakoppervlakte 1 medewerker nodig. Boven de 800 m ² schoonmaakoppervlakte zijn er 2 medewerkers nodig
Functie:	Schoonmaken van het pand. Standaard werkzaamheden: afnemen bureaus en telefoons, prullenbak legen, stofzuigen gangen, hallen trappen en kantoren. Toilet-groepen schoonmaken (dagelijks) Afnemen hoge kasten, deuren, tegels, vensterbanken, raamkozijnen, verwarmingen en stoelen (1x per week).
Omschrijving:	Iedere schoonmaker bezit een gevulde werkkar en stofzuiger.
Gebruiksregels:	Voorkeur elke verdieping 1 opslagruimte, boven de 50 uur per week schoonmaaktijd een werkplek beschikbaar, boven de 2000m ² harde ondergrond een schrob-/ zuig-/ boenmachine rendabel.
Flexibiliteit:	Werktijden afhankelijk van opdrachtgever (hoe langer de medewerker mag schoonmaken des te minder schoonmakers er nodig zijn)
Opslagruimte:	- werkwagen/ stofzuiger - opbergmogelijkheden met planken - watervoorziening (warm en koud water) - wasbak - deuren die op slot kunnen
Overige voorzieningen :	- Werkkamer gewenst vanaf 50 uur schoonmaaktijd per week



2.5 Relevantie van het onderzoek

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 worden de facilitaire voorzieningen steeds belangrijker en zijn er constant veranderingen binnen facility management. Het is noodzaak om als adviesbureau hier goed en snel op in te spelen. SVD verwerkt op dit moment alle facilitaire voorzieningen in het Programma van Eisen. Zoals in het probleem beschreven heeft SVD nog behoefte aan kennis m.b.t. het facilitaire voorzieningenpakket dat aangeboden kan worden aan de opdrachtgevers. Door het gebruik van het advies kan SVD tijd besparen bij de opstelling van het Programma van Eisen en kan ze de klant sneller en beter van dienst zijn. Hierdoor kan de klanttevredenheid verhoogd worden en de positionering op de markt verbeteren.

2.6 Onderzoekspopulatie

In dit onderzoek zijn de volgende personen/ bedrijven onderzocht;

- Vier medewerkers van SVD; hiervoor is gekozen, omdat zij de meeste kennis over het bedrijf hebben. Zij kunnen relevante informatie verschaffen en duidelijkheid geven over wat hun wensen zijn ten aanzien van de opdracht, hoe de organisatie in elkaar steekt en waar de knelpunten liggen (drie adviseurs en een medewerker van de afdeling beheer).
- Acht facilitaire managers bij middelgrote gemeentes; deze zijn geïnterviewd om de wensen en eisen t.a.v. de facilitaire voorzieningen van de middelgrote gemeentes in kaart te kunnen brengen.
- Leveranciers en gebruikers van de onderzochte facilitaire voorzieningen; hiervoor is gekozen om helderheid te krijgen over de facilitaire voorzieningen en de kennis hiervan te vergoten, verder is de informatie van de leveranciers verwerkt in het advies.

2.7 Afbakening van het onderzoek

Onder gemeentes is er een splitsing gemaakt tussen kleine gemeentes, middelgrote gemeentes en grote gemeentes. Onderstaand laat zien hoe de splitsing is opgemaakt.

- Kleine gemeentes minder dan 20.000 inwoners
- Middelgrote gemeentes 20.000 tot 50.000 inwoners
- Grote gemeentes meer dan 50.000 inwoners¹⁸

In dit verslag richt ik mij op de middelgrote gemeentes omdat SVD de meeste opdrachten vanuit deze doelgroep ontvangt.

De interviews zullen gehouden worden met de facilitair manager van de volgende acht verschillende middelgrote gemeentes in de regio Zuid-Holland:

- Gemeente Rijswijk
- Gemeente Leiderdorp
- Gemeente Pijnacker-Nootdorp
- Gemeente Waddinxveen
- Gemeente Krimpen a/d IJssel
- Gemeente Wassenaar
- Gemeente Noordwijk
- Gemeente Ridderkerk

¹⁸ Centraal bureau voor statistiek dhr. Terlouw van Gemeente Zoetermeer



Inzicht in de trends en veranderingen t.a.v. de facilitaire voorzieningen is verkregen d.m.v. interviews met leveranciers/ gebruikers van de facilitaire voorzieningen. Voor elke facilitaire voorziening is gesproken met een leverancier of een medewerker vanuit het werkveld. Verder komen de trends en veranderingen naar voren door desk research. Deze informatie zal samen worden gevoegd om zo inzicht te creëren in de facilitaire concepten die het beste passen bij de wensen van de middelgrote gemeentes. Uiteindelijk zal dit leiden tot een advies dat bij de opstelling van een Programma van Eisen voor middelgrote gemeentes gebruikt kan gaan worden.

2.8

Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt het probleem, de doelstelling, de onderzoeksmethode en relevantie beschreven. Bij aanname door SVD van een project wordt er in de definitiefase een Programma van Eisen (PvE), een leidraad voor alle partijen, opgesteld. Het PvE dient als werk- en toetsingsinstrument voor de opdrachtgever. Een onderdeel van het PvE is het facilitaire voorzieningenpakket dat SVD aanbiedt. De probleemstelling van dit onderzoek is: "Hoe kan SVD haar voorzieningenpakket verbeteren zodat het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes optimaal wordt ondersteund".

De doelstelling is: "kennis vergroten t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Hierin verwerkt, welke consequenties deze kennis kan hebben voor het Programma van Eisen".

Er zijn twee vormen van onderzoek gebruikt: theoretisch en empirisch; dit laatste zorgt voor duidelijkheid m.b.t. de huidige situatie, beoogde veranderingen en de gewenste situatie. Zowel de klant, de middelgrote gemeentes als de leveranciers/ gebruikers van facilitaire voorzieningen als ook vier medewerkers van SVD werden geïnterviewd. Naast kwalitatief, beschrijvend en explorerend onderzoek wordt er gebruik gemaakt van mindmapping en bouwstenen techniek. Door de snelle ontwikkeling binnen FM is het voor SVD zaak om te weten wat de klant wil en hier haar facilitaire pakket op aan te laten sluiten. Het onderzoek is een hulpmiddel hierbij en leidt tot een gedegen advies dat gebruikt kan worden bij het opstellen van een PvE voor middelgrote gemeentes.

**3****FACILITAIRE VOORZIENINGEN**

In dit hoofdstuk worden de facilitaire voorzieningen toegelicht welke in het onderzoek worden onderzocht. Er worden vijf facilitaire voorzieningen uitgekozen en hiervan worden de definities gegeven waarover in de literatuur wordt geschreven.

Het theoretische kader dat is ontstaan na het uitvoeren van een literatuurstudie omvat handvatten om in hoofdstuk vier toe te passen bij de middelgrote gemeentes.

3.1**Facilitaire voorzieningen**

De facilitaire voorzieningen kunnen een zeer breed scala aan producten en diensten omvatten. Bij het samenstellen van de facilitaire voorzieningen gaat het om het afstemmen van de individuele behoefte van de pandbewoners op de organisatiebelangen en werkplekcriteria. De beslissingen hieromtrent betreffen zowel de kwaliteit als de kwantiteit van de individuele producten en diensten en tevens invulling van de vier proceselementen (hoe, wat, waarom en door wie) die leiden tot de individuele prestaties. Het facilitaire assortiment kan worden opgesplitst in collectieve voorzieningen en facultatieve voorzieningen. De keuze en samenstelling van de collectieve voorzieningen heeft andere gevolgen voor de facilitaire organisatie dan de levering van de facultatieve voorzieningen. Facultatieve voorzieningen worden op verzoek van de individuele klant geleverd en dat maakt het belangrijk dat ze van tevoren aan de klant zijn duidelijk gemaakt. Collectieve voorzieningen worden ongesegmenteerd aan alle gebruikers in het gebouw aangeboden.¹⁹

In dit advies richt ik mij bij de 8 middelgrote gemeentes op de volgende facilitaire voorzieningen:

- schoonmaak
- catering
- post/ repro
- terreininrichting
- beveiliging

Er is gekozen voor deze vijf facilitaire voorzieningen, omdat deze facilitaire voorzieningen bij alle middelgrote gemeentes voorkomen. De bovenstaande facilitaire voorzieningen zijn de meeste voorkomende voorzieningen waar elke gemeente behoefte aan heeft, en die bij elk Programma van Eisen weer naar voren komen.

De gemeentes betalen per jaar hoge kosten voor de facilitaire voorzieningen. Om inzicht te krijgen hoe hoog de kosten ongeveer zijn, staan in afbeelding 4 de kerngetallen voor middelgrote overheidsgebouwen:

Omschrijving	Minimaal	Maximaal	Gemiddeld
Bewaking en beveiliging	60	100	80
Receptie en bewaking	650	900	775
Restauratieve voorzieningen	825	1050	938
Reprografie	180	500	340
Postvoorziening	875	1200	1038
Logistiek	330	440	385
Bibliotheek en archief	50	230	140

Afbeelding 4. Kerngetallen middelgrote overheidsgebouwen 200 tot 500 werkplekken (bedragen in euro, jaarbedragen per werkplek, excl. BTW, prijspeil 2002)²⁰

¹⁹ Herman B Kok: Marketing van de facilitaire organisatie: concurreren op een interne markt

²⁰ Jellema, Bouwproces, Bouwmethoden 13 beheren



Om inzicht te krijgen in de facilitaire voorzieningen zijn onderstaand de vijf facilitaire voorzieningen theoretisch toegelicht. Deze informatie is verworven uit de theorie en uit de interviews met de leveranciers/ aanbieders. Ook wordt per facilitaire voorzieningen aangegeven wat de ontwikkelingen zijn op dit moment.

3.2 Schoonmaak²¹

In de aanwezige ruimten van gebouwen vinden diverse soorten productiehandelingen plaats, van de assemblage van technische componenten tot het voeren van een administratie. De schoonmaakdienstverlening heeft binnen het geheel als taak de instandhouding van de ruimten conform de geformuleerde doelstellingen, die naast het hygiënische en esthetische aspect gebaseerd dienen te zijn op het in goede staat houden van het interieur. Onvoldoende schoonmaakonderhoud in een gebouw heeft directe invloed op de levensduur en de functionaliteit van de inrichting, de apparatuur, de vloer- en wandafwerking.

Aan het schoonmaken van gebouwen wordt door de gebouwenbeheerder gemiddeld jaarlijks bijna net zoveel uitgegeven als aan het bouwtechnisch onderhoud (12 tot 18 euro per m² bruto- vloeroppervlakte). Bij kantoren maakt het schoonmaken van vloeren een groot deel uit van de schoonmaakkosten. Het onderhoud van de toiletruimten is het duurst per vierkante meter vloeroppervlakte. Opbergruimten zijn per vierkante meter vloeroppervlakte goedkoop schoon te houden. De kosten van het schoonmaakonderhoud worden bepaald op basis van het aantal benodigde schoonmaakuren per jaar maal het gemiddelde uurloon van een medewerker van het schoonmaakbedrijf.

De benodigde schoonmaaktijd wordt bepaald door diverse factoren:

- Gewenste schoonmaakkwaliteit
- Aard gebouw (oud of nieuw, goed of slecht toegankelijke ruimten)
- Gebruik gebouw (bepalend voor vervuilingsgraad)
- Aanwezige hoeveelheid meubilair

Deze punten zijn van belang voor de bepaling van de oppervlakte die een medewerker van een schoonmaakbedrijf per uur kan schoonmaken (schoonmaaknorm). Een globale indicatie van de schoonmaaknorm is:

- Kantoren 375 m² per uur

Ten behoeve van het schoonmaakonderhoud moeten in het gebouw voorzieningen aanwezig zijn:

- Werkkast(en) met warm en koud stromend water en uitstortgootsteen per etage of schoonmaakeenheid
- Berging voor schoonmaakartikelen en -middelen
- Afvalberging zoveel mogelijk gescheiden per soort afval
- Wandcontactdozen voor de aansluiting van stofzuigers en overige apparatuur

Belangrijkste uitkomsten vanuit het interview met Dhr Reizig (Rayon medewerker bij GOM Rijswijk):

- ✓ Er bestaat een standaard schoonmaakpakket maar men kan er ook voor kiezen om een op maat gemaakt schoonmaakpakket te nemen, afhankelijk welk budget men heeft.
- ✓ Het is belangrijk om duidelijk aan de werknemers door te geven welke klant-specifieke afspraken er zijn gemaakt met de schoonmaak.

De overige uitkomsten van het interview zijn terug te vinden in bijlage 5.

²¹ Jellema, *Bouwproces, Bouwmethoden 13 beheren*



3.3

Catering²²

Catering is het georganiseerd bereiden en verstrekken van voedsel en dranken aan grote groepen mensen op andere dan horecalocaties. Onder horeca wordt alles verstaan wat kan worden gezien als een hoofdactiviteit en onder catering meer een aanvullende of afgeleide bezigheid. Catering is een vorm van dienstverlening die mensen als gevolg van een andere activiteit of omstandigheid krijgen aangeboden.

Met bedrijfscatering wordt bedoeld: het verzorgen van de restauratieve dienst binnen een bedrijf of voor een bedrijf, in de vorm van bijvoorbeeld koffie/thee, lunches en diners. Het gaat hier om min of meer horeca-achtige diensten.

Vanzelfsprekend wordt de klant van de restauratieve voorziening centraal gesteld. Het is dan ook van groot belang die klant vooraf nader te analyseren. Elke doelgroep kent immers zijn specifieke karakteristieken, die weer consequenties hebben voor de opzet en inrichting van de restauratieve voorziening. De klantengroep bij de gemeente kan bestaan uit ambtenaren, directie en bezoekers. Hierbij moet men ook kijken naar de voedingsgewoonten van de klanten. Hierbij kan worden gedacht aan diëten, maar ook eetgewoonten van allochtonen.

Voor het PVE is het noodzakelijk in te schatten hoeveel mensen uit de verschillende doelgroepen werkelijk gebruik gaan maken van de voorzieningen. Dat hangt samen met:

1. de soort medewerkers
2. het aantal mensen dat in huis is
3. de aantrekkelijkheid van de voorzieningen
4. de alternatieven in de omgeving

Bij een bedrijf op een industrieterrein, met jonge en hoog opgeleide medewerkers, lage prijzen, een goed assortiment, ruime openstellingstijden, een aantrekkelijke inrichting, geen wachtrijen, kan dat oplopen tot meer dan 90% van de aanwezigen. Wanneer alle factoren ongunstig zijn ligt het bezoek onder de 25%. Een redelijk gemiddelde is 60% van het aantal medewerkers. Bij kantoren met flex werkplekken ligt de bezoekfrequentie per werkplek hoger dan normaal. Het aantal werkplekken ligt duidelijk lager dan het aantal medewerkers.

Belangrijkste uitkomsten vanuit het interview met dhr Kerksen (senior consultant bij Vendrig Consultants BV):

- ✓ De drie meest voorkomende keukens zijn: brood keuken, half fabricaat en warme keuken.
- ✓ Er zijn geen standaard normen voor een keuken, afhankelijk van het gebouw en de vraag van de klant.
- ✓ De beste locatie in een pand is beneden (logistieke redenen).
- ✓ Gebruikers van de catering stellen steeds hogere eisen, het verwachtingspatroon verandert.
- ✓ Betrek catering vraagstuk in beginfase van het bouwtraject.

De overige uitkomsten van het interview zijn terug te vinden in bijlage 6.

²² Management van interne en civiele diensten www.factomedia.nl juli 2002



3.4 Post / repro

Postkamers, tekstverwerking, huisdrukkerijen, reproafdelingen en archiveren zijn alle afdelingen die met de aanmaak, de vermenigvuldiging, de distributie en de opslag van het document te maken hebben. Deze afdelingen vormen onderdeel van de documentaire dienstverlening. Ze maken in de meeste gevallen deel uit van de facilitaire ondersteuning.

De dagelijkse bedrijfspost kan wel degelijk worden opgevat als een belangrijke slagader van de organisatie. Zonder bedrijfspost komen orders niet goed tot hun recht. Onder bedrijfspost kan worden verstaan:

- de diensten (vervoer, verzenden en ontvangen, legen en verspreiden)
- externe post
- digitale post

Van belang is het organiseren van de kortste routing.²³

Belangrijkste uitkomsten interview met dhr. Bouwman (Hoofd afdeling DIV bij Vintens):

- ✓ De begane grond is de meest voor de hand liggende plaats in het gebouw voor deze afdeling, (i.v.m. met de aan- en aflevering van de inkomende en uitgaande post).
- ✓ De repro afdeling uitbesteden is bijna altijd goedkoper dan het in eigen beheer houden.
- ✓ Digitaliseren van de post is de snelste en goedkoopste manier om post te verzenden.

De overige uitkomsten van het interview zijn terug te vinden in bijlage 7.

3.5 Terreininrichting

De inrichting van een gebouw is pas echt af, als ook de ruimte er omheen een passende invulling krijgt.

Bij terreininrichting kan worden gedacht aan:

- groenvoorziening
- parkeergelegenheid
- speelvoorzieningen
- zitgelegenheid
- bewegwijzering

Belangrijkste uitkomsten interview met dhr. Van Wijk (Directeur Lex van Wijk hoveniersbedrijf):

- ✓ Bomen kunnen makkelijk worden geplaatst zonder veel ruimte in beslag te nemen.
- ✓ De vereniging hoveniers groenvoorziening (VHG) is bezig het groen een economische waarde te geven.
- ✓ Verstandig rookvoorziening overdekt en tochtvrij te maken.

De overige uitkomsten van het interview zijn terug te vinden in bijlage 8.

²³ Zwart, A de: *Poly Facilitair zakboekje*, 1999

**3.6****Beveiliging**

Bij het beheer van gebouwen is beveiliging een van de aspecten die aan de orde gesteld moet worden. Beveiliging vormt in alle opzichten een breed gebied dat op vele manieren ingevuld kan worden. De mate en de manier van beveiliging hangt af van de aard van het bedrijf, het tijdstip en de dreiging waartegen de organisatie beveiligd moet worden. De aan het gebouw te stellen beveiligingseisen vormen hiervan een afgeleide. Beveiliging op zich is een zeer breed begrip, om duidelijkheid te creëren is er een onderverdeling gemaakt in vier soorten beveiliging. De volgende soorten beveiliging zullen een voor een behandeld worden: persoonsbeveiliging, objectbeveiliging, internetbeveiliging en documentbeveiliging.

Persoonsbeveiliging

Beveiliging van personen, bedrijven en organisaties is een complex specialisme geworden. Personen met een bepaald vermogen of een specifieke functie, bedrijven, overheden, aandeelhouders en verzekeringsmaatschappijen, stellen steeds hogere eisen aan bescherming tegen de vele inventieve vormen van in- en externe criminaliteit.

Objectbeveiliging

Inzet van beveiligers op een object ten behoeve van allerlei vormen van toezicht, zoals toegangscontrole, interne meldkameractiviteiten met opvolging, receptie, controlerondes, brand- en sluitronde.

Internetbeveiliging

E-mail is uitgegroeid tot een van de meest gebruikte zakelijke communicatiemethode ter wereld. De veiligheid van e-mail wordt, zoals ander internetgebruik, beperkt door de wereldwijde omvang en beschikbaarheid. Traditionele aanvallen op e-mailgebruikers en systemen gaan over traditionele virussen, trojans en wormen, ook wel malware genoemd. De laatste tijd wordt deze malware verpakt in de vorm van spam.

Documentbeveiliging

Het is een feit dat de afvalbak zowel op kantoor als thuis informatie bevat die een goudmijn is voor "snuffelaars". Onbedoeld werpen mensen veel informatie weg. Denk maar eens aan zaken zoals persoonlijke aantekeningen, concept accountants verklaringen, proefbalansen, persoonsinformatie van cliënten, e-mail berichten, correspondentie, bankafschriften, overige financiële stukken, personeelsinformatie en vertrouwelijke memo's.

Zonder een documentbeveiliging is men een open boek voor iedereen die op zoek is naar informatie. Het complete bedrijfsprofiel kan men zo uit het papierafval halen²⁴.

Uitkomsten interview met dhr. van Meijer (service manager, Dutch Space):

- ✓ Ideaal is om vooraf een risicoanalyse af te nemen om zo te kunnen zien waar de risico's liggen binnen het gebouw. Zo kun je een inschatting maken in welke mate er beveiligd dient te worden.
- ✓ Bij persoonsbeveiliging moet men denken aan noodknop achter de balie, speciaal glas voor kamers van sociale zaken en spreekkamers in het zicht.

De overige uitkomsten van het interview zijn terug te vinden in bijlage 9.

²⁴ <http://www.vanrandwijk.com/index/documentbeveiliging/>, april 2008

**3.7****Ontwikkelingen in het algemeen bij de facilitaire voorzieningen**

Iedereen probeert iets te verzinnen wat een ander graag wil hebben. Om mee te kunnen blijven draaien in de markt is het belangrijk om de ontwikkelingen bij te blijven en hier op in te spelen. Zowel voor de gemeentes als voor SVD is het belangrijk om de ontwikkelingen in de gaten te houden. SVD kan inspelen op de ontwikkelingen en deze meenemen in het PvE, en hierdoor het aanbod vergroten. De gemeentes kunnen door middel van ontwikkelingen de service en klanttevredenheid proberen te verhogen.

Voor de onderzochte facilitaire voorziening is gekeken welke veranderingen er op dit moment gaande zijn. Dit is onderzocht d.m.v. interviews met leveranciers en d.m.v. deskresearch. Onderstaand wordt per facilitaire voorziening benoemd welke veranderingen er spelen.

Ontwikkelingen bij de schoonmaakmarkt: ²⁵

- afname van de gemiddelde contracttermijn, bedrijven worden steeds voorzichtiger en willen niet voor jaren vast zitten aan een schoonmaakbedrijf. Hierdoor wordt de contracttermijn voor een kortere periode opgesteld en steeds bekeken of het schoonmaakbedrijf nog aan de wensen voldoet.
- professionalisering van het inkoopproces, doordat het aanbestedingstraject steeds vaker van toepassing is, wordt er steeds meer aandacht besteed aan het inkoopproces.
- vraag naar dienstverlening in plaats van schoonmaakhandelingen.
- verdergaande uitbesteding, het uitbestedingstraject is wettelijk vastgelegd. Hier wordt steeds meer controle op uit gevoerd.
- variatie in contractvormen, bedrijven willen steeds vaker een aangepast schoonmaakplan dat is gebaseerd op de wensen van de gebruiker.
- beleving van de eindgebruiker (wat wil men, wat zijn de verwachtingen).
- harmonisatie van kwaliteitseisen, men wil niet te veel betalen maar wel een goed resultaat. Hier probeert men steeds op in te spelen.
- efficiency verbetering, men wil er voor zorgen dat er in een korte periode zoveel mogelijk wordt gedaan voor de laagste prijs.

Ontwikkelingen bij de catering zijn: ²⁶

- zelf scan kassa's scheelt ruimte en personeel. (maar 4 tot 10% omzet verdwijnt door misbruik).
- En RFID (Radio Frequency IDentification) RFID is een technologie die gebruik maakt van kleine chips in producten of objecten. Speciale apparatuur leest die chips uit met radiosignalen. Deze chip kan in allerlei materialen worden geplaatst zoals borden mokken enz. Het idee is dan; gast loopt met gevuld dienblad door een detectiepoortje en het apparaat scant alles wat er op het dienblad staat en dit alles in een seconde.

²⁵ http://www.nl.issworld.com/getMedia.asp?mb_GUID=4DC49F69-096F-4287-835A-1FBB7CE733FA.pdf, april 2008

²⁶ Interview Dhr. B. Kerssen van Vendrig Consultants BV

*Ontwikkelingen bij de terreininrichting zijn:*

- De vereniging hoveniers groenvoorzieningen (VHG) is samen met andere organisaties een initiatief gestart. Ze informeren politici en tonen aan dat groen vooral waarde oplevert.²⁷
- Rookvoorzieningen voor buiten. Deze voorzieningen zijn er in allerlei maten, vormen en kleuren.

Ontwikkelingen bij post en repro zijn:

- Digitaliseren van de post, voordelen zijn; kostenbesparend (het bezorgen van opgevraagde stukken komt te vervallen, tijdbesparend door makkelijker opvraagbare stukken), minder papierverbruik, minder opslagruimte nodig²⁸.

