

24/5/2011

FACILITY
MANAGEMENT

STICHTING MOOI: EEN FMIS, NU OF NOOIT

verbindt mensen

Afstudeerscriptie Stichting MOOI

Auteur: Sjoerd Knijnenburg

AFSTUDEERSCRIPTIE VAN SJOERD KNIJNENBURG



<i>Naam:</i>	Sjoerd Knijnenburg
<i>Studentnummer:</i>	07066295
<i>Docentbegeleider:</i>	Dhr. Rob Lommerse
<i>Bedrijfsbegeleidster:</i>	Mevr. Mirjan Wasmus
<i>Procesbegeleidster:</i>	Mevr. Lianne Knook
<i>Instelling:</i>	Haagse Hogeschool
<i>Organisatie:</i>	Stichting MOOI
<i>Datum:</i>	24-05-2011

Academie voor Facility Management

Postbus 13336

2501 EH Den Haag

Johanna Westerdijkplein 75

2521 EN Den Haag

Auteursreferaat

Onderzoek naar de haalbaarheid van het invoeren van een **Facilitair Management Informatie Systeem**, binnen **Stichting MOOI**. Het doel is te onderzoeken of het zinvol is de informatie binnen de organisatie van Stichting MOOI overzichtelijker en toegankelijker is. Hierbij moet rekening worden gehouden met de **bezuinigingen**, waar de organisatie mee kampt, de **implementatie** van een FMIS en de **vormgeving** ervan. Na onderzoek te hebben gedaan in de **praktijk** en in de **theorie** is **vergelijkend onderzoek** uitgevoerd. Uit dit vergelijkend onderzoek is een **conclusie** getrokken, waarin werd geconstateerd dat een FMIS een toegevoegde waarde kan hebben binnen Stichting MOOI. Aan deze constatering kleven echter wel een aantal **randvoorwaarden**, die in de aanbevelingen verder uitgelicht zijn.

VOORWOORD

Voor u ligt mijn adviesrapport over de informatievoorziening met als onderwerp een facilitair management informatie systeem (FMIS) voor Stichting MOOI . Na een lang traject van voorbereidingen, onderzoeken en analyses, is dit adviesrapport het eindresultaat van mijn vierjarige opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool.

Het onderzoek binnen Stichting MOOI heb ik ervaren als een erg interessant en plezierig leerproces zowel op studieniveau als op persoonlijk ontwikkelingsniveau.

Een speciaal woord van dank gaat daarom uit naar mijn bedrijfsbegeleider mevr. Mirjan Wasmus. Zonder haar medewerking had dit adviesrapport niet tot stand kunnen komen. Hartelijk dank voor het aanbieden van deze mogelijkheid en het gestelde vertrouwen in mij.

Ook wil ik alle (facilitaire) medewerkers van Stichting MOOI hartelijk bedanken voor zijn of haar medewerking. De betrokkenheid van Stichting MOOI kwam tot uiting in de bereidheid om mee te werken aan het onderzoek.

Als laatste wil ik dhr. Rob Lommerse bedanken voor zijn steun vanuit de opleiding. Het feit dat hij te allen tijde bereid was om advies te geven betreffende het onderzoek waardeert ik enorm.

Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Sjoerd Knijnenburg

Den Haag, mei 2011

MANAGEMENTSAMENVATTING

Stichting MOOI is een welzijnsinstelling in de wijken Den Haag Escamp, Den Haag Laak en Zoetermeer Centrum. De vraag naar dit onderzoek is ontstaan, omdat het informatieproces binnen Stichting MOOI geoptimaliseerd kan en moet worden. Het facilitair bedrijf van Stichting MOOI (FAZ) ziet een Facilitair management informatie systeem (FMIS) als een instrument, dat kan helpen om de facilitaire informatie binnen de organisatie, overzichtelijker en toegankelijker te maken. Door het invoeren van een FMIS, denkt men efficiënter en effectiever te kunnen werken. Het doel van dit onderzoek is om te kijken of een FMIS zinvol is voor Stichting MOOI en zo ja, op welke manier dit systeem het best vormgegeven en geïmplementeerd kan worden.

Om dit te onderzoeken is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Welke mogelijkheden biedt een FMIS binnen Stichting MOOI en op welke manier kan deze het best vormgegeven worden, waarbij rekening wordt gehouden de implementatie van een FMIS?

Na onderzoek te hebben gedaan naar de praktijk en de theorie zijn er conclusies getrokken waaruit aanbevelingen uit voortgevloeid zijn.

De belangrijkste conclusies zijn:

- Motivatie van medewerkers speelt een belangrijke rol tijdens de implementatie om succes te garanderen
- Een groot systeem in één keer implementeren veroorzaakt implementatieproblemen en onnodige kosten
- Voordat een FMIS geïmplementeerd wordt, moeten de informatiestromen op orde zijn.

De drie belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Het geven van trainingen en workshops aan medewerkers voor een positieve motivatie en het uitsluiten van weerstand
- Stel een langetermijn planning op voor de implementatie van een FMIS om onnodige kosten te voorkomen
- Orden de informatiestromen zodat efficiënter en effectiever gewerkt kan worden.

Het implementeren van een FMIS gaat gepaard met hoge kosten. Voor Stichting MOOI is een Total Cost of Ownership opgesteld over zeven jaar van een webbased/software oplossing en een SaaS oplossing. De cijfers van de webbased/software oplossing na zeven jaar tonen aan dat aanschaf van dit systeem economisch het meest verantwoord is.

	Webbased/Software	SaaS
Totale kosten na 7 jaar	€ 100.163,25	€ 169.370,60
Opbrengst na 7 jaar	€ 320.000,00	€ 320.000,00
Resultaat na 7 jaar	€ 219.836,75	€ 150.629,40

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding & Aanleiding van het probleem	1
1.1	Aanleiding, urgentie en relevantie van het onderzoek	1
1.2	Opdrachtschrijving	1
1.3	Betrokkenen bij het probleem	1
1.4	Inleiding tot het onderzoek	2
1.5	Doelstelling	2
1.6	Probleemstelling	2
1.7	Domein van het onderzoek	3
1.8	Adviesrapport	3
1.9	Opbouw van het verslag	3
2	Methode van onderzoek (MVO)	4
2.1	Kwalitatief onderzoek	4
2.2	Deskresearch	4
2.3	Interne interviews	4
2.4	Benchmark	5
2.5	Observeren	5
2.6	Methode van onderzoek met betrekking tot de subvragen	5
3	Organisatiebeschrijving	7
3.1	Organisatiekenmerken	7
3.2	Wat is de taak van Stichting MOOI?	7
3.3	Het 7s Model	7
3.4	Facilitair bedrijf	8
3.5	Organisatiecultuur	8
4	Huidige situatie(IST)	10
4.1	Meldingen	11
4.2	Communicatiestromen	11
4.2.1	Hoe verlopen de communicatiestromen binnen Stichting mooi?	11
4.2.2	PVE	13

5	Gewenste situatie(SOLL)	14
5.1	Wensen van Stichting MOOI	14
6	Alternatieven voor een FMIS.....	16
6.1	Zelfgemaakte database op basis van een database programma	16
6.2	FMIS zelf ontwikkelen en zelf beheren	17
6.3	conclusie	18
7	Theorie.....	19
7.1	Facilitair Informatie Management Systeem (FMIS)	19
7.1.1	Historie	19
7.1.2	Resultaat van een fmis	20
7.1.3	(Werk) processen	20
7.1.4	Webbased/SaaS.....	21
7.1.5	Aanbod	22
7.1.6	Schema software/webbased	22
7.1.7	Schema PvE.....	23
7.1.8	Schema Prijzen	24
7.2	Groeifases.....	24
8	Benchmark.....	26
9	Vergelijkend onderzoek	29
9.1	Planning Implementatie	29
9.2	gestructureerde Informatieordening	30
9.3	Webbased/software of SaaS	30
9.4	Koppeling met personeelssysteem	31
9.5	Training.....	31
9.6	Overzicht vergelijkend onderzoek.....	32
10	Financiële paragraaf	33
11	Conclusies	34
12	Aanbevelingen.....	36
12.1	Overzicht Aanbevelingen.....	38