Ontwikkelingen bij beveiliging:

- Persoonsbeveiliging: criminaliteit in organisaties: een groeiend probleem. Organisaties houden zich in toenemende mate bezig met de vraag of hun medewerkers zich binnen hun functie crimineel gedragen. Toename van criminaliteit en agressie onder de bevolking, steeds vaker is sociale zaken een doelwit voor agressie.
- Objectbeveiliging: meer cameratoezicht op bedrijventerreinen, met een aansluiting op een regionale toezichtruimte, is technisch, organisatorisch en financieel haalbaar²⁹.
- Internetbeveiliging: Micro Internet Security 2008 zorgt voor: onbevoegde wijzigingen voorkomen, filter voor spam in afbeeldingen, websurfen zonder zorgen en aanpasbare beveiligingswaarschuwingen³⁰.
- Documentbeveiliging: door onvoldoende interne expertise zullen meer en meer bedrijven hun informatiebeveiliging uitbesteden en de interne informatie risico's zullen blijven toenemen: bedrijfsinformatie wordt vitaler, belangrijker, kostbaarder en dus interessanter om te pakken te krijgen en deze verder te verkopen aan geïnteresseerde partijen.³¹ Toename van digitaliseren.
- Risicoanalyse: bij een risicoanalyse worden bedreigingen in kaart gebracht. Per dreiging wordt de kans van het optreden ervan bepaald en wordt vervolgens beoordeeld wat de schade is die op zou kunnen treden als een dreiging daadwerkelijk optreedt. In toenemende mate wordt er een risicoanalyse uitgevoerd t.a.v. bovengenoemde bedreigingen (personeel, gebouw en informatie)³².

²⁷ <http://www.vhg.org/site.php?id=171>, april 2008

²⁸ <http://www.saan.nl/Files/AB%20leaflet%20digitalisering1.pdf>, april 2008

²⁹ <http://www.factomedia.nl/factomediabase/>, mei 2008

³⁰ <http://www.trend-micro-zone.com/trend-micro-internet-security-nederland.html>, mei 2008

³¹ http://www.issa-e.org/mambo/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=9, mei 2008

³² <http://www.risman.nl/risicoanalyse/risicoanalyse.htm>, april 2008



3.8 Welke facilitaire voorziening biedt SVD nu aan bij middelgrote gemeentes?

SVD is een adviesbureau en biedt daarom niet zelf de facilitaire voorzieningen aan maar geeft advies hierover. In het Programma van Eisen worden de facilitaire voorzieningen benoemd. Doordat elke gemeente een ander pand heeft en andere wensen, zal ook elk PvE anders zijn. Het mag dus duidelijk zijn dat elk PvE verschillend is. Naast de opstelling van het PvE wordt door SVD over de volgende facilitaire voorzieningen advies gegeven:

- de organisatie van het logistieke proces bij herhuisvesting;
- ondersteunen bij het sluiten van service contracten;
- ondersteunen bij de inkoop van diensten en het beheer van contracten;
- advisering omtrent de invulling van de receptie (functieomschrijvingen en kwaliteitsbeoordeling);
- risicomanagement (gezondheids- en arbo-beleid);
- advisering omtrent milieu- en energiebeheer (regelgeving en subsidies);
- advisering omtrent business recovery (bedrijfsanalyse, verzekeringspakketten, noodplannen)³³.

3.9 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn vijf facilitaire voorzieningen toegelicht d.m.v. literatuuronderzoek en de uitkomsten van de interviews met de leveranciers/ gebruikers. De vijf facilitaire voorzieningen worden door alle acht middelgrote gemeentes afgenomen.

1. Schoonmaak: de verschillende ruimtes binnen een gebouw met specifieke functies vragen hun eigen onderhoud met de daaraan verbonden kosten. De kosten worden bepaald op basis van het aantal benodigde schoonmaakuren per jaar keer het gem. uurloon van een medewerker van het schoonmaakbedrijf. De schoonmaaknorm (hoeveelheid opp./ per uur/ per medewerker) wordt bepaald door o.a. aard gebouw, aanwezig meubilair, gebruik van het gebouw. Daarnaast moeten er voorzieningen voor het schoonmaakonderhoud zijn.
2. Catering: bedrijfscatering bij de gemeentes omvat het aanbieden van koffie/ thee, lunches en diners. Een inschatting van hoeveel mensen van deze voorziening gebruik gaan maken is van belang voor het PvE en hangt af van locatie, assortiment, aantal personen, soort medewerkers. Gemiddeld is het 60% van alle medewerkers.
3. Post/repro: de documentaire dienstverlening waaronder de postkamer, huisdrukkerij, archief vallen is een belangrijke slagader binnen een bedrijf en van belang is het organiseren van de kortste routing.
4. Terreininrichting: omvat de groenvoorziening, parkeergelegenheid, bewegwijzering, speel- en zitgelegenheid in en om een gebouw.
5. Beveiliging: een breed begrip die onderverdeeld wordt in personeelsbeveiliging, objectbeveiliging, internetbeveiliging en documentbeveiliging.

Per facilitaire voorziening worden er ontwikkelingen op de huidige markt beschreven die voortgekomen zijn uit de interviews en literatuur en belangrijk zijn voor SVD om mee te nemen in haar PvE.

³³ <http://www.stevensvandijck.nl/bouwconsultancy/facilitair-advies>, mei 2008



4

WENSEN T.A.V. DE FACILITAIRE VOORZIENINGEN BIJ DE ACHT MIDDELGROTE GEMEENTES

Zoals in hoofdstuk drie besproken wordt er op basis van interviews met de facilitair managers inzicht gecreëerd in de verwachtingen en knelpunten van de middelgrote gemeentes. Omdat de vijf facilitaire voorzieningen (schoonmaak, catering, beveiliging, post/repro en terreininrichting) uit een breed scala van onderwerpen kunnen bestaan is er hierin een onderverdeling gemaakt. De volgende onderwerpen zullen per facilitaire voorziening besproken worden:

- Contractvorm (eigen beheer/ uitbesteed)
- Knelpunten
- Toekomstplannen

Er is voor deze onderverdeling gekozen omdat al deze onderwerpen per facilitaire voorziening van toepassing zijn en relevante nieuwe informatie kan opleveren. Er is ook aanvullende informatie t.a.v. het aantal opslagruimtes, plaats in het gebouw en opmerkingen t.a.v. het huidige concept vergaard. Deze uitgebreide gedetailleerde informatie staat in bijlage 10.

De architect die een gevangenis moet ontwerpen, laat zich het best adviseren door ontsnapte misdadigers.

(R. Sabatier)

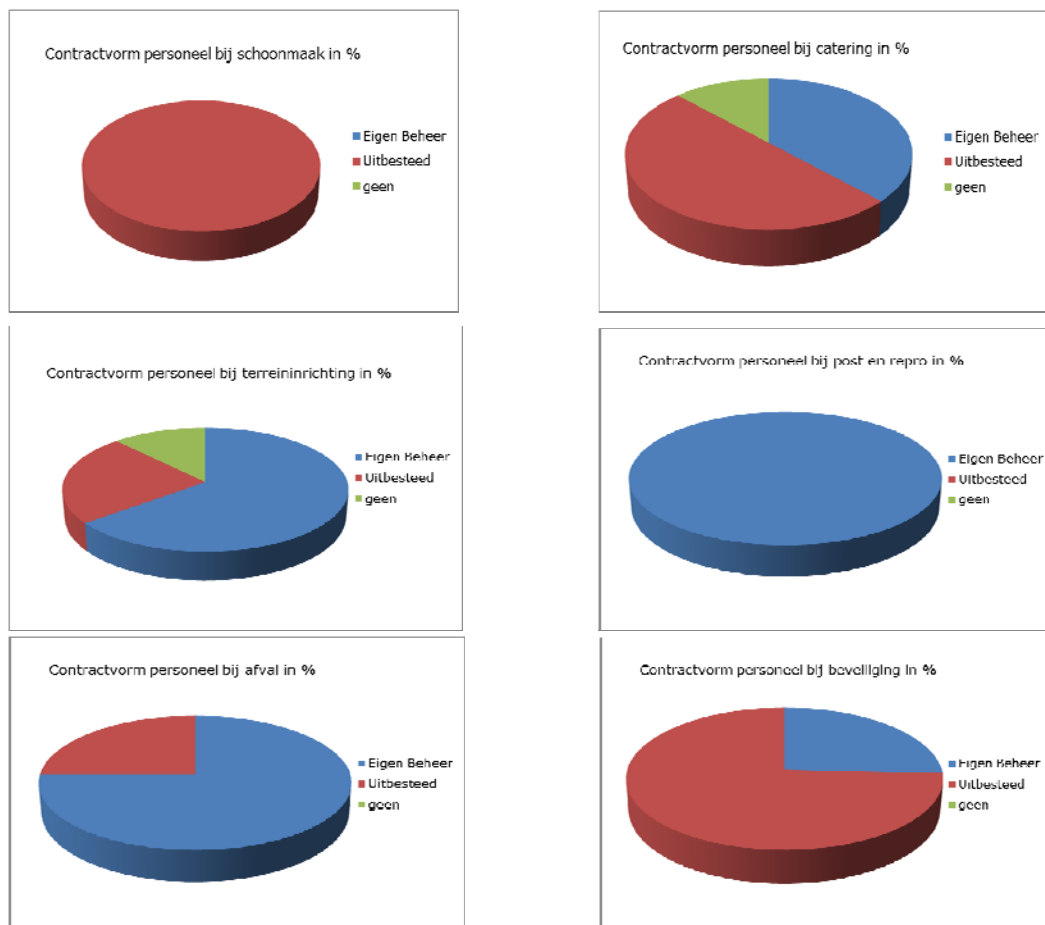
4.1

De uitkomsten

Bij alle acht middelgrote gemeentes is hetzelfde interview afgenomen, deze uitkomsten zijn verwerkt en terug te vinden in bijlage 10.

De uitkomsten van de interviews zijn verwerkt in Excel³⁴ en in een cirkeldiagram geplaatst. Afbeelding vijf geeft aan hoe de cirkeldiagrammen eruit zien. In deze cirkeldiagrammen is de contractvorm van de facilitaire voorzieningen uitgewerkt. De andere onderwerpen zijn op dezelfde manier als afbeelding acht vorm gegeven, deze zijn terug te vinden in bijlage 11. Er is voor deze methode gekozen omdat de cirkeldiagrammen een duidelijk beeld geven over hoe de verdeling van de facilitaire voorzieningen is.

³⁴ Zie bijlage 15



Afbeelding 5 Uitkomsten interviews contractvorm per facilitaire voorziening

Onderstaand wordt beschreven wat de uitkomsten zijn bij de onderzochte facilitaire voorzieningen. Er is voor de onderwerpen knelpunten en toekomstplannen gekozen omdat deze relevante informatie opleveren voor het onderzoek.

Schoonmaak:

De volgende knelpunten en toekomstplannen zijn in de interviews met de middelgrote gemeentes naar voren gekomen:

Knelpunten:

- Ontevredenheid over de kwaliteit van schoonmaakwerkzaamheden.
- Slechte communicatie met het schoonmaakbedrijf (doordat de schoonmaak werkzaamheden in de avond worden uitgevoerd).
- Gemeentes met een op maat gemaakt schoonmaakpakket zijn erg tevreden in tegenstelling tot de gemeentes met een standaard schoonmaakpakket.
- Wensen van medewerkers van de gemeente sluiten niet aan op het pakket wat is afgesproken met het schoonmaakbedrijf.

Toekomstplannen:

- 50% van alle gemeentes wil de schoonmaak opnieuw aanbesteden binnen een tijdsbestek van twee jaar.

**Catering:**

De volgende knelpunten en toekomstplannen zijn in de interviews met de middelgrote gemeentes naar voren gekomen:

Knelpunten:

- Ruimtetekort.
- Catering kan niet optimaal worden opgezet.

Toekomstplannen:

- 50% van de gemeentes wil de dienst catering uitbesteden (binnen twee jaar).
- 50% van de gemeentes wil de catering professionaliseren (binnen twee jaar).

Post:

De volgende knelpunten en toekomstplannen zijn in de interviews met de middelgrote gemeentes naar voren gekomen:

Knelpunten:

- Geen.

Toekomstplannen:

- 62,50% van alle gemeentes is bezig met digitaliseren van de post en willen dit binnen 2 jaar geïmplementeerd hebben.

Terreininrichting:

De volgende knelpunten en toekomstplannen zijn in de interviews met de middelgrote gemeentes naar voren gekomen:

Knelpunten:

- De gemeentes hebben ruimtegebrek.
- Gemeentes willen meer groenvoorziening.

Toekomstplannen:

- 37,50% van de gemeentes zullen binnen een tijdsbestek van 6 jaar overstappen naar een nieuwe locatie en dan hun groenvoorziening implementeren.

Beveiliging:

De volgende knelpunten en toekomstplannen zijn in de interviews met de middelgrote gemeentes naar voren gekomen:

Knelpunten:

- Het ophalen van de bezoekers is een irritatie punt voor de medewerker.

Toekomstplannen:

- Een gemeente gaf aan dat de beveiliging van internet verbeterd kan worden, hier wordt naar gekeken als men overgaat naar het nieuwe pand.
- De spreekkamers moeten goed bereikbaar en in het zicht staan.

Overige vragen

- Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?

Uitkomst:

Elke gemeente is bezig met het opzetten van een interne klantenservice voor de medewerkers of zijn deze afdeling samen aan het voegen met ICT service-desk.

Zouden jullie openstaan voor flex werkplekken?:

Uitkomst:

37,50% van de gemeentes staat open voor flex werkplekken.

- Zouden jullie openheid willen creëren bij de werkplekken?:

Uitkomst:

87,50% van de gemeente wil overstappen van een cellenkantoor naar een open kantoor.

**4.2****Samenvatting**

Per facilitaire voorziening worden de volgende onderwerpen besproken; contractvorm, knelpunten en toekomstplannen. De uitkomsten van de interviews, afgenomen bij de acht middelgrote gemeentes, zijn in Excel verwerkt in de vorm van een cirkeldiagram. De uitkomsten m.b.t. de knelpunten en toekomstplannen worden puntsgewijs per facilitaire voorziening genoemd. Overige vragen zoals het hebben van een klantenservice voor medewerkers, flex plekken en openheid bij de werkplek worden genoemd en uitkomsten beschreven.

**5****CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de informatie die is verkregen d.m.v. de interviews met de facilitair managers bij de middelgrote gemeentes en de uitkomsten van interviews met de leveranciers/gebruiker conclusies getrokken. Deze conclusies laten zien wat de kansen zijn voor SVD.

In dit hoofdstuk wordt het onderzoek afgerond door het beantwoorden van de probleemstelling. Het beantwoorden van de probleemstelling leidt tot de eindconclusie. Op basis van de eindconclusie wordt een advies gegeven, zodat SVD de middelgrote gemeentes in de toekomst beter kan adviseren. Dit zal leiden tot een eindproduct dat beter aansluit bij de gebruikerswensen. Uiteindelijk zal dit de klanttevredenheid van SVD vergroten.

5.1**Conclusie van de uitkomsten**

De facilitaire voorzieningen waar onderzoek naar is gedaan zijn: schoonmaak, catering, terreininrichting, post/repro, en beveiliging.

Schoonmaak*Wensen van de gemeentes:*

Uit de interviews is gebleken dat gemeentes ontevreden zijn over de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. Deze ontevredenheid komt naar voren doordat de wensen van de medewerkers niet aansluiten op het schoonmaakpakket. Er is slechte communicatie met de schoonmakers omdat zij schoonmaken in de avonduren. Gemeentes willen een schoonmaakpakket dat aansluit op de wensen van de gebruiker alleen mag de schoonmaak niet teveel kosten. De helft van de gemeentes wil binnen afzienbare tijd (twee jaar) opnieuw de schoonmaak aanbesteden.

Wat zegt de leverancier/gebruiker hierover:

Er kan gekozen worden voor een standaard schoonmaakpakket, maar men kan ook kiezen voor een op maat gemaakt schoonmaakpakket. Verder is het van belang de medewerkers (van de gemeente) op de hoogte te stellen van afspraken die zijn gemaakt met de leverancier. Hierdoor voorkom je dat medewerkers verkeerde verwachtingen hebben.

Ontwikkelingen in het algemeen:

Er wordt meer aandacht besteed aan: afname van de gemiddelde contracttermijn, verdergaande uitbesteding, variatie in contractvormen en de beleving van de eindgebruiker (wat wil men, wat zijn de verwachtingen).

Conclusie:

- Gemeentes wil de wensen van de gebruikers centraal hebben.
- Gemeentes wil de schoonmaak opnieuw aanbesteden binnen twee jaar.
- Medewerkers moeten op de hoogte zijn van de afspraken met het schoonmaakbedrijf.

Kansen voor SVD:

- Begeleiden en adviseren van de gemeentes om de wensen van de gebruikers centraal te krijgen.
- Het aanbieden van advies bij het aanbestedingstraject.
- Adviseren van gemeentes om de afspraken met het schoonmaakbedrijf te communiceren met de medewerkers.



Catering

Wensen van de gemeentes:

Bij alle acht gemeentes is er vraag naar een cateringdienst. Het probleem dat zich voordoet bij de catering is ruimtetekort voor de uitvoering van deze dienst. Hierdoor wordt de catering eenvoudig en simpel uitgevoerd. Gemeentes willen meer ruimte voor de cateringdienst zodat de catering professioneler kan worden opgezet.

De helft van de gemeentes wil opnieuw de catering aanbesteden.

Wat zegt de leverancier/gebruiker hierover:

Vroegtijdig beslissen wat voor keuken er moet worden geplaatst in verband met het gebruik van de ruimte. Je kunt uit verschillende soorten keukens kiezen, de drie meest voorkomende keukens zijn: brood-, half fabricaat- en warme keukens. De beste locatie voor de keuken is op de begane grond (logistieke redenen).

Ontwikkelingen in het algemeen:

Zelf scan kassa's scheelt ruimte en personeel, gebruikers krijgen steeds hogere eisen en wensen.

Conclusie:

- Gemeentes willen de wensen van de gebruiker centraal hebben.
- Gemeentes willen voldoende ruimte om de cateringdienst op te zetten.
- De gemeentes willen de schoonmaak voorziening uitbesteden.

Kansen voor SVD:

- Begeleiden en adviseren van de gemeentes om de wensen van de gebruiker centraal te krijgen.
- In de eerste fase van het traject ruimte reserveren in het PvE voor de restauratieve voorzieningen.
- Het aanbieden van advies bij het aanbestedingstraject.

Post / repro

Wensen van de gemeentes:

Van de gemeentes wil 62,50% de interne post digitaliseren.

De gemeentes besteden grote repro werkzaamheden uit, hier zijn geen duidelijke richtlijnen voor wanneer er wel of niet wordt uitbesteed.

Wat zegt de leverancier/gebruiker hierover:

De begane grond is de meest voor de hand liggende locatie voor de afdeling post en repro. De afdeling post en repro zitten vaak gescheiden en ze maken allebei gebruik van een aparte werkplek. De afdeling repro uitbesteden is bijna altijd goedkoper dan de afdeling in eigen beheer houden. Digitaliseren van de interne post is de snelste en goedkoopste manier om post te verwerken.

Ontwikkelingen in het algemeen:

Digitaliseren van interne post. Steeds op zoek naar mogelijkheden om de externe post te digitaliseren.

Conclusie:

- Digitaliseren van de interne post is erg in beweging.
- Gemeentes willen duidelijkheid over het uitbesteden van de afdeling repro.

Kansen voor SVD:

- Het aanbieden van advies over de mogelijkheden van digitaliseren van de interne post.
- Het aanbieden van advies bij het aanbestedingstraject.



Terreininrichting

Wensen van de gemeentes:

De gemeentes (87,50%) willen meer groenvoorziening buiten op het terrein. Door ruimte gebrek is er op dit moment weinig tot geen groenvoorziening. Van de gemeentes krijgt 37,50% binnen een afzienbare tijd een nieuwe locatie. (Gemeente Leiderdorp gaat eind 2009 in een tijdelijk pand, in 2011 stappen ze over naar de nieuwe locatie. Gemeente Krimpen a/d IJssel krijgt over zeven jaar een nieuw gemeentehuis. Gemeente Waddinxveen moet voor 2009 gaan samenwerken met gemeente Gouda. Deze gemeente krijgt over 7 jaar een nieuw gemeentehuis).

Vijf van de gemeentes heeft geen rookvoorziening voor buiten.

Wat zegt de leverancier/gebruiker hierover:

Bomen kunnen makkelijk worden geplaatst zonder veel ruimte in beslag te nemen. De Vereniging Hoveniers Groenvoorziening (VHG) is bezig het groen economische waarde te geven. Verstandig om rookvoorziening overdekt en tochtvrij te maken.

Ontwikkelingen in het algemeen:

De VHG is een initiatief gestart, ze informeren politici en tonen aan dat groen waarde oplevert. Rookvoorzieningen voor buiten.

Conclusie:

- Gemeentes willen meer groenvoorziening.
- Drie gemeentes gaan binnen een periode van zeven jaar verhuizen naar een nieuwe locatie.
- Mogelijkheden voor een rookvoorziening buiten.

Kansen voor SVD:

- Bij de eerste fase van het traject ruimte reserveren in het PvE voor groenvoorzieningen.
- Inspelen op de kennis dat drie gemeentes binnen een bepaalde periode plannen hebben voor een nieuw gebouw.
- Aanbieden van advies over het plaatsen van een rookvoorziening buiten.

Beveiliging

Wensen van de gemeentes:

Persoonsbeveiliging: de spreekkamers in het zicht plaatsen in verband met agressie bezoekers.

Objectbeveiliging: de afdelingen moeten goed beveiligd zijn. De centrale hal toegankelijk voor de bezoekers.

Internetbeveiliging: gemeentes willen draadloos internet maar zijn bang voor fraude.

Documentbeveiliging: archief documenten van de gemeentes moeten beveiligd zijn.

Wat zegt de leverancier/gebruiker hierover:

Persoonsbeveiliging: spreekkamers moeten in het zicht staan. Gebruik maken van noodknop achter de balie.

Objectbeveiliging: risicoanalyse afnemen om een duidelijk beeld te krijgen in welke mate er beveiligd dient te worden.

Internetbeveiliging: serverruimte laten beveiligen.

Documentbeveiliging: constante temperatuur hanteren, en de ruimte beveiligen.

Ontwikkelingen in het algemeen:

Persoonsbeveiliging: door stijgende agressie en criminaliteit onder de bevolking meer veiligheidsmaatregelen en security.

Objectbeveiliging: risicoanalyse wordt steeds meer gebruikt.

Internetbeveiliging: netwerkverbinding naar vertrouwde partner is groeiend risico.

Documentbeveiliging: toename van digitaliseren van post.

*Conclusie:*

- Wens voor draadloos internet maar onvoldoende kennis hierover
- Spreekkamers zijn een risico.
- Beveiliging moet optimaal zijn in het pand.

Kansen voor SVD:

- Het aanbieden van advies over de mogelijkheden van draadloos internet.
- Advies geven over de plaatsing en indeling van spreekkamers.
- Het aanbieden van advies bij het afnemen van een risicoanalyse.

5.2**Eindconclusie**

Voor de afronding van het onderzoek wordt in het advies de probleemstelling die in dit onderzoek centraal heeft gestaan beantwoord:

“Hoe kan Stevens van Dijck haar voorzieningenpakket verbeteren zodat het facilitaire proces bij middelgrote gemeentes optimaal wordt ondersteund?”.

De doelstelling van de opdracht was als volgt:

“Kennis vergroten t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Hierin verwerk,t welke consequenties deze kennis kan hebben op het programma van eisen”.

Wil SVD optimaal inspelen op de wensen van de middelgrote gemeentes dan zullen de kansen die beschreven staan in hoofdstuk 5.1 geïmplementeerd moeten worden in het voorzieningenpakket.

Het is van belang hoe SVD de kansen kan implementeren in haar voorzieningenpakket. Verder moet duidelijk worden hoe deze kennis binnen SVD geïmplementeerd kan worden en welke maatregelen hiervoor genomen moeten worden.

Op basis van deze informatie zijn twee adviezen geformuleerd

- 1. Breng de kansen t.a.v. de facilitaire voorzieningen van de middelgrote gemeentes over op de adviseurs van SVD en zorg dat zij hier voldoen-de kennis van hebben.**
- 2. Verbeteren van het voorzieningenpakket in een PvE.**

Advies één geeft antwoord op het eerste deel van de doelstelling: kennis vergroten t.a.v. het voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Advies twee geeft op het laatste gedeelte van de doelstelling antwoord: welke consequenties de kansen hebben op het PvE. De twee adviezen worden in hoofdstuk zes verder uitgewerkt.