13	Bronnenlijst	41
13.1	Interviews	41
13.2	Literatuur	41
13.3	Sites	42
14	Bijlage.....	43

1 INLEIDING & AANLEIDING VAN HET PROBLEEM

1.1 AANLEIDING, URGENTIE EN RELEVANTIE VAN HET ONDERZOEK

Belangrijke informatie voor de facilitaire dienst van Stichting MOOI is maar op één manier benaderbaar, namelijk door het gericht opzoeken van informatie in ordners. Hierdoor is het moeilijk om bijvoorbeeld het aantal storingen en de duur van contracten overzichtelijk bij te houden. Stichting MOOI ziet graag dat deze informatie op verschillende manieren benaderbaar wordt. Om het primaire proces goed te kunnen ondersteunen is het van belang dat er een oplossing komt voor het probleem door een betere en gestructureerde informatieverwerking te realiseren. Het probleem speelt al geruime tijd binnen Stichting MOOI, waardoor de vraag naar een oplossing toeneemt.

De voormalige facility manager van Stichting MOOI heeft een PvE opgesteld voor de aanbesteding van een FMIS. Na zijn vertrek is het project stil komen te liggen. Door middel van dit onderzoek hoopt Stichting MOOI het project weer op te pakken.

1.2 OPDRACHTOMSCHRIJVING

Het facilitair bedrijf van Stichting MOOI ziet graag een facilitair management informatie systeem geïmplementeerd worden binnen de organisatie. Hieraan is een afstudeeropdracht gekoppeld. In deze opdracht moet onderzocht worden op welke manier(en) Stichting MOOI haar facilitaire informatie beter kan ordenen om het overzicht te vergroten en managementinformatie te genereren. De wensen en de eisen van Stichting MOOI moeten in de opdracht verwerkt worden. De wens van de opdrachtgever is de implementatie van een FMIS. In de opdracht wordt echter ook onderzocht welke alternatieven er zijn, om uiteindelijk een zo goed mogelijk advies te kunnen geven. In dit advies moet naar voren komen welke FMIS, mits positief bevonden, het best geïmplementeerd kan worden binnen Stichting MOOI. Tevens wordt het al opgestelde PvE gebruikt in het onderzoek.

1.3 BETROKKENEN BIJ HET PROBLEEM

In de huidige situatie zijn medewerkers van de facilitaire dienst het meest betrokken bij het probleem. Informatie over alle vestigingen is maar op één manier benaderbaar waardoor de facilitaire dienst geen optimale ondersteuning kan aanbieden. Er zijn verschillende partijen betrokken bij het onderzoek naar de informatievoorziening (FMIS) binnen Stichting MOOI. De belangrijkste partij is hierbij ook de facilitaire dienst. Het onderzoek wordt uitgevoerd uit het oogpunt van de facilitaire dienst van Stichting MOOI. Daarnaast zijn de volgende partijen betrokken bij het probleem:

- De beheerders op de vestigingen
- Ondersteunende afdelingen: ICT en Administratie

1.4 INLEIDING TOT HET ONDERZOEK

De archivering van de facilitaire dienst van Stichting MOOI dient geoptimaliseerd te worden. De archivering is nu decentraal geregeld, maar is wel in het centraal bureau (hoofdvestiging) opgeslagen. Per locatie is de desbetreffende informatie verzameld in ordners. De wens van Stichting MOOI is om alle informatie van alle locaties centraal te archiveren. Op die manier is belangrijke informatie, zoals contractduur en technische informatie, makkelijk op te zoeken. Daarnaast worden KWIS-en (klachten, wensen, informatie en storingen) direct, vaak telefonisch, gemeld bij drie facilitaire medewerkers, die veel tijd kwijt zijn met het afhandelen van de meldingen. Een informatie systeem kan mogelijk een efficiënte en effectieve oplossing zijn voor dit probleem, waardoor veel tijd bespaard kan worden.

1.5 DOELSTELLING

Voor de facilitaire dienst van Stichting MOOI moet duidelijk worden op welke manier zij het informatieproces kunnen verbeteren. De organisatie zou graag een facilitair management informatie systeem (FMIS) geïmplementeerd zien worden. In dit onderzoek wordt eerst de vraag beantwoord of een alternatieve methode om de informatie te ordenen meer voordelen voor Stichting MOOI heeft. Naast het onderzoek naar alternatieve manieren om het informatieproces te verbeteren is het onderzoek vooral gericht op de vraag of een FMIS toegevoegde waarde heeft voor Stichting MOOI. Zo ja, dan komt in het eindresultaat tevens naar voren wat voor soort FMIS toegevoegde waarde kan hebben voor Stichting MOOI en op welke wijze een FMIS geïmplementeerd dient te worden. Als een FMIS geen toegevoegde waarde kan leveren voor Stichting MOOI, dan komt in het eindresultaat naar voren op welke andere wijze de facilitaire dienst van Stichting MOOI de informatieverwerking kan organiseren.

1.6 PROBLEEMSTELLING

De hoofdvraag van het onderzoek bij Stichting MOOI luidt:

Welke mogelijkheden biedt een FMIS, rekening houdend met de onderzochte eisen, wensen en randvoorwaarden van de organisatie met betrekking tot de informatiebehoeften, binnen Stichting MOOI en op welke manier kan deze het best vormgegeven worden, waarbij rekening wordt gehouden met de implementatie van een FMIS?

Om de hoofdvraag goed te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Hoe ziet de huidige situatie er binnen Stichting MOOI uit op het gebied van informatievoorziening en hoe zijn de informatie- en communicatieprocessen georganiseerd?
2. Wat is de gewenste situatie binnen Stichting MOOI op het gebied van informatievoorziening?
3. Zijn er alternatieven, dan een FMIS, om de informatieverwerking te verbeteren?
4. Wat is een Facilitair Management Informatie Systeem?
5. Wat voor Facilitair Management Informatie Systemen zijn er?

6. Kan een FMIS geïntegreerd worden met het informatiesystemen van de ICT afdeling, de personeelsafdeling en de financiële afdeling?
7. Welke modules zijn voor Stichting MOOI noodzakelijk om de gewenste situatie te creëren?

1.7 DOMEIN VAN HET ONDERZOEK

Het domein van het onderzoek betreft de verbetering van het informatieproces binnen Stichting MOOI. Het onderzoek naar de implementatie van een FMIS is gericht op voorbereidend onderzoek. Na dit rapport moet duidelijk zijn of er wel of niet een FMIS geïmplementeerd kan worden en op welke manier Stichting MOOI dit het best kan organiseren. Het selecteren van een leverancier en de daadwerkelijke implementatie van een FMIS valt daarom niet binnen dit onderzoek.

1.8 ADVIESRAPPORT

Dit adviesrapport is een geschreven uitleg van een onderzoek dat ik gedaan heb naar de implementatie van een FMIS binnen Stichting MOOI. Het onderzoek heb ik uitgevoerd in opdracht van het de facilitaire dienst van Stichting MOOI. Aan de hand van conclusies van het onderzoek naar informatieverwerking –archivering in combinatie met het onderzoek naar een FMIS worden adviezen gegeven aan de facilitaire dienst van Stichting MOOI.