5.3**Samenvatting**

De uitkomsten verkregen d.m.v. interviews met zowel de gemeentes als de leveranciers/ gebruikers leiden tot een conclusie. Conclusies schoonmaak: betere communicatie tussen medewerkers en schoonmaakbedrijf nodig. Binnen 2 jaar opnieuw aanbesteden. Conclusies catering: onvoldoende ruimte voor aanbieden catering, wensen klanten komen niet overeen met aanbod. Conclusies terreininrichting: men wil meer groen, zeker naar verhuizing nieuwe gemeente. Conclusie post/ repro: digitaliseren post, repro uitbesteden, richtlijnen hiervoor ontwikkelen. Conclusie beveiliging: draadloos internet, spreekkamers in het zicht, d.m.v. risicoanalyse beveiligingsaspecten in kaart brengen. De beantwoording van de probleemstelling leidt tot een eindconclusie die gevolgd wordt door twee adviezen. De twee adviezen leiden tot kansen voor SVD; wil SVD optimaal inspelen op de wensen van de middelgrote gemeentes dan zal zij deze moeten implementeren in hun voorzieningenpakket. Adviezen m.b.t. deze implementatie worden in het volgende hoofdstuk uitgewerkt.



6 ADVIEZEN EN IMPLEMENTATIEPLAN

In dit hoofdstuk worden de adviezen die zijn benoemd in hoofdstuk vijf beschreven en uitgewerkt. Aan de hand van de adviezen worden de aanbevelingen geformuleerd. De implementatie van de aanbevelingen geeft antwoorden op de vraag: Wie doet wat, wanneer en om welk doel te bereiken.

6.1 Het advies

Op basis van de eindconclusie is het advies geformuleerd. Het advies bestaat uit twee delen en is uitgewerkt in een implementatieplan. In het implementatieplan wordt beschreven welke acties ondernomen moeten worden om het advies te kunnen uitvoeren.

1. Breng de kansen t.a.v. de facilitaire voorzieningen van de middelgrote gemeentes over op de adviseurs van SVD en zorg dat zij hier voldoende kennis van hebben.

Om de facilitaire kennis van de adviseurs te vergroten zou een opleiding facility management een oplossing kunnen zijn, maar deze opleiding neemt veel tijd en geld in beslag. Daarnaast hoeven de adviseurs niet het vak facility management te beheersen. Zij moeten de facility manager, die wel over deze kennis beschikt begeleiden en kritische vragen ten aanzien van de facilitaire voorzieningen kunnen stellen. Om kritische vragen ten aanzien van de facilitaire voorzieningen te kunnen stellen is het van belang dat de adviseurs bekend zijn met de consequenties van deze voorzieningen. Hiervoor kan een cursus worden gevolgd die betrekking heeft op facility management en aansluit op de conclusies, bijvoorbeeld een cursus aanbestedingstraject.

Naast het implementeren van een cursus wil ik intervisie aanbevelen. Deelnemers van de intervisie zullen de adviseurs en het secretariaat zijn. Tijdens deze intervisie worden onderling de veranderingen en bevindingen door gesproken. Voor het organiseren van de intervisie kan een adviseur aangesteld worden, maar het kan ook een leuke stage opdracht zijn.

Het doel van de intervisie is kennis uitwisseling tussen de adviseurs. De adviseurs die een cursus hebben gevolgd kunnen hun kennis overbrengen. Ervaringen kunnen worden gedeeld en problemen kunnen gezamenlijk worden doorgesproken. Door de intervisie zullen de adviseurs hun kennis verder ontwikkelen met betrekking tot de facilitaire voorzieningen. Het is verstandig om het secretariaat en de telefoniste ook op de hoogte te brengen van de nieuwe dienstverlening zodat zij hier op in kunnen spelen.

2. Verbeteren van het voorzieningenpakket in een PvE

Het tweede deel van mijn advies gaat uit naar het verbeteren van het voorzieningenpakket in een PvE. Wanneer SVD de middelgrote gemeentes beter wil gaan bedienen zullen de kansen voor SVD uit hoofdstuk 5.1 geïmplementeerd dienen te worden in het PvE.

Door de kansen uit hoofdstuk 5.1 te implementeren in het voorzieningenpakket zullen de wensen van middelgrote gemeentes gehoord worden en zullen de adviseurs de klanten beter bedienen.



In bijlage 12 zijn de kansen voor SVD uit hoofdstuk 5.1 uitgewerkt in een overzicht. Dit overzicht laat in het kort zien (in de volgorde plan, do, check en act) welke stappen er moeten worden genomen om de kansen uit te kunnen voeren. Dit overzicht kan door de adviseurs gebruikt worden als informatiebron.

Naast het overzicht adviseer ik in het voorzieningenpakket de mindmap en de bouwsteen op te nemen. De mindmap zorgt voor verheldering en structuur in de eerste gesprekken met de opdrachtgever. De bouwsteen laat zien welke onderwerpen besproken moet worden en wat de gevolgen hiervan zijn voor het PvE.

Als laatste wil ik SVD aanbevelen de nieuwe dienstverlening en producten, die zij aanbieden, beter bekend te maken bij de opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever niet bekend is met de volledige dienstverlening en producten, is dit een gemiste kans voor SVD.

Binnen de organisatie van SVD is een brochure ontwikkeld ten behoeve van de acquisitie. Op deze wijze probeert SVD de opdrachtgever bekend te maken met de dienstverlening. Verder maakt SVD gebruik van een website waar diverse gegevens te vinden zijn over het aanbod van SVD. De veranderingen zullen op de site aangepast moeten worden. Net als op het intranet.



Aanbeveling	Activiteit	Tijd	Wie
Adviseurs externe cursus laten volgen m.b.t. de kansen	✓ Cursusonderwerp bepalen ✓ Deelnemers benaderen ✓ Plannen van data ✓ Deelnemers uitnodigen	Doorlooptijd van drie maanden Werkelijk 5 uur.	Manager bedrijfsvoering SVD
Volgen cursus	✓ Deelname cursus	8 uur	Adviseurs (2x)
Organiseren van interview, voor adviseurs en secretariaat	✓ Interview onderwerpen bepalen ✓ Programma opstellen en het plannen van data ✓ Draaiboek van de interview opstellen ✓ Deelnemers benaderen ✓ Cursus begeleiden	Doorlooptijd van drie maanden	Stagiaire (managementstage) of adviseur SVD
Volgen van de interview	✓ Deelname interview	4 uur	Adviseurs/ secretariaat (10x)
Implementeren van de kansen in het voorzieningenpakket	✓ PvE uitbreiden met de kansen voor SVD ✓ Overzicht van de kansen aanbieden aan de adviseurs	Doorlooptijd van zes maanden Werkelijke uren: ca. 15 uur	Adviseur SVD/ stagiaire (managementstage)
Mindmap en bouwsteen implementeren	✓ Mindmap aanbieden aan de adviseurs ✓ Bouwstenen voor de overige facilitaire voorzieningen maken. ✓ Bouwstenen aanbieden aan de adviseurs	Doorlooptijd van drie maanden	stagiaire (managementstage) of Adviseur SVD
Opdrachtgevers bekend maken met de nieuwe producten/ dienstverlening	✓ Inventariseren brochures (alle vestigingen) en aanpassen ✓ Website/ intranet aanpassen ✓ Promotiemateriaal aanpassen	Doorlooptijd van zes maanden Werkelijke uren : ca. 20 uur	Beleidsmedewerker

**6.2****Samenvatting**

Advies 1: breng de kansen t.a.v. de facilitaire voorzieningen van de middelgrote gemeentes over op de adviseurs van SVD en zorg dat zij hier voldoende kennis van hebben. Uitwerking: Ter vergroting van de facilitaire kennis de adviseurs een cursus laten volgen en intervisie invoeren.

Advies 2: verbeteren van het voorzieningenpakket in een PvE. Uitwerking: in een overzicht zijn de kansen uit hoofdstuk 5.1 schematisch uitgewerkt, dit kan door de adviseurs gebruikt worden als informatiebron.

Mindmap en bouwstenen kunnen gebruikt worden ter verheldering en structuur in gesprekken met opdrachtgevers.

Het vernieuwde aanbod van diensten van SVD moet voor elke nieuwe opdrachtgever te vinden zijn via brochure, website of intranet.



7 BEDRIJFSKUNDIGE / ORGANISATORISCHE CONSEQUENTIES

In dit hoofdstuk worden de bedrijfskundige consequenties voor SVD behandeld. Achtereenvolgens worden de organisatorische, personele en financiële consequenties behandeld.

7.1 Organisatorische consequenties

Organisatorisch zal het implementeren van de aanbevelingen consequenties met zich meebrengen. SVD zal zich moeten gaan richten op de markt met de kansen die naar voren zijn gekomen.

Dit houdt in dat:

- de medewerkers opgeleid moeten worden;
- de receptie op de hoogte moet worden gebracht;
- het kennisnet vergroot moet worden;
- het PvE aangepast moet worden;
- de site veranderd moet worden;
- reclame zal moeten worden gemaakt;
- het promotiemateriaal moet worden veranderd.

7.2 Personele consequenties

Met betrekking tot de personele consequenties zullen de volgende zaken van toepassing zijn:

- medewerkers moeten een opleiding/ training volgen;
- medewerkers moeten elkaar begeleiden d.m.v. intervisie bijeenkomsten;
- medewerkers moeten aan gerichte facilitaire acquisitie doen.

Zowel de personele consequenties als de organisatorische consequenties passen binnen het beleid van SVD (zie SPA hoofdstuk 1.2). SVD staat voor samenwerking. Ook vindt SVD het belangrijk dat het personeel ambitieus is en zichzelf ontwikkelt. Hiervoor steunt SVD interne en externe opleidingen organisatorisch en financieel.

7.3 Kosten en baten³⁵

In het implementatieplan is naar voren gekomen welke activiteiten uitgevoerd moeten worden om het advies te kunnen implementeren. Deze activiteiten kosten niet alleen tijd, maar ook geld. In dit gedeelte worden de kosten tegenover de baten gezet om aan te tonen wat het advies de organisatie oplevert. Per aanbeveling wordt aangegeven wat de kosten en baten zijn.

Voor de kosten van een medewerker wordt uitgegaan van het uurtarief van een adviseur. Adviseurkosten zijn € 110,- afgerond (€109,82) per uur (Naast salariskosten en autokosten zit in dit tarief ook een opslag voor alle indirecte kosten huisvesting, opleiding en algemene kosten).

³⁵ Piet, manager bedrijfsvoering SVD, mei 2007

**Adviseur cursus laten volgen****Kosten**

De kosten van deze activiteiten worden gebaseerd op personeelskosten en de kosten voor de cursus. Uitgaande van een cursus voor het aanbestedingstraject. De duur van de cursus is een hele dag (acht uur) en bedraagt €495,- incl. lunch.

Investering:

Vorbereiding cursus 5 uur	5 X €110,-	= € 550,-
Cursuskosten	2 X €495,-	= € 990,-
Deelname 8 uur X 2 pers.	16 X €110,-	= € 1600,-
	Totaal	€ 3140,-

De cursuskosten worden ook berekend omdat deze cursus niet in het uurtarief is berekend.

Baten

Door de cursus zullen de adviseurs hun kennis verder ontwikkelen op het gebied van aanbesteden. Er kunnen verschillende cursussen worden gevolgd en de kennis hiervan kan onderling worden overgebracht. De adviseurs zullen de klant beter kunnen adviseren en SVD zal meer facilitaire opdrachten binnen halen.

Aanbieden van een intervisie**Kosten**

Het organiseren van een intervisie is een geschikte opdracht voor een management-stage van de opleiding facility management. De student zal ongeveer drie maanden met de implementatie bezig zijn en kan de eerste intervisie begeleiden. Dit houdt niet in dat de stagiaire hier full time bezig is. Nadat de stagiaire de stage heeft afgerond zal er een nieuwe begeleider aangewezen moeten worden. De kosten van een stagiaire liggen rond de € 400,- per maand. Het begeleiden van een stagiaire voor drie maanden zal circa 20 uur kosten van een adviseur. De duur van de intervisie zal een half dagdeel zijn (4uur) en zal door 10 medewerkers van SVD worden gevolgd.

Investering:

Stagiaire 3 maanden	3 X € 400,-	= € 1200,-
Begeleiding 20 uur	20 X € 110,-	= € 2200,-
Deelname 4 uur X 10 pers.	40 X € 110,-	= € 4400,-
	Totaal	€ 7800,-

Baten

Door de intervisie zullen de adviseurs hun kennis verder ontwikkelen en delen met elkaar. Het zelf organiseren van de intervisie houdt in dat de inhoud zelf kan worden bepaald. Het secretariaat wordt op de hoogte gebracht van de veranderingen en kan hier op in spelen door de opdrachtgever juist door te verbinden en de juiste informatie over te brengen. De adviseurs zullen beter worden in het geven van facilitair advies, wat perspectief geeft voor een bredere dienstverlening.

**Implementeren van de nieuwe producten / dienstverlening in het voorzieningenpakket.****Kosten**

Voor deze aanbeveling geldt dat een adviseur zich bezig zal houden met het uitbreiden van het Programma van Eisen dit zal minimaal 15 uur aan tijd in beslag nemen. Het aanbieden van het overzicht over de conclusies, en de presentatie over de uitbreiding van het PvE kan tegelijk met de cursusdag worden aangeboden. Dit spaart kosten en tijd uit.

Investing:

Verwerking 14 uur

14 X €110,- = € 1540,-

Baten

Door het implementeren van de kansen in het voorzieningenpakket kan SVD een breder pakket aan de klant aanbieden. Het sluit aan op de wensen van middelgrote gemeentes. Door het aanbieden van de kansen kan SVD meer omzet genereren. De uren dat SVD bezig is voor een opdrachtgever met de verandering zullen doorberekend worden aan de klant.

Mindmap een bouwsteen implementeren**Kosten**

De mindmappen zijn voor alle facilitaire voorzieningen gemaakt, de enige kosten hiervan zal zijn: het presenteren ervan. De mindmappen kunnen tijdens de cursusdag worden gepresenteerd. De bouwstenen zullen voor de overige facilitaire voorzieningen nog moeten worden gemaakt. Dit is een leuke opdracht voor de management stagiaire van de opleiding facility management die ook de intervisie organiseert. De stagiair zal hier mee bezig zijn in de tijd die over is. Hierdoor zijn er geen extra kosten aan verbonden.

Baten

Door gebruik te maken van de mindmappen en de bouwstenen kan de opdrachtgever bekend worden gemaakt met de werkzaamheden. Het geeft inzicht in de onderwerpen en zorgt voor helderheid en structuur.

Opdrachtgever bekend maken met de veranderingen**Kosten**

Het veranderen van de site en intranet zal een werkdag (8 uur) in beslag nemen. Het aanpassen van de brochure en het promotiemateriaal zal ongeveer twaalf uur in beslag nemen. Tevens is in dit geval uitgegaan van personeelskosten van €110,- per uur.

Investing:

Aanpassing 20 uur

20 X €110,- = € 2200,-

Baten

Wanneer de medewerkers beschikken over nieuw promotiemateriaal kunnen zij de opdrachtgevers beter bekend maken met het aanbod van SVD. Dit kan leiden tot meer opdrachten voor SVD. Hetzelfde geldt voor de site.

**7.4****Slotwoord**

De implementatie van de aanbevelingen is voor SVD een investering van € 14.680,-. De baten zijn niet direct aan de omzet van SVD toe te rekenen. Wel kan zij door het implementeren van de aanbevelingen haar dienstverlening verbeteren, uitbreiden en hierdoor beter afstemmen op de wensen van de opdrachtgever. Uiteindelijk zal de opdrachtgever meer tevreden zijn over het eindresultaat en bij een volgende opdracht zal SVD eerder worden benaderd.

Hierdoor is het doel wat SVD wilde bereiken met dit onderzoek behaald. SVD is een jonge en groeiende organisatie die zich voortdurend blijft ontwikkelen. Het advies moet bijdragen aan deze voortdurende ontwikkeling zodat SVD binnen drie jaar tot de top 3 van projectmanagementbureaus behoort (SPA).

Op dit moment wordt er al gewerkt met de uitkomsten van het onderzoek. Uit het onderzoek is gebleken dat de facilitaire voorzieningen eerder in het traject behandeld moeten worden. Om deze reden is er een lijst opgesteld voor de facilitaire voorzieningen die bij de opdrachtgever (gemeente Midden Delfland) wordt toegepast zie bijlage 13.

7.5**Samenvatting**

De organisatorische en personele consequenties van het implementeren van de adviezen passen binnen het beleid van SVD namelijk: opleiden, samenwerken en ontwikkelen van personeel en organisatie ter verbetering van haar marktpositie. De kosten en baten worden in dit hoofdstuk tegenover elkaar gezet, de investering van € 14.680,- zal SVD op termijn terugverdienen doordat haar klanten meer tevreden zijn en dit een positief effect heeft op haar klanten werving en daardoor binnen drie jaar zal leiden tot een plek binnen de top drie van projectmanagerbureaus.



8

LITERATUUROPGAVE**Artikelen:**

- 38 Management van interne en civiele diensten www.factomedia.nl juli 2002 g2100/2100
- Het facility management Handboek, herdruk 1, april 2000, Artikel A1
- Ondernemersorganisatie Schoonmaak- & bedrijfsdiensten, Schoonmaakbewust ontwerpen 1997

Boeken:

- Jellema, Bouwproces, Bouwmethoden 13 beheren
- Management van interne en civiele diensten
- Herman B Kok: Marketing van de facilitaire organisatie: concurreren op een interne markt
- Mulders, M.: 75 Managementmodellen, 2007
- Baarda & Goede, de: Basisboek kwalitatief onderzoek. 2e druk. Wolters Noordhoff B.V., 2005. ISBN: 9020731793
- Krimpen, J.: Facility Management in perspectief. Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2003. ISBN: 9013000436
- Maas, G.W.A. & Pleunis, J.W.: Facility Management. 2e druk. Alphen aan den Rijn: Kluwer 2006. ISBN: 9013032052
- Zwart, A. de: Poly Facilitair zakboekje. Arnhem: Koninklijke Wohrmann bv, 1999. ISBN: 9062282687
- Ytsma, W.: De vele gezichten van facility management. 2e druk. Kluwer, 2002. ISBN: 9014092725

Syllabi:

- Bouter, R.: Handleiding voor de afstudeeropdracht. 12e druk. Zoetermeer: Ribberink van der Gang, 2006-2007. ISBN: 9073077095
- Genet, C.: Methoden van onderzoek en de Markt. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2006/2007
- Mante, Y.: Handleiding schriftelijke rapportage. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2004/2005. Code: 2318.

Websites:

- www.123management.nl, mei 2008
- <https://blackboard.hhs.nl>, april 2008
- <http://www.internationalkessel.com/lexicon.php> opgave, april 2008
- <http://www.75-managementmodellen.wolters.nl/>, april 2008
- <http://www.twynstragudde.nl/tg.htm?id=1228>, april 2008
- <http://www.overheidsmanagement.nl/risicomanagement/id6701-26420>, mei 2008
- http://www.factomediabase.nl/factomediabase/pdf/PIC_SB66.pdf, april 2008
- <http://www.rokenophetwerk.be/info.asp?language=NL&pagina=Over%20EPSiLON>, mei 2008
- <http://www.vhg.org/site.php?id=171&&search=groen.koppelen>, april 2008
- http://www.gemeente.nu/burgerzaken_voorbeeldprojecten/id53421-69927/digitaliseren_gemeente_waalwijk.html, mei 2008
- <http://www.factomediabase.nl/factomediabase/pdf/3018.pdf>, april 2008
- <http://www.vhg.org/site.php?id=171>, mei 2008
- <http://www.saan.nl/Files/AB%20leaflet%20digitalisering1.pdf>, april 2008

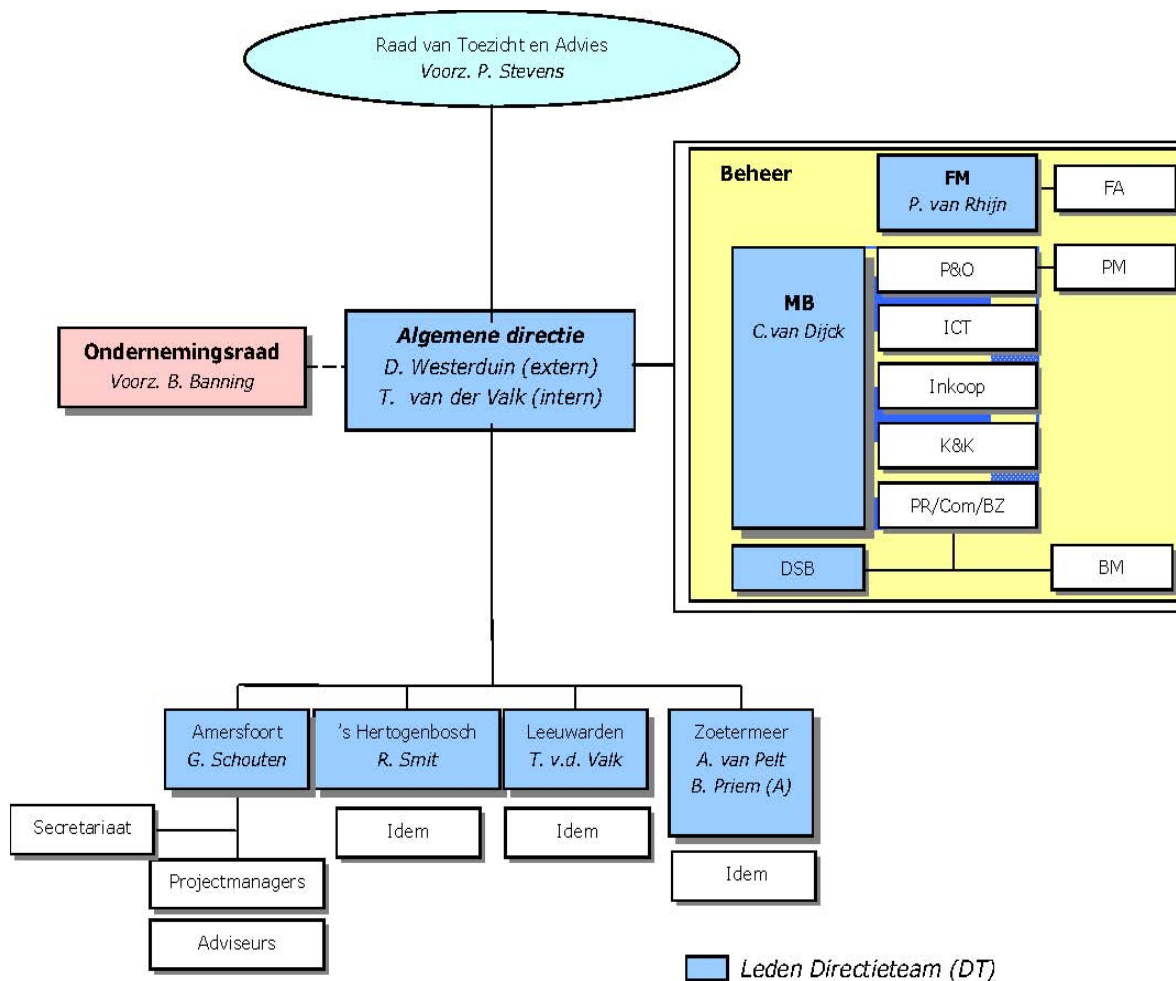


- <http://www.factomediabase.nl/factomediabase/pdf/2007%20gemeenten%20aan%20het%20roer.pdf>, mei 2008
- http://www.nl.issworld.com/getMedia.asp?mb_GUID=4DC49F69-096F-4287-835A-1FBB7CE733FA.pdf, april 2008
- <http://www.vanrandwijk.com/index/documentbeveiliging/1>, mei 2009
- http://123management.nl/0/010_strategie/a100_strategie_01_wat_is.html, april 2008
- www.factomedia.nl juli 2002, april 2008
- http://123management.nl/0/070_methode/072_kwaliteit/images/010_smart.jpg, mei 2008
- www.centraalbureauvoorstatistiek.nl, april 2008
- <http://team.bk.tudelft.nl/Publications>, mei 2008
- http://www.programmavaneisen.com/index_html?pag=3, april 2008
- www.stevensvandijck.nl, mei 2008





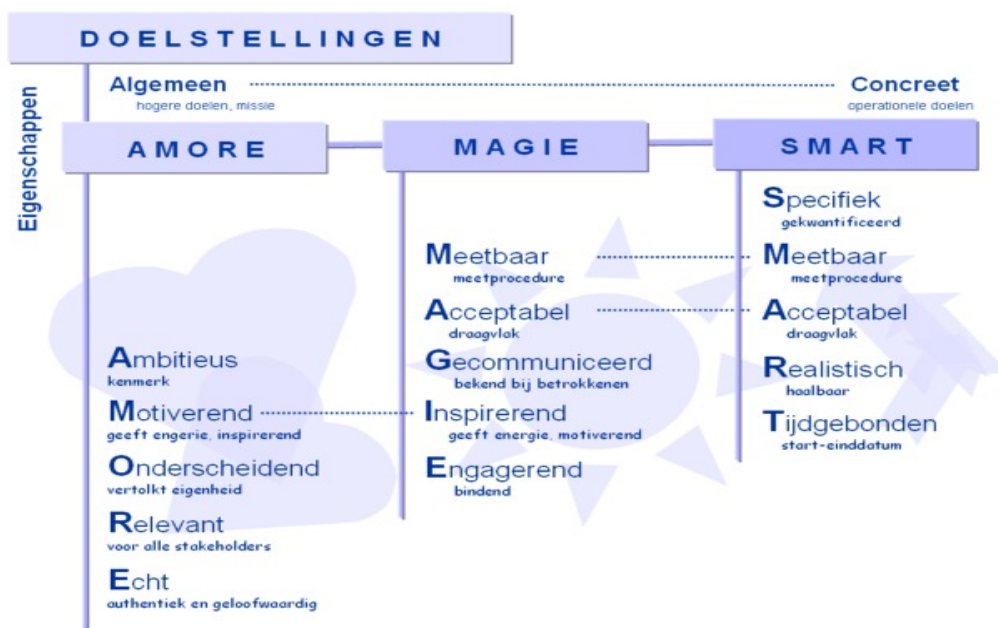
9.1 Bijlage 1 Functioneel Organogram SVD



9.2

Bijlage 2 SMART-model

In veel literatuur wordt onderscheid gemaakt in soorten doelen of doelstellingen. We kunnen de volgende doelen onderscheiden; ER-doelen (beter, goedkoper, sneller), SMART -doelen, MAGIE-doelen of AMORE-doelen. Een doelstelling in de management-context is veelal een resultaat (=kwaliteitseigenschap) van het 'systeem' organisatie. De bekendste zijn: beter (effectiever), goedkoper (efficiënter) en sneller (optimale logistiek). Een veel gemaakte fout is om bij de acroniem SMART, MAGIE, AMORE ook te spreken van soorten doelen. Het zijn geen soorten doelen, maar eigenschappen van doelen. Eigenschappen die veelal bij organisatiedoelen van belang zijn. Zo worden de AMORE-eigenschappen vaak gebruikt bij het opstellen van een visie, de MAGIE-eigenschappen bij de vertaling naar meer strategische/tactisch doelen en de SMART-eigenschappen tenslotte om de doelstellingen echt concreet en uitvoerbaar te krijgen. In dit onderzoek is er voor gekozen om de doelstelling te laten voldoen aan SMART eigenschappen. Hiervoor is gekozen omdat het doel van dit adviesrapport is dat de uitkomsten concreet en uitvoerbaar zijn voor SVD. De eigenschappen van het SMART komen hiermee overeen. Afbeelding 6 laten zien waar de afkorting SMART voor staat. Verderop in dit hoofdstuk zal worden beschreven waarom de doelstelling voldoet aan de SMART eigenschappen.



Afbeelding 6 Eigenschappen van doelstellingen³⁶

In hoofdstuk 2.3 is de doelstelling beschreven (*Kennis vergroten t.a.v. het facilitaire voorzieningenpakket bij middelgrote gemeentes. Hierin verwerkt, welke consequenties deze kennis kan hebben op het programma van eisen.*). Elke doelstelling heeft zijn eigen eigenschappen. Bij de doelstelling van dit adviesrapport is beschreven dat het moet voldoen aan de eigenschappen van het SMART-model. Dit omdat wanneer de doelstelling voldoet aan de SMART-eisen de doelstelling kan leiden tot een concreet en uitvoerbaar advies. De onderdelen van het SMART-model zijn; specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Hieronder worden de onderdelen een voor een getoetst aan de doelstelling.

36 http://123management.nl/0/070_methode/072_kwaliteit/images/010_smart.jpg

Specifiek:

Wat willen we bereiken?

- Kennis van de wensen van middelgrote gemeentes die ze hebben m.b.t. verschillende facilitaire voorzieningen.
- De manier waarop SVD in deze voorzieningen kan voorzien.
- Welke consequenties de veranderingen hebben op het programma van eisen.

Wie zijn erbij betrokken?

- De leveranciers van de facilitaire voorzieningen.
- Acht facilitair managers van middelgrote gemeentes
- Medewerkers van SVD.
- Beoordelaars HHS.

Waar gaan we het doen?

- Kantoor SVD Zoetermeer.
- Bij acht verschillende middelgrote gemeentes.
- Bij leveranciers van de facilitaire voorzieningen.

Wanneer gebeurt het?

- In de periode van februari 2008 tot mei 2008.

Welke delen van de doelstelling zijn essentieel?

- Facilitaire voorzieningen.
- Middelgrote gemeentes.
- Programma van eisen.

Waarom wil men dit doel bereiken?

- Om beter in te kunnen spelen op de wensen van de klant, en hierdoor een betere positie op de markt te kunnen veroveren.

Meetbaar:

Hoe wordt het onderzoek meetbaar?

- Gekozen voor middelgrote gemeentes.
- Interviews met facilitair managers.
- Totaal acht middelgrote gemeentes geïnterviewd.
- Vijf facilitaire voorzieningen (zie hoofdstuk 3).

Acceptabel:

Is er draagvlak voor het onderzoek?

- Ja, SVD geeft advies aan middelgrote gemeentes. Voor SVD is het belangrijk om te weten wat de wensen zijn van de middelgrote gemeentes om een passend advies aan te kunnen bieden.

Het is in overeenstemming met het beleid en de doelstellingen van de organisatie.

Realistisch:

Is het doel haalbaar?

- Het doel is haalbaar binnen de gestelde tijd (vooraf een tijdsplanning opgesteld).

Is er een uitvoerbaar plan met aanvaardbare inspanningen?

- Dit komt naar voren in hoofdstuk 6 het implementatieplan.

Kunnen de betrokkenen de gevraagde resultaten daadwerkelijk beïnvloeden?

- Ja, de uitkomsten kunnen bij een volgende opdracht toegepast worden.

Hebben ze voldoende knowhow, capaciteit, middelen en bevoegdheden?

- Ja, en waar onvoldoende wordt aangegeven hoe dit kan worden verbeterd.

Tijdgebonden:

Wanneer beginnen de activiteiten?

- Het onderzoek wordt gestart februari 2008.

Wanneer zijn we klaar?

- Het onderzoek eindigt mei 2008.

Wanneer is het doel bereikt?

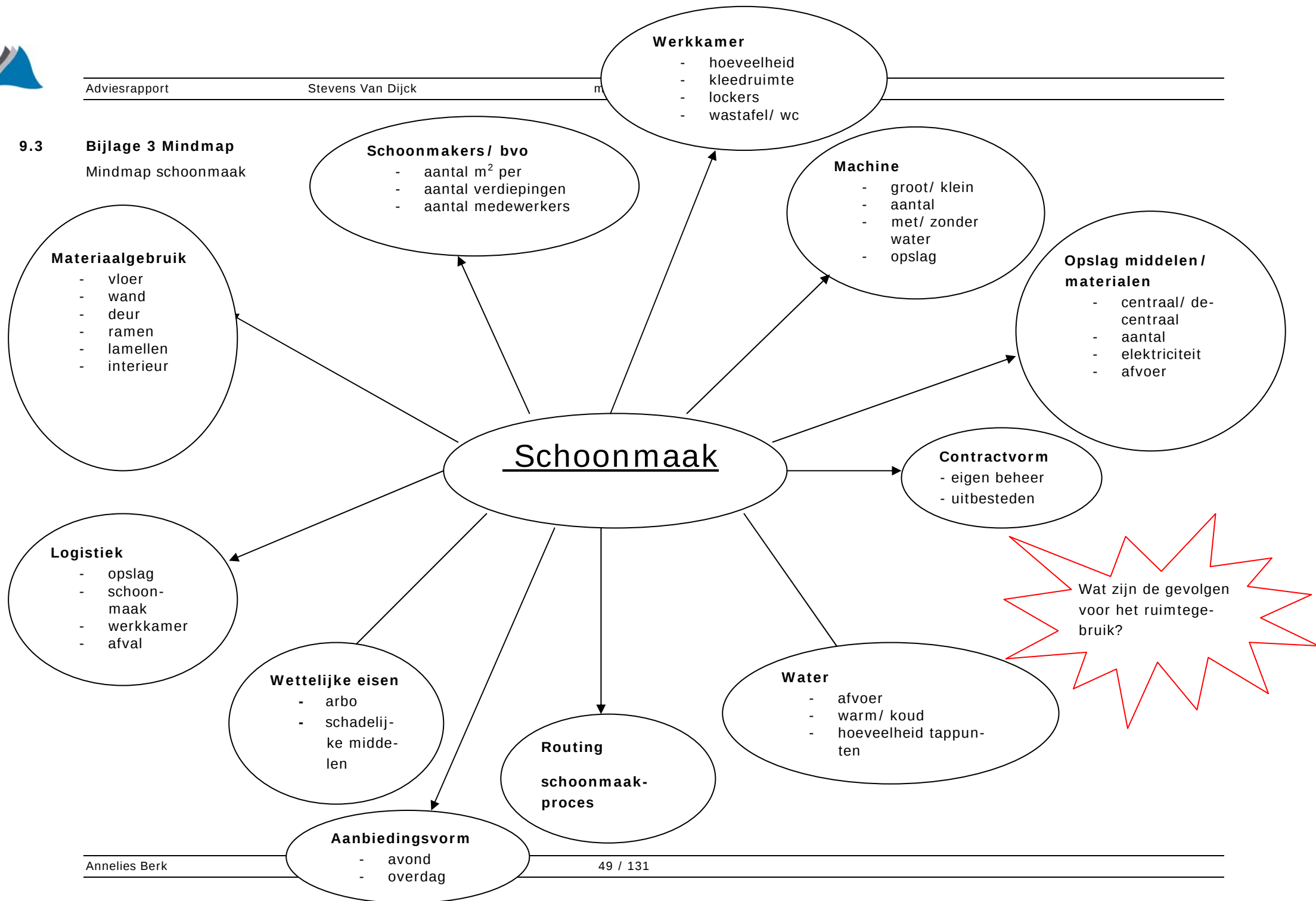
- Wanneer de uitkomsten toegepast kunnen worden in de praktijk.