1.9 OPBOUW VAN HET VERSLAG

Het adviesrapport bestaat uit de volgende twee delen:

Deel 1

- Organisatieanalyse
- Methode van onderzoek (MVO)
- FMIS
- Huidige situatie (praktijk)
- Gewenste situatie (theorie)
- Alternatieven
- Keuze wel of geen FMIS

Deel 2

- Theorie
- Vergelijkend onderzoek
- Conclusies
- Aanbevelingen

2 METHODE VAN ONDERZOEK (MVO)

2.1 KWALITATIEF ONDERZOEK

Om de informatie te verkrijgen die nodig is om een advies uit te brengen, is het van belang, dat er een correcte methode van onderzoek toegepast wordt met betrekking tot het onderzoeksproces. Het onderzoek bij Stichting MOOI wordt uitgevoerd aan de hand van kwalitatief onderzoek, omdat kwalitatief onderzoek gericht is op het verkrijgen van informatie over wát er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom datgene leeft onder de doelgroep. Op die manier kan er voldoende informatie verzamelt worden, waardoor uiteindelijk antwoord gegeven kan worden op de onderzoeksvraag met betrekking tot een facilitair management informatie systeem. Alleen bij het financiële vraagstuk zal gebruik worden gemaakt van kwantitatief onderzoek omdat cijfermatig inzicht hierbij vereist is.

2.2 DESKRESEARCH

Door gebruik te maken van bestaande informatie kan er een grote hoeveelheid informatie worden verkregen. Bij de aanvang van het onderzoek is deskresearch voornamelijk gedaan om algemene kennis rondom gebruik en implementatie van een FMIS te verkrijgen. Daarnaast is er gebruik gemaakt van interne documenten van de organisatie om de huidige situatie te verkennen. In het verloop van het onderzoek is deskresearch verder toegespitst op de onderzoeksbevindingen. Deze onderzoeksmethode heeft ervoor gezorgd, dat de huidige situatie in een theoretisch kader is gezet, waardoor knelpunten en de oorzaken daarvan aangetoond zijn. Hiervoor is voornamelijk gebruik gemaakt van vakliteratuur en vakbladen.¹

2.3 INTERNE INTERVIEWS

Het houden van interviews is een goede methode om informatie op het gebied van gevoelens, attitudes, kennis, houdingen of opinies te verzamelen. Door middel van interviews wordt inzicht verkregen in de houding, opinie en de gevoelens van de medewerkers tegenover de informatievoorziening en de kennis die zij hebben van de organisatie en informatieprocessen.²

De interviews zijn mondeling gehouden. Er wordt slechts een selecte groep respondenten geïnterviewd, namelijk: de huidige en toekomstige gebruikers van het systeem, het management van het Service Center en de functionarissen, die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de applicatie. Door het houden van mondelinge interviews is er de mogelijkheid open vragen te stellen en door te kunnen vragen. Hierdoor wordt de informatie completer.

¹ http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Desk_research.aspx

² Baarda en De Goede, *Basisboek Methoden en Technieken*, Wolters-Noordhoff BV, Groningen, 2006

2.4 BENCHMARK

Het houden van een benchmark is een onderzoeksmethode die buiten de organisatie plaatsvindt. Tijdens deze interviews wordt er met ervaringsdeskundigen en professionals gesproken, die veel over dit thema weten door ervaring en vanwege hun huidige functie. Met deze methode wordt er kennis vergaard over hoe bepaalde aspecten in de praktijk verlopen. Vanuit de informatie van deze interviews wordt de huidige situatie van het Service Center gespiegeld aan andere praktijksituaties. Er is gekozen voor persoonlijk contact. Hierdoor is er vaak meer informatie te verkrijgen dan bijvoorbeeld bij schriftelijke of telefonische gesprekken. De reden hiervoor is reeds bij de interne interviews benoemd. Hierdoor is namelijk de mogelijkheid tot doorvragen aanwezig. Tijdens deze interviews zullen de verschillende ervaringen rondom een FMIS worden geïnventariseerd. Verschillende onderwerpen zijn:

- Motivatie tot gebruik van FMIS
- Motivatie tot keuze uit verschillende leveranciers
- Organisatorische veranderingen om een FMIS te kunnen gebruiken
- Organisatie van beheer van een FMIS
- Kritische succesfactoren bij gebruik en implementatie van een FMIS.

Op basis van deze ervaringen kan er onderbouwing gegeven worden aan het uiteindelijke advies.