9.3

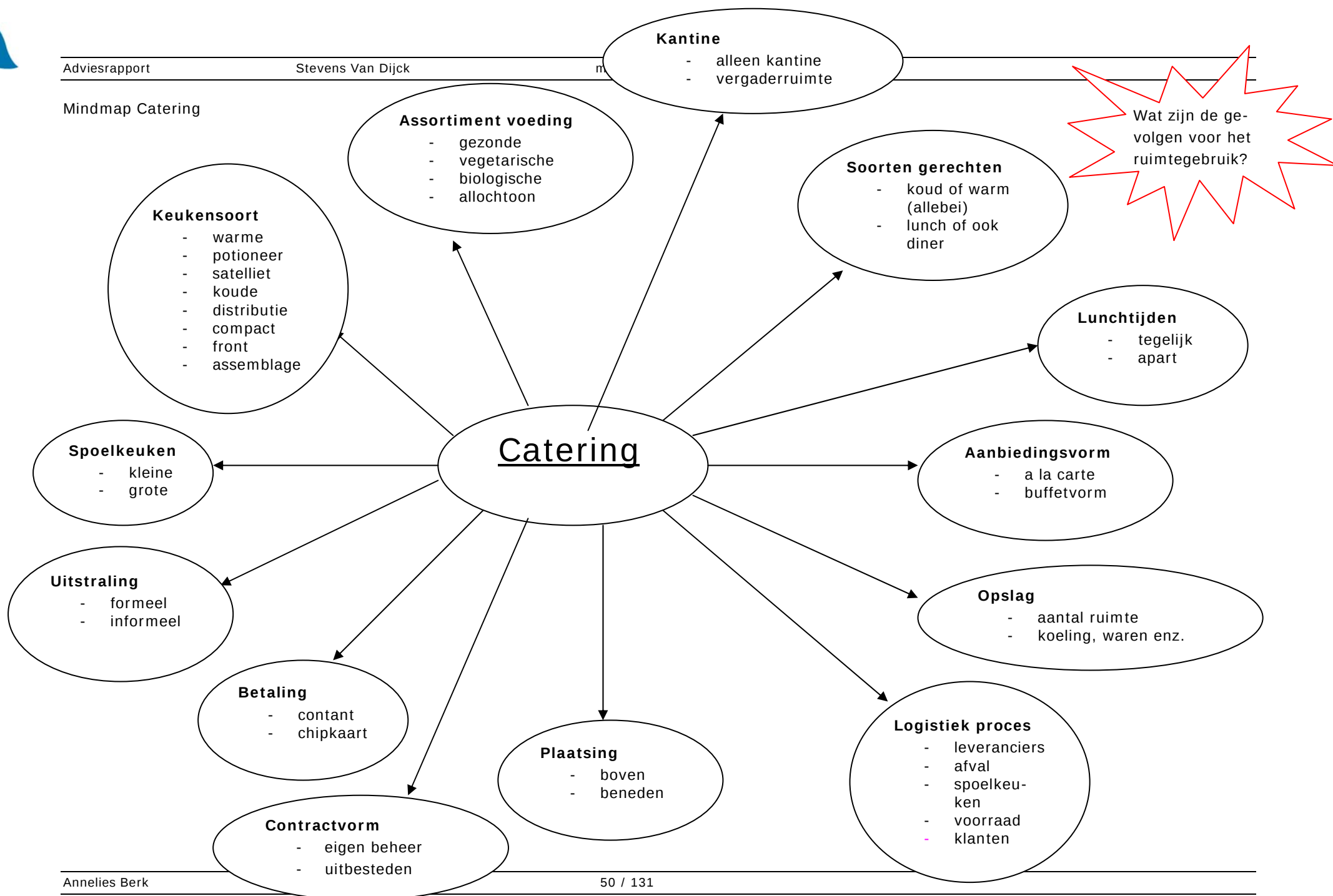
Bijlage 3 Mindmap

Mindmap schoonmaak



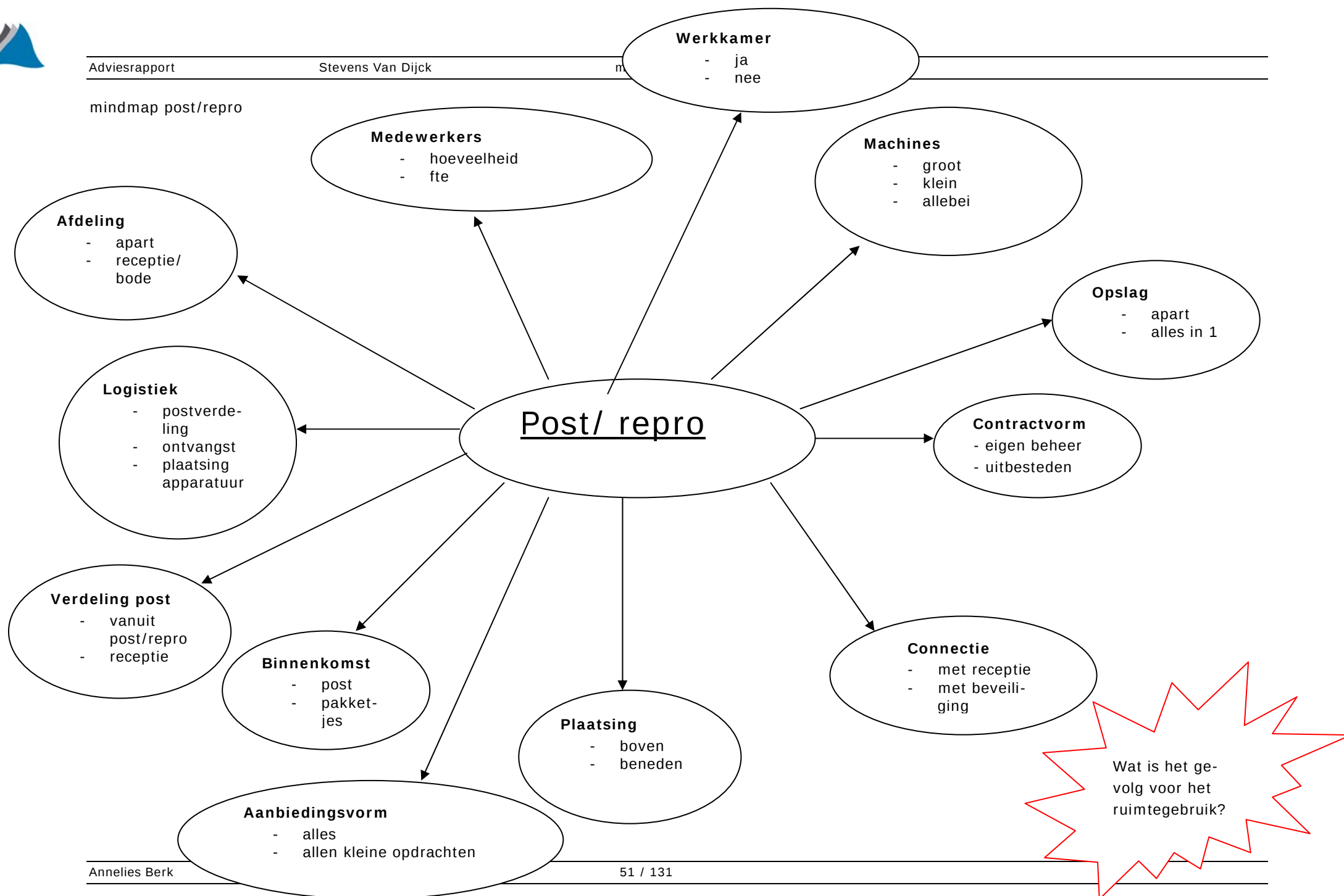


Mindmap Catering



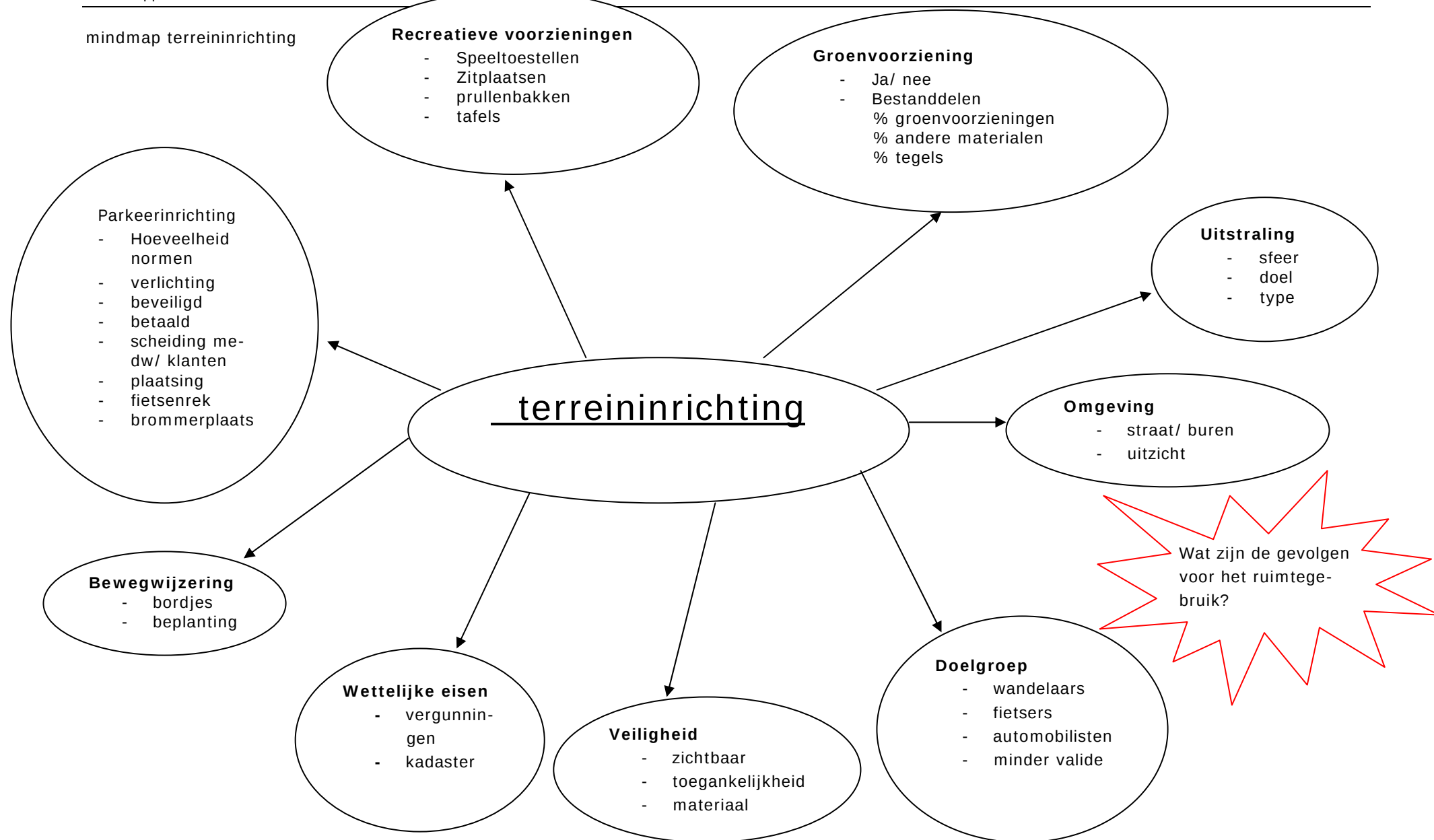


mindmap post/repro



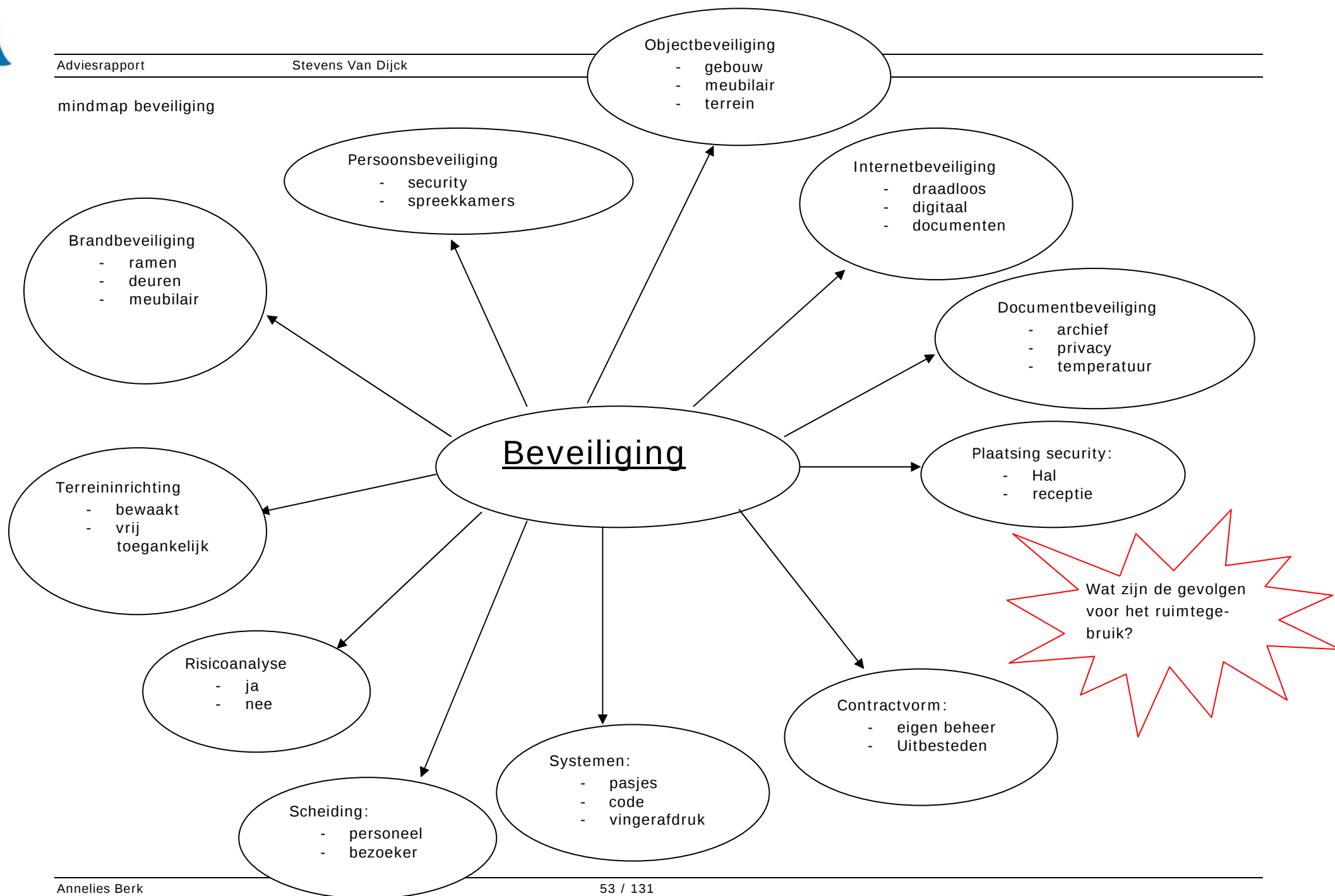


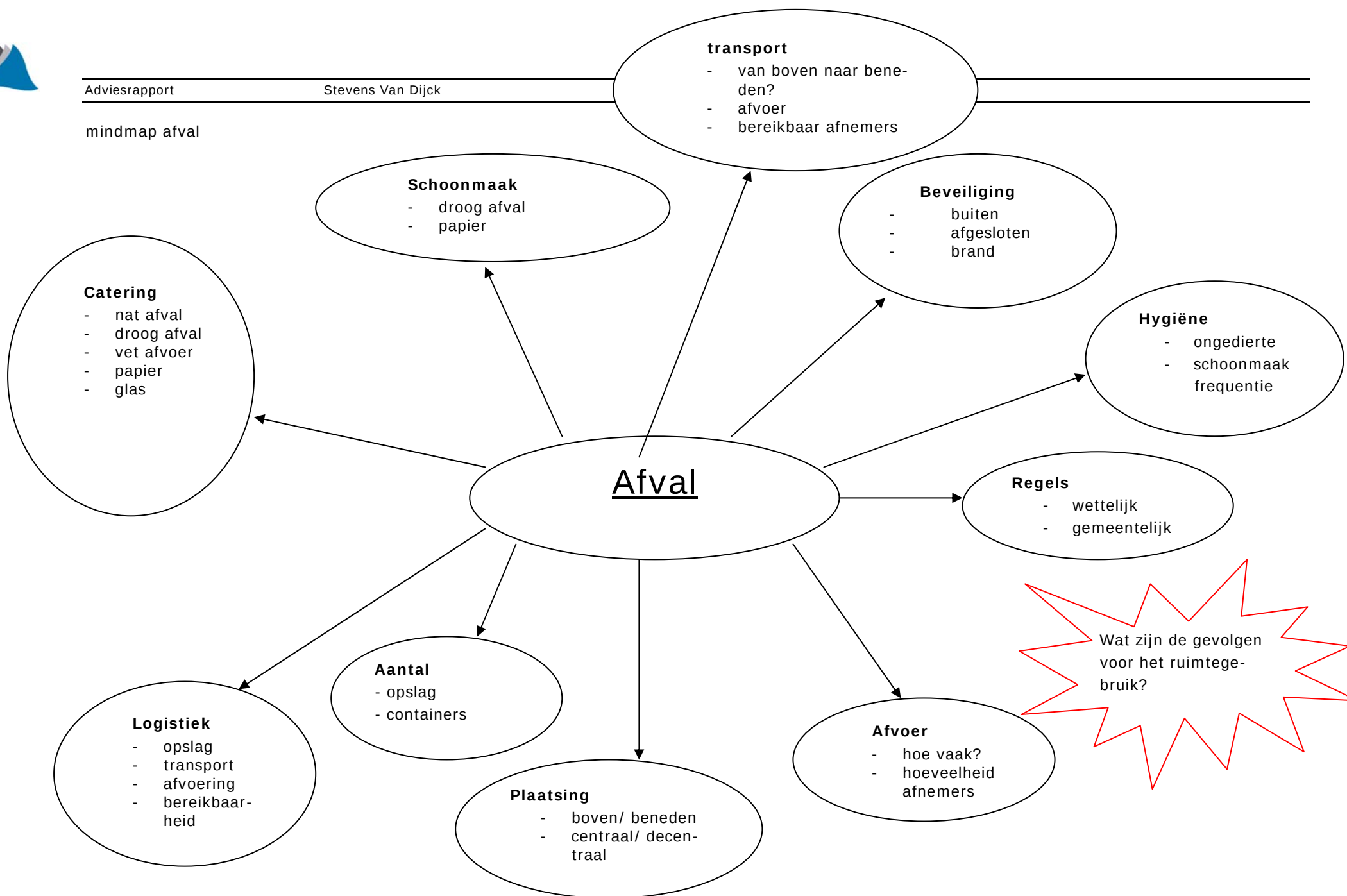
mindmap terreininrichting





mindmap beveiliging







9.4

Bijlage 4 Bouwstenen

BOUWSTENEN: CATERING

Gebaseerd op 150 gebruikers

	Type Keuken	Afval opslag Nat / droog	Koeling / vries	Voorraad	Vorbereiding	Productie	Afwas		Free- flow ³⁷	Lijnbuffet	Oppervlakte in m ²
	Norm oppervlakte m ²	8	12	18	6	28	18		45	35	90
1	Koude keuken (brood keuken)	8	9	6	6	6	X		45	35	53
2	Half fabricaat/ sous-vide	8	12	18	6	28	18		45	35	90
3	Warme keuken	8	12	18	6	28	18		45	35	90

³⁷ Gebaseerd op een rotatie van gasten van 1 op 3 (50 plaatsen x 0,9 gebruiksruimte)



BOUWSTEEN: Warme keuken / half fabricaat

Type:	Warme keuken/ half fabricaat
Omvang:	90 m2 bij gebruik van 150 personen (schatting, variabelen verschillen en mogelijkheden zijn groot en heel divers)
Capaciteit:	Normaliter pas vanaf 150 personen rendabel
Gebruiksduur:	Vijf dagen in de week, tussen 12:00 – 14:00 uur (indien gewenst ook gehele warme maaltijden mogelijk)
Gebruik:	Het bereiden van de lunch en het presenteren hiervan (indien gewenst ook gehele warme maaltijden mogelijk)
Functie:	Mogelijkheid waar werknemers en eventuele bezoekers gebruik kunnen maken van een lunch. (indien gewenst ook gehele warme maaltijden mogelijk)
Omschrijving:	Keuken verzorgt lunches waar medewerkers in hun pauze tegen betaling gebruik van kunnen maken. (indien gewenst ook gehele warme maaltijden mogelijk)
Logistiek	Plaatsing bij voorkeur beneden i.v.m. de logistiek (aanvoer en afvoer van de goederen), boven is wel mogelijk maar neemt hogere kosten met zich mee (bv. aanvoer/ afvoer liften nodig, plaatsing installaties enz.)
Catering concept	Diverse vormen kunnen hiervoor worden gebruikt zie de bouwsteen catering concept.
Opslag	- Afhankelijk van levering, komen de leveranciers meerdere malen per week heb je minder opslag nodig dan dat ze een keer per week komen. (locatie afhankelijk → grote stad leveranciers duurder). - Bij de totale opslag van koude producten is ongeveer $\frac{3}{4}$ opslag voor de koeling en $\frac{1}{4}$ opslag voor de vriezer. - Het koelgedeelte kan worden uitgebreid met koude werkbanken (meestal 1 koude werkbank per medewerker) - Droge opslag staat vaak gelijk in verhouding met koude opslag in m2.



Spoelkeuken

Kosten en ruimtegebruik van de spoelkeuken afhankelijk van het gekozen concept.

1. De gasten zelf laten debarrasseren (is goedkoper, neemt minder ruimte in en je hebt minder personeel nodig).
2. De gasten hun afwas op dienbladen laten wegzetten in een kar (AC idee) (dit kost meer ruimte dan optie 1, maar verder blijven de kosten redelijk hetzelfde als optie 1)
3. Als organisatie zelf zorgen voor het debarrasseren (het La Place idee) via een snarenband (kost ongeveer 40% meer ruimte, en een personeelslid meer).

Onder de 150 personen kun je gebruik maken van een doorschuifmachine, boven de 150 personen ga je naar een grotere afwasmachine.

Vernieuwingen

- Zelf scan kassa's, is nog niet waterdicht. Voordeel hiervan is dat het minder personeel kost. Nadeel hiervan is dat 4 tot 10 % van de omzet verdwijnt door fraude.
- RFID is in opkomst. Bij RFID worden er in allerlei materialen zoals borden, schaaltes enz. chip geplaatst, de gebruikers lopen dan door een poortje en deze scant alle producten die op het dienblad staan d.m.v. de chip, de gebruiker rekent af en klaar.



BOUWSTEEN: Koude keuken / brood keuken

Type:	Koude keuken/ brood keuken
Omvang:	53 m ² (schatting, variabelen verschillen en mogelijkheden zijn groot en heel divers)
Capaciteit:	Normaliter pas vanaf 150 personen rendabel
Gebruiksduur:	Vijf dagen in de week, tussen 12:00 – 14:00 uur
Gebruik:	Het bereiden van de lunch en het presenteren hiervan
Functie:	Mogelijkheid voor werknemers en eventuele bezoekers gebruik te kunnen maken van een lunch.
Omschrijving:	De keuken waar koude gerechten als brood, salade, rauwkost enz. voorbereid en klaargemaakt worden.
Logistiek	Plaatsing bij voorkeur beneden i.v.m. de logistiek (aanvoer en afvoer van de goederen), boven is wel mogelijk maar neemt hogere kosten met zich mee (bv. aanvoer/ afvoer liften nodig, plaatsing installaties enz.)
Catering concept	Diverse vormen kunnen hiervoor worden gebruikt zie de bouwsteen catering concept.
Opslag	- Afhankelijk van levering, komen de leveranciers meerdere malen per week heb je minder opslag nodig dan dat ze een keer per week komen. (locatie afhankelijk → grote stad leveranciers duurder). - Het koelgedeelte kan worden uitgebreid met koude werkbanken (meestal 1 koude werkbank per medewerker) - Droge opslag staat vaak gelijk in verhouding met koude opslag in m2.
Spoelkeuken	Kosten en ruimtegebruik van de spoelkeuken afhankelijk van het gekozen concept. 1. De gasten zelf laten debarrasseren (is goedkoper, neemt minder ruimte in en je hebt minder personeel nodig). 2. De gasten hun afwas op dienbladen laten wegzetten in een kar (AC idee) (dit kost meer ruimte dan optie 1, maar verder blijven de kosten redelijk hetzelfde als optie 1) 3. Als organisatie zelf zorgen voor het debarrasseren (het La Place idee) via een snarenband (kost ongeveer 40% meer ruimte, en een personeelslid meer). Onder de 150 personen kun je gebruik maken van een doorschuifmachine, boven de 150 personen ga je naar een grotere afwasma-chine.



Vernieuwingen

- Zelf scan kassa's, is nog niet waterdicht. Voordeel hiervan is dat het minder personeel kost. Nadeel hiervan is dat 4 tot 10 % van de omzet verdwijnt door fraude.
- RFID is in opkomst. Bij RFID worden er in allerlei materialen zoals borden, schaaltes enz. chip geplaatst, de gebruikers lopen dan door een poortje en deze scant alle producten die op het dienblad staan d.m.v. de chip, de gebruiker rekent af en klaar.



BOUWSTEEN: Cateringconcept

Type:	Warme keuken/ half fabricaat/ koude keuken
Omvang:	Afhankelijk van cateringconcept
Capaciteit:	Diverse mogelijkheden, vanaf 150 personen rendabel
Gebruiksduur:	Vijf dagen in de week, tussen 12:00 – 14:00 uur (indien gewenst ook gehele warme maaltijd mogelijk bij warme keuken en half fabricaat)
Gebruik:	Het uitserveren van de lunch (indien gewenst ook gehele warme maaltijd mogelijk bij warme keuken en half fabricaat)
Functie:	Mogelijkheid waar werknemers en eventuele bezoekers gebruik kunnen maken van een lunch. (indien gewenst ook gehele warme maaltijd mogelijk bij warme keuken en half fabricaat)
Omschrijving:	Het cateringconcept serveert lunches waar medewerkers in hun pauze tegen betaling gebruik van kunnen maken. (indien gewenst ook gehele warme maaltijd mogelijk bij warme keuken en half fabricaat)
Logistiek	Plaatsing bij voorkeur beneden i.v.m. de logistiek (aanvoer en afvoer van de goederen), boven is wel mogelijk maar neemt hogere kosten met zich mee (bv. aanvoer/ afvoer liften nodig, plaatsing installaties enz.). Het cateringconcept plaatsen bij keuken i.v.m. aanvoer en afvoer gerechten.
Catering concept	- Lijnbuffet → Een uitgifte van buffet onderdelen die in een lijn gekoppeld staan opgesteld. Lijnbuffet neemt minder ruimte in beslag en is goedkoper om te plaatsen - Free-flow → Een uitgifte die bestaat uit diverse niet aan elkaar gekoppelde buffetdelen. Dit worden ook wel 'eilanden' genoemd. Free-flow is sneller dan een lijnbuffet en je kunt er meer gebruikers in kwijt. - Boven de 300 gebruikers is het gebruikelijk de gerechten 2x in het buffet aan te bieden.



	Vloeroppervlakte per klant in m ²	Capaciteit klanten per minuut	Capaciteit klanten per uur
Lijnbuffet	0.06	5 tot 7	300 tot 450
Free-flow			
- cash betaling	0.15	5 tot 7	350 tot 400
- met pasje	0.15	10 tot 12	600 tot 700
- zelf kassa	0.15	10 tot 12	600 tot 700

Figuur 1 ³⁸

³⁸ M. Rohatsch, F. Lemme, P. Neumann, F. Wagner: Professional Kitchens 2007



BOUWSTEEN: Restaurant

- Type: Bedrijfsrestaurant
- Omvang: 280 m² De richtlijn voor het restaurantgedeelte = aantal zitplaatsen x 1,4 m² (200 x 1,4 = 280 m²)
- Capaciteit: Ruimteafhankelijk
- Gebruiksduur: Vijf dagen in de week, tussen 12:00 – 14:00 uur (indien gewenst ook diner mogelijk en vergadermogelijkheden)
- Gebruik: Het nuttigen van de lunch door de medewerkers
- Functie: Mogelijkheid waar werknemers en eventuele bezoekers de lunch kunnen nuttigen. (indien gewenst ook diner mogelijk en vergadermogelijkheden)
- Omschrijving: Bedrijfsrestaurant biedt ruimte voor het nuttigen van de lunch voor de medewerkers in hun pauze. (indien gewenst ook diner mogelijk en vergadermogelijkheden)
- Logistiek: Plaatsing bij voorkeur beneden i.v.m. de logistiek (aanvoer en afvoer van de goederen), boven is wel mogelijk maar neemt hogere kosten met zich mee (aanvoer/ afvoer liften nodig). Plaatsing vlakbij keuken en buffetten.
- Tafelopstellingen: Diverse opstellingen kunnen hiervoor worden gebruikt, elke opstelling brengt andere metingen met zich mee.

Tafels

	Breedte tafel in m	Lengte tafel in m	Ruimtegebruik per persoon in m ²
2 persoons tafel	1.15	2.20	1.26
4 persoons tafel in de lengte	1.75	2.20	0.96
4 persoons tafel vierzijdig	2.25	2.20	1.24
6 persoons tafel	2.20	2.20	0.83
8 persoons tafel	3.45	2.20	0.95

Figuur 2³⁹

³⁹ M. Rohatsch, F. Lemme, P. Neumann, F. Wagner: Professional Kitchens 2007



Locatie ⁴⁰	Voordelen	Nadelen
Top	Techniek: afzuiging kort kanaal, geen geuroverlast Representatie: dakterras (?) Beveiliging: dakterras niet toegankelijk voor derden	Logistiek: aan- en afvoer goederen lastig Gastvrijheid: niet te gebruiken om gasten even te laten wachten of informele besprekingen te houden, capaciteit liften bepalend Veiligheid: ontruimen kwetsbaar Beveiliging: compartimentering lastig bij cursussen, bijeenkomsten van personeelsvereniging, etc.
Begane grond	Representatie: tuin (?) Veiligheid: ontruimen eenvoudig Techniek: riolering, energie eenvoudig Gastvrijheid: goed te gebruiken om gasten even te laten wachten of informele Besprekingen te houden Beveiliging: compartimentering eenvoudig Logistiek: aan- en afvoer goederen eenvou- dig	Techniek: afzuiging lang kanaal Beveiliging: terras potentieel insluiprisico

⁴⁰ Management van interne en civiele diensten www.factomedia.nl juli 2002

**BOUWSTENEN: SCHOONMAAK**

Gebaseerd op NEN 1824:2001 /Arbo-blad AI-7

	Type werkplek	Werkkar met inhoud	Kraan warm en koud water	Opbergmogelijkheden	Bureau, stoel, circulatie						Oppervlakte
	Norm oppervlakte	60-40 cm	N.v.t.	divers	4 m ²						
1	Werkkar	X									60-40 cm
2	Opslagruimte	X	X	X							
3	Werkplek				X						4 m ²



BOUWSTEEN: SCHOONMAAK

Type:	Standaard schoonmaak
Omvang:	Afhankelijk pand, en eisen van de opdrachtgever
Capaciteit:	Divers, gemiddeld 300/350 m ² schoonmaakoppervlakte per medewerker per uur
Gebruik:	Als je uit gaat van gemiddeld 2 ^{1/2} uur werktijd per dag per medewerker dan heb je tot 800 m ² schoonmaakoppervlakte 1 medewerker nodig. Boven de 800 m ² schoonmaakoppervlakte zijn er 2 medewerkers nodig
Functie:	Schoonmaken van het pand. Standaard werkzaamheden: afnemen bureaus en telefoons, prullenbak legen, stofzuigen gangen, hallen trappen en kantoren. Toiletgroepen schoonmaken (dagelijks) Afnemen hoge kasten, deuren, tegels, vensterbanken, raamkozijnen, verwarmingen en stoelen (1x per week).
Omschrijving:	Iedere schoonmaker bezit een gevulde werkkar en stofzuiger.
Gebruiksregels:	Voorkeur elke verdieping 1 opslagruimte, boven de 50 uur per week schoonmaaktijd een werkplek beschikbaar, boven de 2000m ² harde ondergrond een schrob-/ zuig-/ boenmachine rendabel.
Flexibiliteit:	Werktijden afhankelijk van opdrachtgever (hoe langer de medewerker mag schoonmaken des te minder schoonmakers er nodig zijn)
Opslagruimte:	- werkwagen/ stofzuiger - opbergmogelijkheden met planken - watervoorziening (warm en koud water) - wasbak - deuren die op slot kunnen
Overige voorzieningen:	- Werkkamer gewenst vanaf 50 uur schoonmaaktijd per week
Aandachtspunten:	- veel trapjes verlengen schoonmaaktijd - wanneer moet er schoongemaakt worden (avond, ochtend, middag)



- schoonmaakkast liefst dichtbij lift
- losse kabels is lastig voor schoonmaak
- welke leverancier voor de sanitaire voorzieningen
- Welke extra voorzieningen wilt men gedaan hebben



BOUWSTENEN: Spreekruimtes

Gebaseerd op norm algemene voorzieningen kantoorgebouwen, Jellema 13 Bouwmethoden beheren

	Type werkplek	4 personen	6-8 personen	8-12 personen	16-30 personen						Oppervlakte m ²
	Norm oppervlakte m ²	8 - 10	12 -20	20 - 35	30 - 60						
1	Spreekkamer	X									8-10
2	Vergaderruimte		X								12-20
3	Conferentieruimte/ presentatieruimte			X							20-35
4	Instructieruimte				X						30-60

**Spreekruimtes/ Vergaderruimtes**

Voor vergaderruimten en spreekkamers geldt bij een eenvoudige/normaal gebruik 2 m² per persoon. Een ruimere norm is 2.5 m² per persoon voor de luxe vergaderruimte (vb. directie). Het is belangrijk om bij het afstellen van het aantal vergaderruimten rekening te houden met de bezettingsgraad. Op bepaalde typische vergaderdagen is er veel behoefte aan vergaderruimten, terwijl op andere de dagen de vraag minimaal is. Gezien de kosten van een vierkante meter kantoorruimte is het niet verstandig de capaciteit te bepalen op grond van de piekbelasting.

**9.5****Bijlage 5 Interview schoonmaak**

Interview vragen schoonmaak

Dhr. Reizig van GOM Rijswijk, Rayon medewerker

1. Wat zijn de werkzaamheden die u bedrijf uitvoert?
Alles wat te maken heeft met schoonmaak van regulier schoonmaak tot roetbestrijding.
2. Hoeveel m² maakt 1 schoonmaker p/d schoon uitgaande van een kantoorpand?
Dit is afhankelijk van de opdrachtgever. Als iemand voor de laagste prijs gaat kan het 500 m² per uur zijn. Maar gemiddeld is het 300-350 m² per uur.
3. Wat zijn de standaard schoonmaakwerkzaamheden?
Dagelijks:
 - afnemen bureaus
 - prullenbak legen
 - stofzuigen
 - toiletgroepen schoonmakenPeriodiek 1 x in de week:
 - hoge kasten afnemen
 - deuren afnemen
 - tegels afnemen
 - vensterbank afnemen
 - raamkozijnen afnemen
 - verwarmingen afnemen
 - stoelen afnemen
4. Welke materialen heeft men nodig als schoonmaker?
 - werkwagen
 - stofzuiger
 - Spaanse mop en emmer
 - doekjes
 - middelen
 - stoffer en blijk
 - plumeau
5. Wanneer gaat men machines gebruiken?
Om rendement te behalen ga je het pas gebruiken bij 2000 m² harde ondergrond. Harde ondergrond is tegels/ lino
6. wanneer maakt men gebruik van warm watervoorziening?
Ze hebben altijd warm water nodig (om wc vloeren te reinigen)
7. Wanneer is een kleedkamer noodzakelijk?
Deze is niet noodzakelijk
8. Wanneer is er een werkkamer noodzakelijk?
Gewenst is als een pand meer dan 50 uur per week schoonmaaktijd nodig heeft, maar in de praktijk is dit vaak als een pand rond de 100 uur per week schoonmaaktijd heeft.
De werkkamer is nodig voor de voorman/ objectleider, hij zal er alleen aanwezig zijn als de schoonmakers er zijn om de administratie in te vullen.
9. Hoeveel opslagruimte is er gemiddeld nodig?
Ruimte voor de werkkar deze is 60 bij 40 cm, stofzuiger, opbergmogelijkheden met planken, watervoorziening koud en warm en een deur die op slot kan.
10. Bij hoeveel verdiepingen wordt er overgestapt naar meerdere opslagplaatsen op verschillende verdiepingen?
Afhankelijk van pand maar gewenst is op elke verdieping een.



11. Is materiaal erg bepalend voor de schoonmaaktijd? Zo ja welke materialen zijn erg tijdrovend?
Het kan wel schelen, maar maakt geen grote verschillen. Het is bv erg lastig als er veel trapjes inpandig zijn dan kan je namelijk niet goed de kar gebruiken. Verder kan bv bijzonder tapijt tijdrovend zijn omdat het speciaal onderhouden moet worden.
12. Welk logistieke routing is gebruikelijk.
Dit is afhankelijk van het pand, maar de werkzaamheden gaan van boven naar beneden.
13. Hoe wordt door jullie het afval afgevoerd?
Aan de werkwagen hangt een afvalzak, deze wordt bij de lift geplaatst, deze wordt door een medewerker bij elke lift weggehaald en naar de afvalbak gebracht.
14. Welke materialen zijn totaal niet onderhoudsvriendelijk?
Speciaal tapijt, vloeren in de was zetten zijn erg intensief.
15. Wat zijn de gewenste schoonmaaktijden?
Op dit moment is 60 tot 65 % in de avond, 20% in de ochtend en 15/20% overdag. De voorkeur ligt bij ons bij overdag omdat er dan een aanspreekpunt is, er is toezicht aanwezig en ze hebben geen sleutel of alarmcode nodig. Een 33% spreiding zou ideaal zijn.
16. Overige zaken:
 - Schoonmaakkast liefst dicht bij de lift
 - Kabels los onder bureau enz. zijn lastig voor de schoonmaak.
 - De prijzen worden berekend op grootte van het pand maar ook op het aantal werkplekken in het gebouw.
 - De sanitaire behoeftes zoals wc rolhouders, zeepdispensers enz. worden vaak geleend van de leverancier het schoonmaakbedrijf onderhoud vaak de contacten en de bestellingen. Je moet wel opletten bij een nieuw schoonmaakbedrijf of je deze leverancier houdt want anders haalt het bedrijf alle behoeftes weg.
 - Wanneer een schoonmaker langer dan 1 jaar via het schoonmaakbedrijf werkzaam is bij een hetzelfde bedrijf en het bedrijf neemt een ander schoonmaakbedrijf in dienst is dit schoonmaak bedrijf verplicht de werknemer over te nemen tegen dezelfde arbeidsvoorwaarden wanneer de werknemer dit wenst.
 - Het is belangrijk om duidelijk aan de werknemers door te geven welke afspraken er zijn gemaakt met de schoonmaak om irritaties tegen te gaan die geheel onterecht zijn.

**9.6****Bijlage 6 Interviewvragen voor de catering**

Dhr. Kerksen, Senior consultant Vendrig Consultens bv.

1. Wat zijn de werkzaamheden die u bedrijf uitvoert?
Wij zijn adviesbureau voor de groot keuken techniek (alles van eten en drinken)
2. Er zijn verschillende soorten keukens, welke 3 keukensoorten komen er het meeste voor (gemeente) en wat houden deze keukens in?
Broodkeuken = simpelere keuken alleen koude gerechten.
Half fabricaat (sous-vide) = wat uitgebreidere keuken, worden half klare gerechten aangeleverd, die hierin worden klaargemaakt.
Warme keuken = luxe keuken, kan bijna alles in worden klaar gemaakt.
3. Zijn er standaard normen voor deze keukens?
Nee, hier zijn geen standaard normen voor. Dit komt omdat er teveel verschillende variabelen zijn. Je kunt rekenen aantal medewerkers x 1,4 m² voor het restaurantgedeelte. Het totale restaurantgedeelte staat ongeveer gelijk aan de overige ruimtegebruik die je nodig hebt aan keukens, afwas enz.
Let wel het is helemaal afhankelijk van het pand, bovenstaand zijn richtlijnen geen normen.
4. Voor hoeveel personen gelden deze normen?
n.v.t. Wij doen alleen geen opdrachten voor bedrijfsrestaurants onder de 150 personen omdat dit niet rendabel is.
5. Wat houdt dit in voor je ruimtegebruik, hoeveel m² neemt wat in beslag?
n.v.t.
6. Welke locatie in een pand is het beste voor een keuken?
De beste locatie is beneden, de reden hiervoor is dat je beneden betere logistieke mogelijkheden hebt voor je afvoer en je aanvoer van goederen en afval. Het beste is om het restaurant dicht bij de receptie te plaatsen.
7. Wat voor veranderingen zijn er tussen een keuken op de begane grond of een keuken op de bovenste verdieping?
Zie bovenstaande vraag
8. Welke gevolgen hebben de vetvuilafvoer e.d. voor het ruimtegebruik?
Je hebt als je niet bakt of kookt niets nodig. Anders heb je vetvangput nodig deze zijn er in veel verschillende mogelijkheden. Je kunt ongeveer rekening houden met 3 kubieke meter.
9. Wat zijn de verschillen tussen keukens voor alleen lunch of ook diner?
Nee, er is niet echt verschil tenzij je echt alleen maar koude gerechten wilt gaan verzorgen. (broodkeuken)
10. Hoeveel uitgifte punten heb je gemiddeld nodig bij een aantal voor 200 personen?
8 onderwerpen (soep, brood, beleg, zuivel, belegde broodjes, salades/fruit, warme uitgifte en je dranken)
11. Welke logistieke routing nemen gasten normaliter?
Eerst koude gerechten op het laatste de warme gerechten. Let wel op dat je ongeveer 1,5-1,8 meter als tussenruimte tussen de buffetten moet hebben.



12. Hoeveel koelcellen/ vriezers heb je nodig?
Ligt er een beetje aan hoe vaak de leveranciers komen. Hoe vaker ze komen hoe minder ruimte je nodig hebt. De breedte is meestal niet breder dan 2,1 meter want anders creëer je alleen loze ruimte. Als je koel/ vriescel bv 12 m² is dan is het normaal dat je vriescel ongeveer 3m² meter is en je koelcel 9m². Je kunt je koelcel uitbreiden met gekoelde werkbanken, meestal geldt de regel een werkbank per kok. Meestal ik werkbank koude gedeelte en een werkbank warme gedeelte.
13. Met hoeveel opslagruimte moet je rekening houden?
Voor de volgende punten heb je opslagruimte nodig
-servies
-Chemicaliën
-Presentatiemateriaal
-cateringmaterialen
Emballage ruimte/ afval ruimte
-droge etenswaren staat ongeveer gelijk aan je opslag van je koeling. De rest van de bovenstaande ruimtes is de helft van de oppervlakte van de koeling.
14. Waar moet de spoelkeuken komen en hoeveel ruimte moet je hier voor reserveren?
Ligt eraan van welke soort je gebruik wilt maken. In het kort heb je drie soorten:
Debarrasseren zelf door gebruiker = goedkoper, minder ruimte in gebruik, minder personeel nodig.
Debarrasseren laten doen (snarenband La Place idee) kost 40% meer ruimte dan bovenstaand en er is meer personeel voor nodig en duurder in aanschaf
Het idee van AC = als eerste optie alleen gebruikt alleen meer ruimte, maar verder zijn er bijna dezelfde kosten als de 1^e.
15. Als er rekening wordt gehouden met speciale geloven/ eetgewoontes wat moet hier dan voor aparte materialen voor aan worden geschaft?
Het kan zijn dat er een aparte koelkast wordt geplaatst, maar dit gebeurt zeer zelden.
16. Zijn er nieuwe producten op de markt onlangs gekomen of zijn er in aantocht?
Ja, de zelf scan kassa's scheelt ruimte en personeel. (maar 4 tot 10% omzet verdwijnt door misbruik)
En RFID is in opkomst dit zijn id scans die in allerlei materialen worden geplaatst zoals borden mokken enz. je loopt dat door een poortje en het apparaat scant alles wat je hebt genomen in een seconde.
17. Zijn er nieuwe mogelijkheden voor vet afval?
Nee
18. Hoe denken jullie ruimte te kunnen besparen?
Efficiënt werken/ ontwerpen is pand gebonden
19. Kunt u ook informatie geven over restaurants (kantine)?
Ja zie bovenstaand
20. Zo ja welke richtlijnen zijn er voor het restaurant (kantine)?
n.v.t.
21. Waar moet je bij restaurants aan denken qua ruimtegebruik
Loopruimte, aantal gasten



22. Wat zijn de meest voorkomende ruimte pakkers?

Alles bij elkaar

23. Hoe kun je afval het beste afvoeren, waar moet je opletten?

Scheiding vuil/schoon. Als je boven zit heb je een goederenlift nodig deze moet roestvrij staal zijn. Afvalopslag moet dichtbij gevel zijn. Nat afval en etenswaar moet binnen gekoeld bewaard blijven in een aparte koelcel en buiten mag het niet gekoeld worden.

Zorg er altijd voor dat natte afval en droge afval altijd goed gescheiden zijn

**9.7****Bijlage 7 Interview vragen post/ repro**

Dhr. H. Bouwman van Vitens, hoofd afdeling DIV.

1. Welke werkzaamheden voert uw interne bedrijf uit?
De verwerking van de inkomende post en uitgaande post, beheren van een document management systeem en het beheer van de fysieke archieven. Verder het ontwikkelen, implementeren en bewaken van het archiefbeleid, verbetermanagement ten aanzien van beleid en systematiek, en advisering en overleg met medewerkers, management, directie en overige strategische functies, zijnde rol van de accountmanagement.
2. Op welke plek in het gebouw kan de afdeling post/ repro het beste worden geplaatst?
Bij voorkeur op een centrale plaats in het gebouw, welke goed te bereiken is voor het aan- en afleveren van de inkomende en uitgaande post. De begane grond is vaak de meest voor de hand liggende plaats.
3. Welke werkzaamheden worden er op de post/repro afdeling uitgevoerd?
 - Openen van de inkomende post
 - Scannen, vastleggen, controleren, raadplegen en distribueren- en uitgaande documenten in het DMS
 - Archiveren, raadplegen, uitlenen en vernietigen van fysieke documenten m.b.t. de kluis en het statisch archief
 - Verzending van de uitgaande post via TNT post
 - Verzorgen van de interne post
 - Verzorgen van reproactiviteiten
 - Ondersteunende taken voor de BackOffice van facilitaire zaken
4. Welke machines zijn hier van toepassing?
 - Enveloppenopeners en frankeermachines
 - Repromachines, inbindmachines, converteermachines, snijmachines
5. Hoeveel medewerkers werken er op de post/ repro afdeling?
Vitens gaat per 1 april voor de hele Vitens-organisatie starten met Centrale DIV-afdeling vanuit Lelystad. De start van deze afdeling is met 12 fte.
6. Is er een werkplek nodig zo ja hoeveel?
14 werkplekken
7. Met welke afdelingen werkt post/repro intensief samen?
De afdeling DIV heeft met alle afdelingen binnen de organisatie te maken. Voornamelijk de afdeling Juridische Zaken en de afdeling klanten.
8. Waar komt de post binnen?
Vanaf 1 april a.s. centraal in Lelystad. Voor alle andere locaties is een doorzendservice via TNT post geregeld.
9. Welke logistieke route is van toepassing?
De post wordt centraal ontvangen, gesorteerd en gedistribueerd naar de overige locaties van Vitens, zijnde Arnhem, Utrecht, Zwolle, Leeuwarden en Lelystad.
10. Waar kan de opslag het beste worden geplaatst?
Vitens heeft momenteel de statische archieven op verschillende locaties geplaatst. Voor Gelderland is het statisch archief ondergebracht in de archiefbunker in Schaarsbergen. Voor Friesland is dit ondergebracht bij Tresor. Voor Utrecht is dit ondergebracht bij Iron Mountain. Voor de locaties Zwolle en Lelystad is dit in pandig opgeslagen.
11. Hoeveel vierkante meter bereken je gemiddeld voor een postkamer?
Afhankelijk van de grootte van het bedrijf en de wijze van verzending.



12. Uitbesteding van de afdeling repro wanneer?

Dit blijft altijd kostenafweging. Hoe efficiënt een eigen repro ook werkt, uiteindelijk is uitbesteden toch goedkoper. Afwegingen kunnen zijn om doordat er al jarenlang repromedewerkers zijn binnen de organisatie deze te laten zitten tot aan de pensioengerechtigde leeftijd, of omdat het bedrijf dusdanig veel wisselend drukwerk heeft waar geen planning van is te maken, hierdoor kan er ad hoc veel werk worden verricht door de eigen repro.

13. Wat is de beste manier voor de verdeling van de post?

Digitaal via Outlook uit de DMS. Echter heb je dan niet alle post. Wij distribueren via de koerierdienst naar de divers locaties, vervolgens wordt er per locatie via de per etage postkasten verder gedistribueerd. De medewerkers halen zelf hun post uit hun eigen postvakje.

**9.8****Bijlage 8 Interviewvragen voor terreininrichting**

Dhr. Van Wijk van Lex van wijk hoveniersbedrijf, directeur.

1. Wat zijn de mogelijkheden bij uw bedrijf?
Wij zijn een hovenierbedrijf.
2. Hoeveel parkeerplaatsen bereken je per persoon? (wat is de norm)
Parkeerplaatsen zijn min 2.20 m breed en 5 m lang. (is wel erg lang)
3. Wanneer maak je gebruik van betaald parkeren?
Is afhankelijk van de situatie, locatie, type, veiligheid. De opdrachtgever bepaald dit.
4. Wanneer maak je gebruik van een beveiligde parkeervoorziening en welke manieren zijn hier voor?
Je kunt een 'man' beveiliging nemen, werken met een camera systeem of met een slagboom. Hier maak je gebruik van als beveiliging van je werknemers en goederen of om criminaliteit tegen te gaan.
5. Hoeveel fiets/ scooter plekken moet je rekenen?
Fiets $1^{1/2}$ fiets per meter, scooter 1 meter per vak, motoren maken vaak gebruik van een parkeerplaats.
6. Wanneer breng je verlichting aan/ bewakingcamera?
Om zaken zichtbaar te maken en voor een veilig gevoel, als bewegwijzering. Voor welke manier er wordt gekozen is afhankelijk van het pand. De overheid heeft vaak veel verlichting, je moet de camera juist niet net naast de verlichting plaatsen.
7. Neem je aparte motorplaats?
Nee, maken gebruik van een parkeerplaats.
8. Wanneer neem je een overdekte parkeervoorziening?
Als er in lagen geparkeerd wordt, dan is er vaak te weinig grond om voldoende parkeerplaatsen te maken.
9. Is het verstandig een scheiding te maken tussen medewerkers en klanten.
Nee, dit is vaak geen uitgangspunt, je ziet vaak dat er een aparte hoek is voor klanten dit wordt dan aangeduid met bordjes dit doet men zodat de klanten zich welkom voelen.
10. Hoe bepaal je welke groenvoorziening er waar het beste past?
Afhankelijk van opdrachtgever, locatie enz. Je moet rekening houden met het veiligheidsaspect en of je het groen wilt integreren.
11. Hoe bereken je de groenvoorziening?
Bomen kun je gemakkelijk plaatsen zonder veel ruimteverlies, groenlaag neemt meer ruimte in beslag. De norm wordt bepaald door de opdrachtgever. Voor de opdrachtgever kost groen altijd geld en levert het niks op. De VHG is bezig om de groenvoorziening economische waarde te bepalen zodat je straks d.m.v. maatstaven de opbrengst van groenvoorziening kunt bepalen.
12. Hoe kan je duurzaam bouwen?
Je kunt voor de onderbouw gebruik maken van gerecycled puin (hier zit wel een norm op). Er wordt steeds vaker gebruik gemaakt van FSC hout.
13. Welke recreatieve voorzieningen kan je plaatsen?
Zitbankjes, prullenbakken, speeltoestellen.
14. Welke mogelijkheden zijn er voor rook cabines?
Deze worden steeds mooier en creatiever. Het is verstandig om de cabine overdekt en tocht vrij te maken.
15. Verlichting terrein/ gebouw
Zie boven



16. Wat zijn de mogelijkheden voor bewegwijzering?
Afhankelijk van de complexiteit van het gebouw, beplanting kan voor een gedeelte bewegwijzering dienen verder kan men gebruik maken van bordjes om de bewegwijzering duidelijk te maken.
17. Wat zijn de belasting mogelijkheden voor het parkeerdek/ wat zijn de maximale lasten?
? Vragen aan constructeurs
18. Welke beveiligingsmogelijkheden zijn er allemaal?

**9.9****Bijlage 9 Interview vragen beveiliging**

Gesprek dhr. E. van Meijer Dutch Space, service manager

1. Welke mogelijkheden zijn er bij persoonsbeveiliging?
 - Noodknop achter balies
 - Speciaal glas voor kamers van sociale zaken
 - Camera's voor veiligheid
 - Spreekkamers in het zicht plaatsen
2. Welke mogelijkheden zijn er bij objectbeveiliging?
 - Camera's voor het gebouw
 - Alarm plaatsten
 - Medewerkers goed instrueren
 - Procedures opstellen
 - Intercom plaatsen
 - Toegangsbeveiliging
 - Badge gebruiken
 - Elektronische registratie
 - Pasjes systeem
3. Welke mogelijkheden zijn er bij internetbeveiliging?
 - Onderdeel van totale databeveiliging
 - 3 invalshoeken risicoanalyse:
 - Integriteit
 - Vertrouwelijkheid
 - Beschikbaarheid
 - Back up maken firewall plaatsen
 - Systemen up to date houden, en hier een alarm op plaatsen
 - Serverruimte laten beveiligen
 - Gekoeld worden
 - Brandpreventie
 - Branddetectie
 - Rookmelder
 - Waterdetectie
 - Brandbestrijding
 - Electra beveiliging
4. Welke mogelijkheden zijn er bij documentbeveiliging?
 - Beveiliging plaatsen achter slot plaatsen
 - Constance temperatuur handhaven

Idee is om altijd vooraf een risicoanalyse te doen om zo te kijken waar de risico's liggen binnen het gebouw en in welke mate er beveiligd moet worden.



9.10

Bijlage 10 Vragenlijst voor de gemeente**Algemeen**

- A. Gemeente:
- B. Aantal medewerkers
- C. Naam persoon:
- D. Functie:
- E. Emailadres:
- F. Telefoonnummer:

Organisatie

1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?

Schoonmaak

5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)?
8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Catering

14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
28. Is er een rookvoorziening buiten?
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?

**Post / repro**

- 32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
- 33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
- 34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
- 35. Waar komt de post binnen?
- 36. Wie verdeelt de post?
- 37. Is er een aparte werkkamer?
- 38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
- 39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
- 40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
- 41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?

Afval

- 42. Welke soorten afval is er aanwezig?
- 43. Waar is de opslag voor afval?
- 44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
- 45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
- 46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
- 47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?

Beveiliging

- 48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
- 49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
- 50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
- 51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
- 52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
- 53. Back/ front office
- 54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
- 55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?

Werkplekconcepten

- 56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
- 57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
- 58. Willen jullie openheid creëren?
- 59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?

**Vragenlijst voor de gemeente Krimpen a/d IJssel****Algemeen**

- A. Gemeente:
Krimpen a/d IJssel
- B. Aantal medewerkers
200 medewerkers.....
- C. Naam persoon:
Dhr. Koedood.....
- D. Functie:
Coördinator facilitaire zaken.....
- E. E-mailadres:
n.v.t.....
- F. Telefoonnummer:
0180-540655.....

Organisatie

- 1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
 - a. schoonmaak
 - b. repro
 - c. bode
 - d. catering
- 2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
Schoonmaak
- 3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
De externe klanten kunnen de hal betreden de rest van het pand kan via de receptioniste alleen het bestuurd kunnen ze niet komen. De klanten zwerven een beetje door het pand doordat de vergaderruimtes beneden zijn voor vergaderingen worden de klanten gewoon door gestuurd door de receptioniste.
- 4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Die is er niet maar daar zijn ze nu wel mee bezig om 1 loket te nemen. Servicedesk met ICT waar alles binnenkomt en goed doorgestuurd wordt.

Schoonmaak

- 5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Het standaard pakket, er moet veel controle gehouden worden.
- 6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
2 verdiepingen
- 7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)
1 begane grond
- 8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja
- 9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
2 ruimtes in de schoonmaakkast en ernaast (centraal in het gebouw)
- 10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Begane grond en dan de kelder
- 11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Door schoonmaak naar container gebracht
- 12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
De communicatie en samenwerking zouden beter kunnen. Avond schoonmaak is fijn. Centrale kast is ook fijn alleen het liefst op elke verdieping een schoonmaakkast
- 13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

**Catering**

14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
Broodkeuken 2 dagen in de week de andere 3 dagen komt een broodjes sla-ger langs
15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
Lijnbuffet als je het zo kunt noemen
16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
Nee gewoon een huis afwasmachine
17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
30 personen
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
20 personen in shifts tussen 12:00 en 13:30 uur
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
Kelder
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
Weinig gewoon in de keuken zelf alleen standaard koelkast, verder elke verdieping een service corner
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
Leverancier brengt het tot aan de keuken, broodjes worden elke ochtend besteld en in de middag geleverd wordt gewoon betaald net als in de kantine
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Kosten liggen veel te hoog, kwaliteit is goed alleen beperkt.
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Professionaliseren door uit te besteden, anders afschaffen. Te klein aantal door andere locatie

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
Openbaar parkeerterrein bij winkelcentrum
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
Nee
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
Alleen in huis buiten geen plek
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
Nee
28. Is er een rookvoorziening buiten?
Nee binnen wel buiten staan ze maar geen echte plek
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
1 bord
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
geen
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Parkeren gaat op dit moment goed

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
Kelder
33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
Kantoor artikelen, kopiëren enz. alleen grote werken worden uitbesteed
34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
3 medewerkers 2 ½ fte
35. Waar komt de post binnen?
Begane grond komt het binnen, de bode brengt het naar het archief deze boekt het in en de bode deelt het verder weer uit.
36. Wie verdeelt de post?
De bode
37. Is er een aparte werkkamer?
Ja, die is er voor de bode



38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
Repro zijn 3 kamers kantoor, opslag en kopieer
Bode eigen kantoor
Post en archief 2 werkruimtes
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Tevreden alleen kijken of de servicedesk nog een rol kan gaan spelen
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Afval
42. Welke soorten afval is er aanwezig?
a. Huishoudelijk
b. Papier
c. Groen
d. Glas
43. Waar is de opslag voor afval?
Beneden in de kelder bij het fietsenhok
44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
1 ruimte 8 m2
45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
1 x per week
46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
geen
47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Beveiliging
48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
Toegangscontrole bij de deuren
49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Is niet van toepassing
50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Detectie installatie alarm naar politie en die komt kijken en wordt dan iemand van kantoor gebeld (de bode)
51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
Er is een protocol voor de medewerkers, er is nog geen draadloos netwerk
52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Archief is beveiligd
53. Back/ front office
54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Internet moet beter worden beveiligd, loketten zijn ook allemaal voorzien van een noodknop.
55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
Werkplekconcepten
56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Cellen complex
57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Nee zijn ze in deze cultuur niet aan toe.
58. Willen jullie openheid creëren?
Bestuurlijk wel maar de organisatie niet
59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Nee nu nog niet
Misschien over 7 jaar een nieuw gemeentehuis met 5 andere gemeentes.

**Vragenlijst voor de gemeente Leiderdorp****Algemeen**

- A. Gemeente:
Leiderdorp.....
- B. Aantal medewerkers
170
- C. Naam persoon:
Dhr. Teube.....
- D. Functie:
Senior medw. accommodatie/ beheer.....
- E. E-mailadres:
.....
- F. Telefoonnummer:
071-5458500.....

Organisatie

1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
 - a. schoonmaak
 - b. beveiliging
 - c. terreininrichting
 - d. catering
2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
 - a. schoonmaak
 - b. beveiliging
 - c. afval
3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
Op de begane grond, ze kunnen alleen bij de gemeentewinkel komen naast de balie. Ander kan het alleen op afspraak dit wordt gecontroleerd bij de receptie.
4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Er is een digitale helpdesk aanwezig, ook voor de ICT al deze meldingen komen binnen bij de receptie en deze stuurt ze door naar de juiste persoon.

Schoonmaak

5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Ze nemen alleen de standaard werkzaamheden van het schoonmaakbedrijf af.
6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
Er zijn 4 verdiepingen
7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)?
4 werkkamers, geen werkplek, elke verdieping 1 werkkast.
8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja, in elke werkkast
9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
In de kelder is de opslagruimte
10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Elke schoonmaker heeft zijn eigen verdieping
11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Het wordt door de schoonmakers naar de vuilnisbak gebracht. Het papier moet door de medewerkers zelf worden weggegooid en deze wordt apart opgehaald
12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
Door ontevredenheid, willen ze een nieuwe schoonmaak dit wordt gedaan door aanbesteding. Er wordt schoongemaakt tussen 17:00-19:00 uur en in de ochtend wordt er een snelle check uitgevoerd. Nadeel is dat de communicatie niet direct verloopt.



13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Nieuwe uitbesteding

Catering

14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?

Koude keuken

15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?

Een korte lijn buffet

16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?

Is er niet echt een spoelkeuken aanwezig, meer een afwasruimte

17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?

20/30 personen (buitendienst)

18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?

Er wordt beperkt gebruik van gemaakt maar er is niet voor iedereen plek

19. Voor welke plaatsing is er gekozen?

Begane grond

20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)

1 kleine opslag bij de kantine

21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?

Plaatsing beneden, de goederen worden tot de deur geleverd

22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?

De gemeente is te klein voor catering, veel medewerkers gaan in het winkelcentrum wat eten

23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

geen

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)

C.A.O.W.

25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?

Nee, wordt gebruik gemaakt van de parkeerplaatsen van het winkelcentrum

26. Is er voor groenvoorziening gekozen?

Nauwelijks er staat een bosje meer ruimte is er niet

27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?

Nee, grenst wel aan een marktplein daar staan wel bankjes

28. Is er een rookvoorziening buiten?

Nee, binnen is er wel een rookkamer

29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?

Via bordjes

30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?

Binnenkort komt er een nieuw gemeentehuis. Anders locatie maar deze is nog niet bekend dus kan hier geen antwoord op geven

31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?

Op de 1^e verdieping wordt de post rondgebracht, op de 3^e verdieping wordt de post ingeschreven. Op dit moment wordt alles nog zelf gedaan alleen tekeningen enz wordt uitbesteed. Er is een aparte kamer voor de repro (bode)

33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?

De post inboeken wordt door het archief gedaan
Rondbrengen door de bode

34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?

Archief 3 medewerkers, bode 3 a 4 medewerkers

35. Waar komt de post binnen?

De bode haalt de post op

36. Wie verdeelt de post?

Bode



37. Is er een aparte werkkamer?
Ja maar er zijn meerdere werkzaamheden die de bode uitvoert.
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
1 grote ruimte op de begane grond (hierin zitten de bodes, postkamer en machines)
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
geen
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
geen
Afval
42. Welke soorten afval is er aanwezig?
Papier en restafval
43. Waar is de opslag voor afval?
Beneden in de kelder afgesloten
44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
1 ruimte
45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
1 x in de week
46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
We gaan misschien werken met shared service zodat we goedkoper kunnen inkopen
47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Beveiliging
48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
Zie onderstaand
49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Is niet van toepassing
50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Alarmsysteem Er komt een melding binnen bij de regionale meldkamer daar worden ze verwerkt en dan komt de beveiliging langs deze dienst is uitbesteed.
51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
ICT gaat hierover deze hebben wij in eigen beheer, hier gaan we misschien ook werken met shared service
52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Aparte archief afdeling, elke brief wordt apart verwerkt
53. Back/ front office
Dmv receptie en sleutel.
In de avond hebben wij een beveiligingsman deze zit bij de receptie
54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
Werkplekconcepten
56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Cellenkantoor
57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Ja, flex plekken misschien niet zo snel, maar wel meer openheid creëren
58. Willen jullie openheid creëren?
Ja
59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Ja, we gaan naar een heel ander pand.