2.5 OBSERVEREN

Om het informatieproces binnen Stichting MOOI goed te kunnen beoordelen is het van belang om het gedrag van de medewerkers op dit gebied te onderzoeken. Om het gedrag van medewerkers te onderzoeken is observeren een goede methode. Door langs alle locaties te gaan, en mee te lopen bij bepaalde afdelingen zoals de receptie wordt door middel van observatie de benodigde informatie verzameld op het gebied van het informatieproces.³

2.6 METHODE VAN ONDERZOEK MET BETREKKING TOT DE SUBVRAGEN

1. Hoe ziet de huidige situatie er binnen Stichting MOOI uit op het gebied van informatievoorziening en hoe zijn de informatie- en communicatieprocessen georganiseerd?

Door interviews af te nemen met facilitaire stafmedewerkers, receptionistes, beheerders, projectleiders, administratieve medewerkers en ICT medewerkers onderzoek ik de huidige situatie binnen Stichting MOOI op het gebied van informatievoorziening. Daarnaast gebruik ik het handboek van Stichting MOOI om me te kunnen oriënteren in de organisatie en de

³ Baarda en De Goede, *Basisboek Methoden en Technieken*, Wolters-Noordhoff BV, Groningen, 2006

informatiestromen te begrijpen. Door mee te lopen bij verschillende afdelingen analyseer ik de huidige informatie- en communicatieprocessen.

2. Wat is de gewenste situatie binnen Stichting MOOI op het gebied van informatievoorziening?

Om de gewenste situatie goed te kunnen formuleren neem ik interviews af met de facilitaire stafmedewerkers. Nadat de gewenste situatie van de organisatie duidelijk is, gebruik ik de theorie om de gewenste situatie te ondersteunen met modellen en theoretische kaders.

3. Zijn er alternatieven, dan een FMIS, om de informatieprocessen te verbeteren?

Door de gewenste situatie te analyseren kan onderzocht worden door middel van vakliteratuur en deskresearch of er alternatieven zijn om de informatieprocessen te verbeteren en of die alternatieven toegepast kunnen worden bij Stichting MOOI. Daarnaast kan informatie gewonnen worden door te benchmarken.

4. Wat is een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)?

Met behulp van theoretisch onderzoek omschrijf ik wat een FMIS inhoudt.

5. Welke Facilitair Management Informatie Systemen zijn er?

Door verschillende FMIS-leveranciers te benaderen wordt onderzocht, welke Facilitair Management Informatie Systemen er zijn.

6. Kan een FMIS geïntegreerd worden met het informatiesystemen van de ICT afdeling, de personeelsafdeling en de financiële afdeling?

Door een interview met de ICT afdeling en een onderzoek naar het bestaande ICT systeem wordt onderzocht of het ICT systeem gekoppeld kan worden met een FMIS. Ook probeer ik met behulp van een benchmark dit vraagstuk te beantwoorden.

7. Welke modules zijn voor Stichting MOOI noodzakelijk om de gewenste situatie te creëren?

Door middel van interviews met de medewerkers van de facilitaire afdeling binnen Stichting MOOI kan deze vraag beantwoord worden. Daarnaast wordt extra informatie vergaard over dit onderwerp met behulp van een benchmark.

3 ORGANISATIEBESCHRIJVING

3.1 ORGANISATIEKENMERKEN

Stichting MOOI is landelijk gezien een middelgrote organisatie. Zij biedt een uitgebreid pakket aan welzijnsactiviteiten voor inwoners van Den Haag, voornamelijk in de stadsdelen Escamp en Laak, en in Zoetermeer en omstreken.⁴

3.2 WAT IS DE TAAK VAN STICHTING MOOI?

MOOI zet zich in voor het verbeteren van het welzijn van de bewoners. In samenwerking met de bewoners en netwerkpartners worden vanuit verschillende locaties welzijnsactiviteiten ontplooid en diensten verricht. MOOI heeft het werk verdeeld in peuterspeelzaalwerk, kinderwerk, jongerenwerk, volwassenenwerk, ouderenwerk, maatschappelijk werk en diverse projecten. Er staan 486 medewerkers en 112 vakdocenten klaar voor het uitvoeren van deze taken. Zij krijgen daarbij steun van bijna 800 vrijwilligers, die voornamelijk in Escamp, Laak en Zoetermeer wonen. Daarnaast zijn bij MOOI 120 stagiaires actief.