ICT ruimte is een steeds belangrijkere ruimte is nu te klein en gaat allemaal veel te langzaam.

**Vragenlijst voor de gemeente Noordwijk****Algemeen**

- A. Gemeente:
Noordwijk.....
- B. Aantal medewerkers
150 medewerkers gemeentehuis 3 locaties totaal 240 medewerkers
- C. Naam persoon:
Dhr. Keizer.....
- D. Functie:
Teamleider facilitair.....
- E. E-mailadres:
.....
- F. Telefoonnummer:
071-3660000.....

Organisatie

1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
Schoonmaak
Catering
Beveiliging
Afval
2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
Schoonmaak
3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
Bij de receptie de externe klanten kunnen alleen in de gemeentewinkel, er wordt met de medewerkers gewerkt met toegangspasjes
4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Nee, wel een eigen ICT desk, verder alle diensten apart benadert. We willen wel een service desk.

Schoonmaak

5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Standaard pakket
6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
3 lagen
7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kledruimte, kluisje)?
Op elke verdieping een laag
8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja
9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
In de werkkast
10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Iedereen heeft een eigen werkterrein
11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Via de containers
De schoonmakers komen in de middag rond half 5
12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
Geen
13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

**Catering**

14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
Geen men neemt eigen lunch mee
15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Er is wel vraag naar catering maar er is ruimte tekort
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
Er is geen gebruik gemaakt van een norm, er zijn nu te weinig parkeerplaatsen maar bij de stad komen nieuwe parkeerplaatsen en hier kunnen wij ook gebruik van maken. De fietsenstalling is beveiligd
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
Nee
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
Plantenbakken verder hebben we een binnen tuin dit is in eigen beheer en er staan bankjes voor de medewerkers
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
Zie boven
28. Is er een rookvoorziening buiten?
Ja bij de binnentuin een rookluifel, binnen niet
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
bordjes
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
We willen van drie locaties naar een wellicht dan anders
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
Repro op de begane grond in apart woonhuis, post 1^e verdieping
33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
Alle repro zelf, groot en klein
Post vanaf 1 april uitbesteden het liefst aan sociale werkplaats.
34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
Repro 1 medewerker
Post telefoniste
35. Waar komt de post binnen?
Bij de registratuur
36. Wie verdeelt de post?
Post verdeelkamer
37. Is er een aparte werkkamer?
Bij de telefoniste op de 1^e verdieping is een kamer
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
1 ruimte
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten
Uitbesteding, hiermee wordt de bode ontlast en de receptioniste, verder een maatschappelijke onderneming
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
geen

**Afval**

- 42. Welke soorten afval is er aanwezig?
Bedrijfsafval
Papier/ archief
Pallats openbare werken
- 43. Waar is de opslag voor afval?
Bedrijfsafval buiten in de binnentuin in de kelder het papier
- 44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
2 grote containers 3 m2 voor papier geldt hetzelfde
- 45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
1 x pw en papier 1x in de 2 weken
- 46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
- 47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

Beveiliging

- 48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
Toegangscontrole, brand en inbraak
- 49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Alarm knop spreekkamers
- 50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Inbraakbeveiliging en alarm
- 51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
Aparte ICT geen draadloos netwerk
- 52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
1 grote kluis met archief verder aparte kluis voor alle documenten
- 53. Back/ front office
- 54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Digitaliseren documenten systeem DIV in DMS zetten.
- 55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
De bode en receptioniste ontlasten door de post uit te besteden

Werkplekconcepten

- 56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Cellencomplex
- 57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Dit wordt nu onderzocht
- 58. Willen jullie openheid creëren?
We staan wel open voor clean desk policy
- 59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Ja, we willen het wel graag maar ligt aan de toekomstplannen

**Vragenlijst voor de gemeente****Algemeen**

- A. Gemeente:
Pijnacker.....
- B. Aantal medewerkers
330 fte en 290 medw.....
- C. Naam persoon:
Dhr. Van Zon.....
- D. Functie:
Medw. bedrijfsvoering.....
- E. E-mailadres:
.....
- F. Telefoonnummer:
.....

Organisatie

- 1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
Schoonmaak
Catering
Terreininrichting
Post/ repro
Beveiliging
- 2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
Catering
Schoonmaak
- 3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/
back office)
Receptie
- 4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Nee, deze zit wel in de planning

Schoonmaak

- 5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Standaard pakket tussen 17.00 en 20.00uur
- 6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
4 lagen
- 7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluis-
je)?
Er zijn er 2 op elke laag, geen kleedruimte wel een wel werkplek
- 8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja
- 9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
In de schoonmaakkasten zijn deze verwerkt
- 10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Elke schoonmaker zijn eigen verdieping
- 11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Deze wordt gescheiden en dan heeft elke schoonmaker zijn eigen verdieping
- 12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
Verwachtingspatroon is nog onduidelijk
- 13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Geen wellicht bijsturen in de toekomst

Catering

- 14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
Koud/warme keuken
- 15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
Lijnbuffet is nog erg klein en rommelig
- 16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
Doorschuifmachine



17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
120 medewerkers
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
55 plaatsen 11.45 – 13.45 niet iedereen tegelijk
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
Begane grond
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
40 m² x 4
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
Het wordt door de leveranciers naar boven gebracht
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Het is te klein en niet professioneel genoeg
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Er komt een nieuwe plaatsing, er zullen dan 200 zitplaatsen komen en het wordt professioneler opgezet. De nieuwe locatie zal in de binnentuin komen

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
Voldoende
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
Nee
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
Er is een binnentuin, en om het gebouw heen als beveiliging
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
In de toekomst
28. Is er een rookvoorziening buiten?
Ja in combi met binnen, binnen 1 rookkamer
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
Dmv van bordjes
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Benaming van de naambordjes
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Bankjes, binnentuin veranderen, terras aanleggen

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
Begane grond
33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
Lopen, verspreiden, alleen hele grote repro werkzaamheden worden uitbesteed.
34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
6 medewerkers 5fte
35. Waar komt de post binnen?
Bij expeditie door TNT post, bode in ontvangst, naar postkamer deze boekt het in, daarna weer naar bode/fac dienst
36. Wie verdeelt de post?
Bode
37. Is er een aparte werkkamer?
Ja postkamer en kamer voor de bode
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
55 m²
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

**Afval**

- 42. Welke soorten afval is er aanwezig?
Huis, chemisch, papier, plastic, alles apart
- 43. Waar is de opslag voor afval?
Buiten containers afgesloten+ speciale containers voor papier
- 44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
Alles buiten perscontainer 2 ton + 8 x 500m²
- 45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
Elke week 1x
- 46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
- 47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Ja molox systeem (container in de grond)

Beveiliging

- 48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
Zie beneden
- 49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Noodknoppen, video camera systeem, pasjes systeem
- 50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Draadloos internet ja
- 51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
Protocol eigen ICT serverruimte beveiligd
- 52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Eigen archief + kluis beveiligd
- 53. Back/ front office
- 54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Nee
- 55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
Hal wordt helemaal veranderd, alle afdelingen voor de klant komen op de begane grond

Werkplekconcepten

- 56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Flexibele werkplekken
- 57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Zijn er al
- 58. Willen jullie openheid creëren?
Is er al
- 59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Ja verbouwing interne verhuizingen nieuw meubilair

**Vragenlijst voor de gemeente Ridderkerk****Algemeen**

- A. Gemeente:
Ridderkerk.....
- B. Aantal medewerkers
300 medewerkers
- C. Naam persoon:
Dhr. Wols.....
- D. Functie:
Senior adviseur.....
- E. E-mailadres:
.....
- F. Telefoonnummer:
0180-451234.....

Organisatie

- 1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
 - a. schoonmaak
 - b. beveiliging
 - c. post/ repro
 - d. catering
- 2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
 - a. schoonmaak
 - b. beveiliging
 - c. onderhoud kopieer
 - d. catering
- 3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
Bij de receptie ze kunnen alleen in de centrale hal
- 4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Er is een apart meldpunt voor iedereen

Schoonmaak

- 5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
PVA laten maken en deze zelf samengesteld
- 6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
4 lagen 2 panden
- 7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)?
Op iedere verdieping een, verder zijn er kleedruimte enz. maar wordt geen gebruik van gemaakt
- 8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja
- 9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
2 grote ruimten in de kelder
- 10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Zie boven elke verdieping eigen schoonmaker
- 11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Plastic zakken naar beneden en dan naar de perscontainer papier ook
- 12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
Geen
- 13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

**Catering**

14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
Koud/warme keuken
15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
Lijnbuffet
16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
Doorschuifmachine
17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
50 personen per dag
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
150 plaatsen
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
4^e verdieping
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
1 ruimte in de kelder+ kleine koeling bij de keuken
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
Via een kar wordt alles van beneden naar boven gebracht
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
De catering is te duur en te ongezond
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
Doen mee met de stad, fiets is in de kelder afgesloten
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
Ja
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
Ja, we doen de beplanting zelf
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
Nee, er staan wel een paar bankjes maar die zijn voor iedereen
28. Is er een rookvoorziening buiten?
Nee, helemaal niet er is wel een cursus niet roken aangeboden
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
bordjes
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
Beneden begane grond
33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
Sorteren en bezorgen door de bodes inboeken origineel door het archief
34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
10 personen
35. Waar komt de post binnen?
Postbus en bezorgd door een bedrijf
36. Wie verdeelt de post?
Bode brengt het naar afdelingshoofd en die verzorgd het verder
37. Is er een aparte werkkamer?
Ja begane grond 3 personen
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
In kantoor zelf grote archief kasten.
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Digitaliseren

**Afval**

- 42. Welke soorten afval is er aanwezig?
Papier en huisafval
- 43. Waar is de opslag voor afval?
Kelder van de parkeergarage deze is afgesloten
- 44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
1 perscontainer
- 45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
1 x per week
- 46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
De perscontainer is niet waterdicht hierdoor lekt bijv. de koffie eruit en krijg je vlekken
- 47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Nee

Beveiliging

- 48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
Zie beneden
- 49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Noodknop receptie, balie gemeenteservice, camera's deuren beveiligd met badge.
- 50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Beveiliging op de deuren centrale hal camera's, task en badge
- 51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
ICT eigen beheer, nee service desk beveiligd
- 52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Origineel wordt bewaard, archief kasten beveiligd
- 53. Back/ front office
Ramen met veiligheidsglas op de 1^e verdieping. Verder overal sensoren op de 1^e verdieping
- 54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
- 55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?

Werkplekconcepten

- 56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Er zijn veel grote kamers met meerdere mensen op kamer verder cellencomplex
- 57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Nee
- 58. Willen jullie openheid creëren?
De deuren staan open
- 59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Ja, procesmatig werken als men in projecten gaat werken



Vragenlijst voor de gemeente

Algemeen

- A. Gemeente:
Rijswijk.....
- B. Aantal medewerkers
400 fte.....
- C. Naam persoon:
Mevr. Boogaard.....
- D. Functie:
Hoofd sectie facilitair.....
- E. E-mailadres:
.....
- F. Telefoonnummer:
.....

Organisatie

- 1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
Schoonmaak
Catering
Beveiliging
Post/ repro
- 2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
Beveiliging
Schoonmaak
Catering
- 3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
Tot aan de receptie, anders brengen en halen
- 4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Ja service unit
Schoonmaak
- 5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Zelf een plan geschreven
- 6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
10 verdiepingen 10000m2
- 7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)?
Op elke etage 1
- 8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja
- 9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
In de kelder 50 m2
- 10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Elke verdieping heeft zijn eigen schoonmaker
- 11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Gescheiden
- 12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
16.45 wordt schoongemaakt.
We willen de medewerkers bewust maken van de schoonmaak
- 13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Opnieuw aanbesteden
Catering
- 14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
Koude/ warme keuken
- 15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
Free-flow buffet



16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
Grote afwasmachine
17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
300 gebruikers
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
130 plaatsen shifts in 1.5 uur de tijd
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
1^e etage bij vergaderruimtes
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
Opslagkamer op de gang + 3koel en 3 vries+ kantoor
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Opnieuw aanbesteden, gezonder eten, milieuvriendelijker
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Zie boven

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
Geen eigen via Q-park met het centrum
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
Ja
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
Ja
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
Nee
28. Is er een rookvoorziening buiten?
Rookruimte binnen buiten niet
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
Geen
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Parkeren is betaald buiten om ver, wind wordt storm door plaatsing
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Windpalen plaatsen/ logistiek veranderen ivm met wind buiten

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
5^e verdieping
33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
Post apart repro
Verzenden drukwerk
Verdelen kopiëren
34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
15 medewerkers
35. Waar komt de post binnen?
Beneden dan naar 7^e etage informatie voorz. Scannen en inboeken dan verde-
len en dan de post intern verdelen.
36. Wie verdeelt de post?
Dif verdeelt stukken van buiten naar binnen de rest door de service unit
37. Is er een aparte werkkamer?
Ja 2 ruimtes
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
1 grote ruimte 50 m²
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Vast leggen van wanneer repro uitbesteden bij welke grote
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Zie vraag 40

**Afval**

42. Welke soorten afval is er aanwezig?
Grofvuil
Lampen
Restafval
Papier
Karton
Klein chemisch
Glas
Plastic bekertjes
vetputten
43. Waar is de opslag voor afval?
In de kelder
44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
Voor het gehele gebouw 40 m²
45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
2x per week en klein chemisch afval zelf
46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Medewerker laten zien waarom gescheiden afval

Beveiliging

48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
1 manbeveiliging deze zit bij de receptie in een
49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Alarm knopjes bij de balie, overvalknop, zicht op alle loketten
50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Alarm, rondes worden en gereden, camera's pasjes systeem
51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
Ict eigen beheer, serverruimte is beveiligd
52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Geen draadloos internet
Archief is beveiligd
53. Back/ front office
54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
Meer digitaliseren

Werkplekconcepten

56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Bezig met reorganisatie was flex nu weer vaste plekken.
57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Nee niet meer was eerst wel maar medewerkers hebben liever een vast plek.
Er blijven er een paar bestaan voor parttimers
58. Willen jullie openheid creëren?
Ja
59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Is nu in volle gang

**Vragenlijst voor de gemeente Waddinxveen****Algemeen**

- A. Gemeente:
Waddinxveen
- B. Aantal medewerkers
180 totaal 100 op gemeentehuis/ 30 medewerkers depedance 25 medewerkers op de werf.
- C. Naam persoon:
Mevr. Verheijen.....
- D. Functie:
Beleidsmedewerker fac. Zaken.....
- E. E-mailde:
n.verheijen@waddinxveen.nl.....
- F. Telefoonnummer:
0182-624520.....

Organisatie

- 1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
 - a. catering
 - b. schoonmaak
 - c. beveiliging
 - d. afval
- 2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
 - a. catering
 - b. schoonmaak
 - c. beveiliging
 - d. afval
 - e. ICT
- 3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
Met een afspraak kunnen de externe klanten overal komen, maar de publieke ruimte wordt bewaakt dmv de receptie zonder afspraak kunnen de externe klanten niet verder dan de publieke ruimte komen. De raadzaal en de trouwzaal zijn ook zalen waar de externe klanten mogen komen.
- 4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Voor de automatisering wel de rest van de klachten gaan via facilitaire zaken.

Schoonmaak

- 5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Ze maken gebruik van het standaard bestek
- 6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
3 verdiepingen plus de kelder
- 7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)?
Op elke verdieping een.
- 8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
ja
- 9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
Dit zijn dezelfde ruimtes als de werkkasten
- 10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
Iedere verdieping heeft zijn eigen schoonmaker
- 11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
De schoonmakers legen de prullenbakken en hierna wordt het in de container geplaatst
- 12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
Omdat het contract afloopt komt er een nieuwe aanbesteding voor de schoonmaak wij zijn ook niet volledig tevreden over de schoonmaak



13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Zie boven

Catering

14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?

Koude/ brood keuken

15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?

Lijnbuffet

16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?

Nee wel een bulkvaatwasser een snelle

17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?

Ongeveer 40/50 personen

18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?

Ongeveer 45 personen werken in shift tussen 12:00 en 13:30 uur

19. Voor welke plaatsing is er gekozen?

2^e etage

20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)

Een grote koelkast in keuken verder neemt de catering alles zelf mee.

21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?

Via de catering

22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?

Geen

23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?

Geen

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)

Openbare parkeerplaats, afgesloten fietsenstalling.

25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?

Nee

26. Is er voor groenvoorziening gekozen?

2 planten bakken buiten verder niet

27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?

Er staan aan de zijkant bankjes

28. Is er een rookvoorziening buiten?

Buiten niet in de kelder is er een ruimte

29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?

Bordjes

30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?

Geen

31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?

Geen

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?

Aparte dependance op de begane grond

33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?

De huismeester repro

De bode postronder+verzending

DIF registratie+archief

34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?

Huismeester = 1 fte 1 kamer

3 Bodes+ 1 gastvrouw = 3.2 fte 2 kamers

4 DIF= 2 fte 1 kamer

35. Waar komt de post binnen?

Dependance en gemeentehuis, deze haalt de bode op de DIF verwerkt ze en de bode verdeelt de post

36. Wie verdeelt de post?

De bode



37. Is er een aparte werkkamer?
Ja
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
Ze verzorgen alle repro werkzaamheden alles hiervoor en de machine staan in 1 kamer
39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Digitaliseren van de post hierdoor gaat de logistiek ook veranderen

Afval

42. Welke soorten afval is er aanwezig?
- a. papier
 - b. huisafval
 - c. batterijen
43. Waar is de opslag voor afval?
Buiten staan containers met slot. Het karton wordt binnen opgeslagen
44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
Voor het karton is er een ruimte hier staan ook de lege watertanks
45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
Niet bekend
46. Waar liggende ups en downs, knelpunten?
Geen
47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

Beveiliging

48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
- a. gebouwbeveiliging
 - b. toegangsbeveiliging
 - c. fysieke beveiliging
49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
NVT
50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Cameratoezicht en reguliere alarm installatie, in de avond is er man beveiliging deze heeft geen werkplek
51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
Via ICT In het pand is de ICT ruimte deze is beveiligd. Er is geen draadloos netwerk
52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Alle documenten staan achter slot en grendel hier is geen toegang toe alleen voor een aantal mensen. Het archief verwerkt alles
53. Back/ front office
nvt
54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Digitalisering
55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
Digitalisering

Werkplekconcepten

56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
Cellencomplex
57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Nee er is geen plaats voor
58. Willen jullie openheid creëren?
Ligt aan het bestuur, het gebouw heeft nu beperkingen
59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Nee, want voor 2009 moeten we gaan samenwerken met Gouda en over 7 jaar staat er een nieuw gebouw gepland.

**Vragenlijst voor de gemeente Wassenaar****Algemeen**

- A. Gemeente:
Wassenaar.....
- B. Aantal medewerkers
180 medewerkers.....
- C. Naam persoon:
Dhr v Melis en Dhr v. Vliet.....
- D. Functie:
Inkoop aanbesteden en facilitaire zaken.....
- E. E-mailadres:
mvmelis@wassenaar.nl.....
- F. Telefoonnummer:
070-512222.....

Organisatie

- 1. Welke facilitaire voorzieningen zijn er binnen het gemeentehuis aanwezig?
Zie 2
- 2. Welke van deze facilitaire voorzieningen worden er uitbesteed?
 - a. schoonmaak
 - b. beveiliging
 - c. vastgoed en beheer
 - d. grote drukwerk
- 3. Waar ligt de scheiding tussen medewerkers en externe klanten? (front office/ back office)
Bij de receptie de externe klant kan alleen de gemeente winkel in verder niet
- 4. Is er een aparte afdeling klantenservice voor de medewerkers?
Ja het bedrijfsbureau is er sinds januari hier komen alle klachten binnen

Schoonmaak

- 5. Wat zijn de standaard werkzaamheden van schoonmaak?
Ze hebben het standaard schoonmaakkpakket
- 6. Hoeveel verdiepingen zijn er in het gemeentehuis?
3 verdiepingen 4 lagen raadhuis heeft 3 lagen
- 7. Hoeveel schoonmaakkamers zijn er aanwezig (werkplek, kleedruimte, kluisje)?
Op elke verdieping is er een. Er zijn douche/ kleedruimte en kluisjes hier wordt allen geen gebruik van gemaakt
- 8. Is er een warm water voorziening aanwezig in werkkast zo ja hoeveel?
Ja
- 9. Hoeveel opslagruimtes zijn er aanwezig?
Er is 1 magazijn op de begane grond
- 10. Welke logistieke route wordt er gevolgd?
De schoonmaak wordt gehouden in de middag van 17:30 tot 19: 30 uur liever naar de ochtend ivm communicatie.
- 11. Op welke manier wordt het afval afgevoerd?
Gescheiden via de containers
- 12. Waar liggen de voordelen en waar de nadelen, knelpunten?
De schoonmaaktijden willen we veranderen. En we zijn er over na aan het denken om de schoonmaak uit te besteden aan de sociale werkplaats.
- 13. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Opnieuw aanbesteden

Catering

- 14. Wat voor soort keuken is er aanwezig?
Catering in eigen beheer
Koude/ warme keuken



15. Welke buffetvorm wordt er gebruikt?
Lijnbuffet
16. Welke spoelkeuken is er aanwezig?
Een doorschuifmachine
17. Hoeveel personen maken er gemiddeld gebruik van het buffet?
90 personen
18. Hoeveel zitplaatsen zijn er in het restaurant? Hoe gebruikt men het (tegelijk/ shift)?
120 plaatsen ze werken wel in shift van 12:00 tot 13:30 uur
19. Voor welke plaatsing is er gekozen?
Begane grond
20. Hoeveel opslag is er aanwezig?(koud/ droog/ vries/ opslagmaterialen)
Klein magazijn/ koffie magazijn.
1400 liter vries en 1400 liter koel/ apart melk/ onder het buffet nog koeling
21. Welk logistiek proces wordt er gevolgd?
Deli XL brengt de producten hier naartoe de bakker komt apart
22. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
De plaatsing is oke we hebben een terras er aan vast.
23. Wat zou u anders doen? Wat zijn de toekomst plannen?
Een free flow introduceren

Terreininrichting

24. Welke parkeernorm wordt er gehanteerd?(auto, motor, brommer, fiets)
Eigen beheer op inventarisatie het is alleen voor eigen personeel, er zijn voldoende parkeerplaatsen.
25. Is de parkeergelegenheid beveiligd en zo ja op welke manier?
Ja dmv slagbomen deze worden bediend door een badge en een speedgate.
Dit werkt heel goed.
26. Is er voor groenvoorziening gekozen?
Ja dmv bomen
27. Is er gekozen voor speelvoorzieningen/ bankjes enz. buiten?
Ja er staat een bankje buiten
28. Is er een rookvoorziening buiten?
Ja zowel buiten als binnen
29. Voor welke bewegwijzering is er gekozen?
Voor de leveranciers staan er borden
30. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Geen overdekte fietsvoorziening en we hebben dienstfietsen
31. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Geen

Post/ repro

32. Op welke verdieping in het gebouw is deze afdeling geplaatst?
2^e verdieping
33. Welke werkzaamheden voert deze afdeling uit?
Groot kopieerwerk, interne postrondes, transport lunches, verzending post en mailings
34. Hoeveel medewerkers werken er op deze afdeling?
2 medewerkers
35. Waar komt de post binnen?
Bij het bedrijfsbureau (post archief) ingescant en dan wordt het verdeeld (bijna alles in digitaal)
36. Wie verdeelt de post?
Eerst het bedrijfsbureau en daarna de bode
37. Is er een aparte werkkamer?
Ja
38. Hoeveel opslagruimte is er aanwezig?
Magazijn en een werkkamer

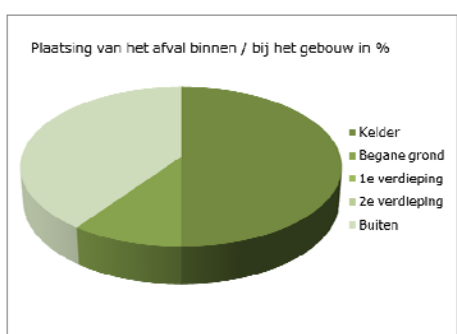
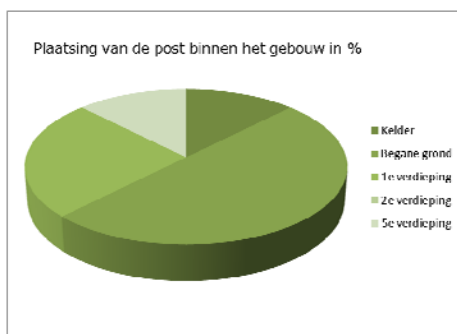
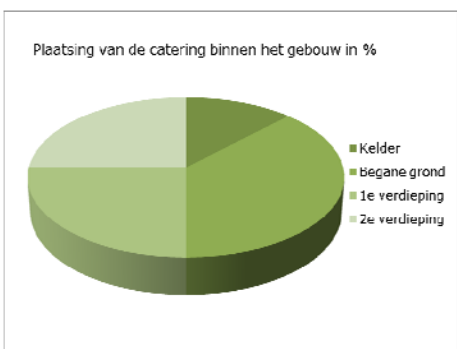
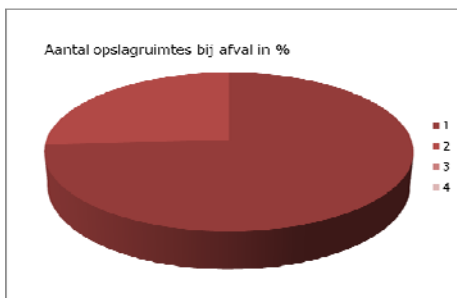
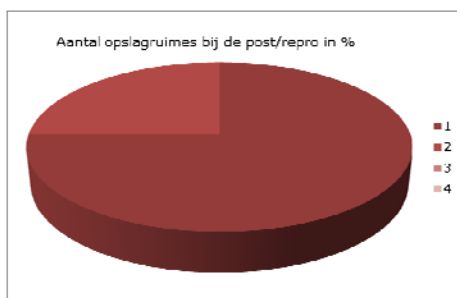
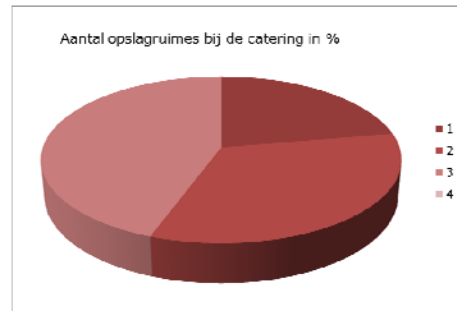
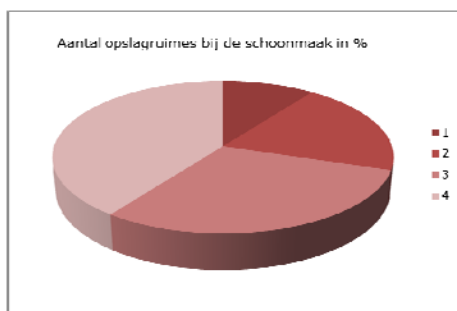


39. Welke logistiek route wordt er gevolgd binnen van a tot z?
Zie boven
40. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Steeds meer digitaal
41. Wat zou u anders doen, Wat zijn de toekomst plannen?
Afval
42. Welke soorten afval is er aanwezig?
a. papier
b. organisch
c. KCA
d. Glas
43. Waar is de opslag voor afval?
Op de werf staan containers
44. Hoeveel opslagruimte is er voor afval?
4/5 containers totaal 50 bij 20 meter (ook anders containers als ijzer staan hierbij)
45. Hoe vaak wordt het afval opgehaald?
1x per week
46. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
Ontwikkelingen containers gaan hier misschien weg
47. Wat zou u anders doen. Wat zijn de toekomst plannen?
Beveiliging
48. Welke soorten beveiliging zijn er aanwezig?
Er is een interne enquête gedaan voor de beveiliging
49. Hoe gaan jullie om met persoonsbeveiliging?
Er zijn noodknoppen bij de spreekkamers deze zijn ook zichtbaar geplaatst
50. Hoe gaan jullie om met objectbeveiliging?
Intercom, receptie en als er in de avond iets is is er een beveiligingman
51. Hoe gaan jullie om met internetbeveiliging? (draadloos netwerk)
Eigen automatisering met een beveiligingsplan. Server is hier geen draadloos netwerk
52. Hoe gaan jullie om met documentbeveiliging?
Eigen archief beveiligd
53. Back/ front office
Risicoprofiel en audits
54. Waar liggen de ups en downs, knelpunten?
geeg
55. Wat zou u anders doen, wat zijn de toekomst plannen?
Werkplekconcepten
56. Wat voor concept is er nu binnen de gemeente?
cellencomplex
57. Zouden jullie open staan voor flexibele werkplekken?
Indeling van het pand leent zich hier niet voor sommige afdelingen wel
58. Willen jullie openheid creëren?
Ja
59. Hebben jullie in de toekomst plannen om de werkplekken aan te passen?
Nee, net gereorganiseerd maar voor sommige afdelingen kan het wel een idee zijn.



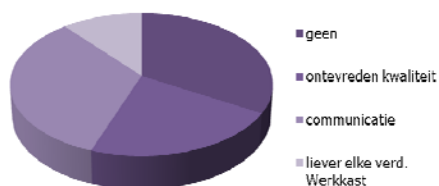
9.11

Bijlage 11 Cirkeldiagrammen





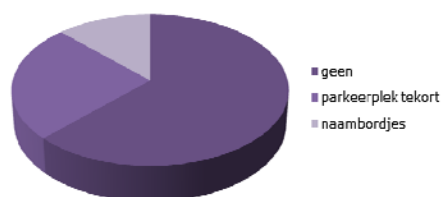
Knelpunten bij de schoonmaak in %



Knelpunten bij de catering in %



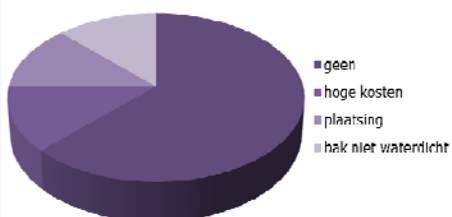
Knelpunten bij terreininrichting in %



Knelpunten bij de post in %



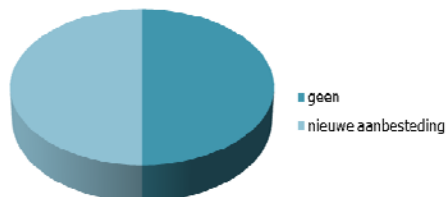
Knelpunten bij het afval in %



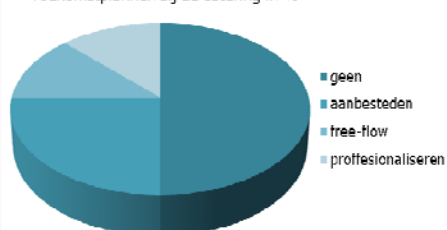
Knelpunten bij de beveiliging in %



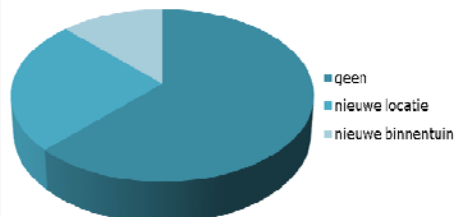
Toekomstplannen bij de schoonmaak in %



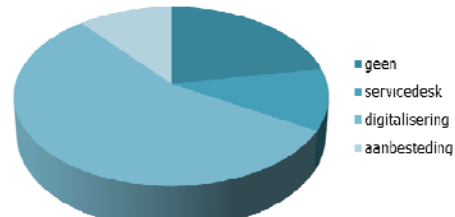
Toekomstplannen bij de catering in %



Toekomstplannen voor terreininrichting in %

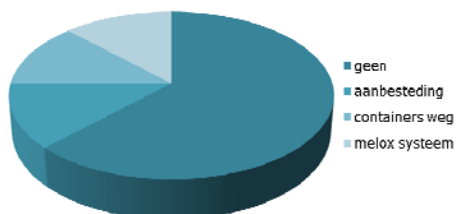


Toekomstplannen bij de post in %

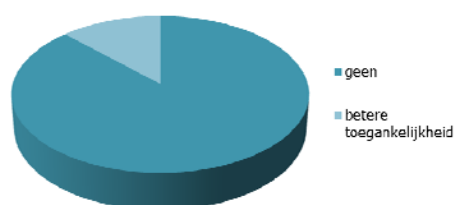




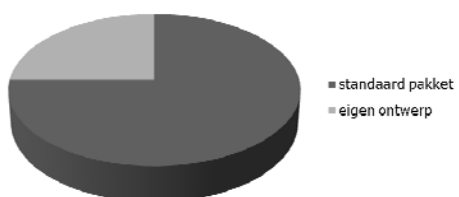
Toekomstplannen bij afval in %



Toekomstplannen bij de beveiliging in %



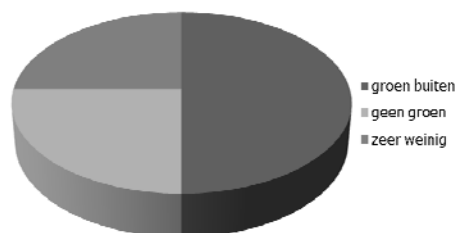
Huidig concept bij de schoonmaak in %



Huidig concept bij de catering in %



Huidig concept bij tereininrichting in %



**9.12 Bijlage 12 Overzicht kansen voor SVD**

Nr.	Onderwerp	Plan	Do	Check	Act
1.	Wensen van de gebruiker in kaart brengen m.b.t. de schoonmaak.	Inventariseren wie de gebruikers zijn.	Inventariseren wat de wensen zijn van de gebruiker m.b.t. de schoonmaak.	Komen de wensen van de gebruikers overeen?.	Aanbieden van advies over de wensen van de gebruikers m.b.t. schoonmaak.
2.	Het aanbieden van advies bij het aanbestedingstraject voor de schoonmaak.	Inventarisatie van de wensen m.b.t. de schoonmaak bij de gemeente zijn.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers).	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?.	Aanbieden van advies bij de aanbesteding van schoonmaak.
3.	Adviseren van gemeente om afspraken met het schoonmaakbedrijf te communiceren met de medewerkers.	Inventariseren welke afspraken er zijn gemaakt.	Inventariseren in hoeverre de medewerkers op de hoogte zijn.	Komen de gegevens overeen?.	Afspraken overbrengen op de medewerkers.
4.	Wensen van de gebruiker in kaart brengen m.b.t. de catering.	Inventariseren wie de gebruikers zijn.	Inventariseren wat de wensen zijn van gebruiker m.b.t. de catering.	Komen de wensen van de gebruiker overeen?.	Aanbieden van advies over de wensen van de gebruiker m.b.t. catering.
5.	Bij de eerste fase ruimte reserveren in het gebouw in het PvE voor de catering.	Inventariseren wat de wensen zijn bij de gemeente m.b.t. een. Catering	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Ruimte reserveren voor de catering in het PvE.
6.	Het aanbieden van advies bij het aanbestedingstraject voor de catering.	Inventarisatie van de wensen m.b.t. de catering bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Aanbieden van advies bij de aanbesteding van catering
7.	Bij de eerste fase van het traject ruimte reserveren op het buitenterrein in het PvE voor groenvoorziening.	Inventariseren wat de wensen zijn bij de gemeente m.b.t. groenvoorziening	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Ruimte reserveren voor de terreininrichting in het PvE.



8.	Inspelen op de kennis dat drie gemeentes binnen een bepaalde periode plannen heeft voor een nieuw gebouw.	Inventariseren wat de precieze planning is voor het nieuwe gebouw.	Inventariseren of de gemeente interesse heeft in een adviesbureau en/of hier nog niet is in voorzien	Sluit de planning en de interesse van de gemeentes aan bij de beschikbaarheid van SVD	Opdracht binnen halen en het project begeleiden.
9.	Aanbieden van advies over het plaatsen van groenvoorziening en waar de groenvoorziening voor kan dienen.	Inventarisatie van de wensen m.b.t. de groenvoorziening bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Aanbieden van advies voor het plaatsen van groenvoorziening en waar voor kan dienen.
10.	Aanbieden van advies over het plaatsen van een rookvoorziening buiten.	Inventarisatie van de wensen m.b.t. de rookvoorziening bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Aanbieden van advies over het plaatsen van een rookvoorziening buiten.
11.	Op de hoogte zijn van de veranderingen die het digitaliseren van de post met zich meebrengt	Inventarisatie van de wensen m.b.t. het digitaliseren van de post bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Advies aanbieden over de manier waarop de afdeling post en repro het best kan worden ingevuld.
12.	Het aanbieden van advies bij het aanbestedingstraject voor de reproafdeling.	Inventarisatie van de wensen m.b.t. de reproafdeling bij de gemeente	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Adviseren wat de mogelijkheden zijn voor het uitbesteden van de reproafdeling.
13.	Het aanbieden van advies bij het afnemen van een risicoanalyse.	Inventariseren van de wensen m.b.t. risicoanalyse bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Aanbieden van advies over het afnemen van een risicoanalyse
14.	Het aanbieden van advies over de beveiliging van draadloos internet	Inventariseren wat de gemeentes tegen houdt om draadloos internet te nemen.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Zijn er oplossingen om de angst van de gemeente tegen te gaan.	Aanbieden van advies over de implementatie van draadloos internet.



15.	Spreekkamer centraal plaatsen en zowel de wensen van de gebruiker als van de aanbieder meenemen.	Inventarisatie van de wensen m.b.t. de spreekkamer bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Advies aanbieden over de indeling van de spreekkamer. En ruimte reserveren in het PvE.
16.	Bij de eerste fase ruimte reserveren in het PvE voor een interne centrale service desk.	Inventariseren van de wensen m.b.t. de interne centrale service desk bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Ruimte reserveren in het PvE voor de centrale service desk.
17.	Het aanbieden van advies over de mogelijkheden m.b.t. de werkplekken om openheid te creëren.	Inventariseren van de wensen m.b.t. de werkplekken en openheid bij de gemeente.	Markt verkennen. (desk research, wettelijke eisen, normen, leveranciers)	Sluiten de wensen van de gemeente aan op de bevindingen vanuit de markt?	Advies aanbieden over de werkplekken en aangeven hoe ze openheid kunnen creëren.



9.13 Bijlage 13 Demarcatielijst ruimten nieuwbouw gemeentehuis Midden Delfland



Demarcatielijst ruimten
Nieuwbouw Gemeentehuis Midden Delfland

CONCEPT

Facilitaire voorzieningen				DO 15-5-2008	DO+ 1-7-2008	opera- tioneel	Inhuizing	PVE
Schoonmaak	Functionaliteit	Grootte	Magazijn	x				x
			Werkkasten	x	x			x
		Inrichting	Magazijn	x				
			Werkkasten		x			
	Locatie		Magazijn	x				
			Werkkasten	x	x			
			WCD in gang, centrale ruim- ten		x			
	Materiaalkeuze	Wand			x	x		x
		Vloeren		x		x		x
		Deuren			x			
		Plafond			x			x
	Glasbewassing			x				
Afval	Functionaliteit	Grootte	Verzamelpun- ten	x		x		
			Opslag	x				
		Scheiding	Papier			x	x	
			Restafval	x		x		
			Chemisch			x	x	
			Vertrouwelijk			x	x	
	Locatie	Verzamelpunten	Servicecorners	x	x		x	x



		Lunchruimte	x	x	x	x	
		Werkplek		x			
		Toiletten	x		x	x	
		Repro	x	x	x		
		Publieksruimte	x	x	x	x	
	Opslag						
Aantal	Verzamelpunten		x				
	Opslag		x				
<i>ICT</i>	Algemene functionaliteit	Inkomende lijnen	Mantelbuizen	x			
			ISRA-punt		x	x	
			Glasvezel		x	x	
		Systeembeveiliging			x	x	x
	Functionaliteit	MER	Inrichting		x	x	x
			Koelvermogen	x	x		
			Blusapparatuur		x		
			Schoonmaak		x	x	
			Testruimte		x		
			Beveiliging		x	x	x
		SER	Inrichting		x	x	x
			Koelvermogen		x		
			Schoonmaak			x	x
			Beveiliging		x		x
		Opslag	Inrichting	x		x	x
			Beveiliging		x		x
	Aantal	MER		x			
		SER		x			
		Opslag		x			
	Locatie	MER		x			
		SER		x			
		Opslag		x			
	Materiaalkeuze	MER	Wand	x			x
			Vloeren	x			x



		Deuren	x				
		Plafond	x				x
		Verlichting		x			
	SER	Wand	x				x
		Vloeren	x				x
		Deuren	x				
		Plafond	x				x
		Verlichting		x			
	Opslag	Wand	x				x
		Vloeren	x				x
		Deuren	x				
	Telefonie	Fax		x	x	x	
		KCC		x	x		
		Mobiele telefonie		x	x	x	
		Soort telefonie	x		x	x	
	ICT infrastructuur	Kabelgoten	Positie	x			
		Soort		x			x
		Afwerking		x			x
		Data/elektrapunten	Positie	x			
		Aantal	x				
		Kabelmanagement	Werkplek			x	
		Algemene ruimten				x	
Beveiliging	Gebouw	Toegangscontrole	Interne schillen	x		x	x
			Toegangssysteem	x	x	x	x
		Inbraakbeveiliging			x		x
		Controle leveranciers				x	x
		Brandbeveiliging	Vluchtplan		x		x
			Brandcompartiment	x			
			Vluchtroute		x	x	x
			Deuren		x		



			Ontruimingsoefening				x	
	Veiligheid	BHV				x	x	
		Doorvalglas		x				
		EHBO		x		x	x	
		Noodverlichting			x			x
	Werkplek	Garderobe		x		x		
		Afsluitbaar ladeblok				x		
	Terrein	Verlichting			x			
		Camera toezicht	Fietsenstalling		x			x
			Parkeerplaats		x			
			Terrein		x	x		
Lunchruimte	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Uitgifte			x	x	x	
		Keukenapparatuur			x	x		
	Routing/aanvoer	Goederen		x	x	x	x	
		Vergaderruimten		x	x	x	x	
	Uitstraling	Ruimte		x				
		Servies e.d.				x		
	Locatie			x				
	Opslag	Functionaliteit	Koel		x	x		
			Vries		x	x		
Lunchruimte			Droog			x		
		Locatie		x	x			
		Grootte		x				
	Materiaalkeuze	Wanden		x				x
		Plafond		x				x
		Vloeren		x				x
		Deuren		x				
	Ventilatie			x				
	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Voorzieningen	Prinfaciliteiten		x			x
Service-corner			Catering		x	x		x



			Water	x				x
			Apparatuur		x	x		x
	Uitstraling			x		x		
	Locatie			x				
	Aantal			x				x
	Materiaalkeuze	Wanden		x				x
		Plafond		x				x
		Vloeren		x				x
DIV		Deuren		x				
	Functionaliteit	Postkamer		x	x			
		Archiefruimte		x		x	x	x
		Bibliotheek		x		x		
		Leeskamer		x		x		x
	Locatie	Postkamer		x				
		Archiefruimte		x				
		Bibliotheek		x				
		Leeskamer		x				
	Logistiek	Aanvoer	Digitaal			x		
			Scan-functionaliteit		x	x		
			Postkasten		x			
			Haal/brengservice				x	
			Sorteren				x	
			Uitgaande poststukken				x	
		Aanvoer extern	Brievenbus		x			x
			Losplaats	x				
	Materiaalkeuze	Postkamer		x				
		Archiefruimte		x				x
		Bibliotheek		x				
		Leeskamer		x				
Repro-ruimte	Functionaliteit	Grootte		x				x



		Inrichting			x			
	Locatie			x				
	Opslag	Cartridge				x		
		Papier		x				
		Interne transportmid.		x				
	Materiaalkeuze			x				
	ICT	Data			x			
		WCD			x			
	Luchtbehandeling (fijnstof)				x			
Publieksruimte	Beveiliging			x				x
	Balie	Werkplek		x				
		Verhoogde vloer		x				x
		Tocht		x				x
		Zichtlijnen		x				x
		Telefooncentrale		x				x
		Groen			x			x
		Verwarming		x				x
		Zon-lichtinval		x				x
		Verlichting		x				x
		GBS/controleruimte		x				
		Intercom			x			x
		Akoestiek			x			x
		CAI/TV		x				
		Sleutelkuis					x	
		BHV					x	
	Informatievoorziening	Bewegwijzering			x			x
		Informatie voorziening	Digitaal		x			x
			Hardcopy		x			x
			AV		x			
	Kunst					x		x
	Wachtruimte	Locatie		x				x
		Leestafel			x			x



		Presentatierek			x			x
		Tentoonstelling			x			x
	Opslag			x				x
	Materiaalkeuze	Balie		x				x
		Vloer		x				x
Onderhoud	GBS			x				
	Materiaalkeuze			x				x
	Vormgeving			x				
	Frequentie					x		
	Responstijden (SLA)						x	
Bereikbaarheid/logistiek	Parkeerplaatsen	Aantal		x				x
		Positie		x				x
		Mdw./klanten		x		x	x	x
	Fietsenstalling	Aantal		x				x
		Positie		x				x
		Mdw./klanten		x				x
	Kantoorartikelen	Distributie				x		
		Opslag		x			x	
	Bewegwijzering	Intern				x	x	x
		Extern			x	x		
		Lichtreclame			x	x		x
		Naambordjes				x	x	x
		Kamernummering				x	x	x
	Terreininrichting			x		x		
	Goederenaanvoer			x				x
	Lifcapaciteit			x				
	Verhuisraam/hoed			x				
	Opslag			x				
	Materiaalkeuze			x				
Vergaderruimte Vergaderruimte	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Uitstraling			x	x		x
		Flexibel gebruik			x			x



		Catering			x	x	x	
		Elektronische stemming		x			x	
		AV-middelen		x		x	x	
		Stroom/wall-outlet			x			
	Locatie			x				x
	Opslag			x		x		
	Materiaalkeuze			x				
	Aantal			x				x
Rampencentrum	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Uitstraling			x	x		
		Flexibel gebruik		x		x		x
		Catering			x	x		
		Aansluiting noodnet		x	x			x
		AV-middelen			x	x	x	x
		Stroom/wall-outlet			x			
	Locatie			x				x
	Materiaalkeuze			x				
	Aantal			x				x
Raadzaal/trouwzaal	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Uitstraling			x	x		x
		Flexibel gebruik		x		x		x
		Catering			x	x		
		Elektronische stemming		x		x	x	
		AV-middelen			x	x	x	x
		Stroom/wall-outlet			x			
	Locatie			x				
	Opslag			x				x
	Materiaalkeuze			x				x
	Aantal			x				x
Werkruimten bestuur	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Uitstraling			x	x		x
		Flexibel gebruik		x		x		
		Catering			x	x		



		AV-middelen			x	x	x	
		Stroom/wall-outlet			x			
	Locatie			x				x
	Opslag			x				
	Materiaalkeuze			x				
	Aantal			x				x
Fractiekamer	Functionaliteit	Grootte		x				x
		Uitstraling			x	x		
		Flexibel gebruik		x		x		x
		Catering			x	x		
		AV-middelen			x	x	x	
		Stroom/wall-outlet			x			
	Locatie			x				
	Opslag			x				
	Materiaalkeuze			x				
	Aantal			x				x
Opslag	Lunchruimte	Locatie		x				
		Grootte		x				
		Hoeveelheid		x				
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
	Papier	Locatie		x				
		Grootte		x				
		Hoeveelheid		x				
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
	Kluizen	Locatie		x				
		Grootte		x				
		Hoeveelheid		x				
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
	Meubilair	Locatie		x				
		Grootte		x				x



		Hoeveelheid		x				x
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
Verkiezingsmateriaal		Locatie		x				
		Grootte		x				x
		Hoeveelheid		x				x
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
Kantoorartikelen		Locatie		x				
		Grootte		x				x
		Hoeveelheid		x				x
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
Voorlichtingsmateriaal		Locatie		x				
		Grootte		x				x
		Hoeveelheid		x				x
		Inrichting			x			
		Toegang			x			
Schoonmaak		Locatie		x				
		Grootte		x				x
		Hoeveelheid		x				x
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
ICT/AV-middelen		Locatie		x				
		Grootte		x				
		Hoeveelheid		x				
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
Vergaderruimte		Locatie		x				
		Grootte		x				
		Hoeveelheid		x				
		Inrichting			x	x		



		Toegang			x			
	Afval (groen, rest, papier, chemisch, glas, vertrouwelijk)	Locatie		x				
		Grootte		x				x
		Hoeveelheid		x				x
		Inrichting			x	x		
		Toegang			x			
Contractbeheer	Soorten					x		
	Duur					x		
	Uitbreiding					x		
	Toetsen/evaluatie					x		
	Benchmark					x		