MOOI werkt samen met vele partijen, zoals bewoners(groepen), zelforganisaties, instellingen en organisaties op het gebied van welzijn, sport, onderwijs, cultuur, zorg, veiligheid, wonen en met diverse financiers.⁵

3.3 HET 7S MODEL

Bij het invoeren van een verandering in de organisatie is het van belang om een goede analyse te maken van de organisatie. Het 7S-model kan een handreiking bieden om hierin de diverse kanten van de organisatie te belichten. In bijlage 1 vindt u het volledige 7S model betreffende Stichting MOOI. Uit het model kan kort en bondig geconcludeerd worden dat:

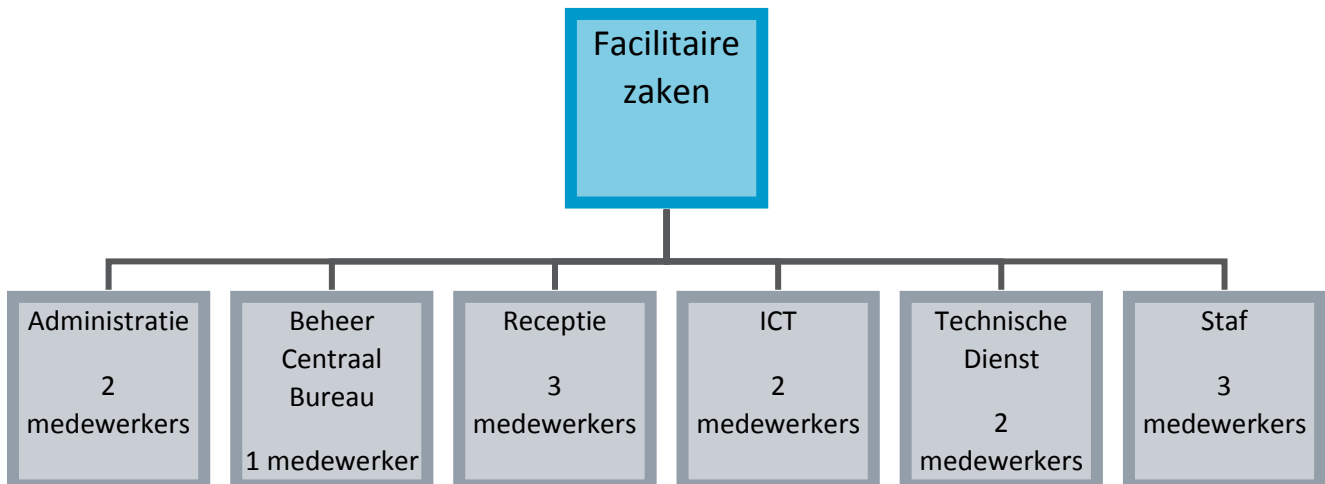
1. De (informatie)structuur binnen Stichting MOOI over het algemeen niet optimaal is georganiseerd. Hierdoor beschikt men in sommige gevallen niet over duidelijke overzichten. Dit betekent dat Stichting MOOI het primaire proces kan verbeteren, als de (informatie)structuur binnen de organisatie verbeterd wordt.
2. Het informele karakter van de organisatie voor een goede sfeer en prettige onderlinge relaties tussen het personeel zorgt. Een nadeel is echter dat medewerkers formele procedures vermijden. Een voorbeeld is, dat informatie in de wandelgangen aan elkaar door wordt gegeven in plaats van de formele weg, bijvoorbeeld via email.

⁴ Handboek Stichting MOOI, rubriek Beleid & Organisatie, document RVB Ondernemingsplan MOOI 2011

⁵ <http://www.stichtingmooi.nl/index.php?nav=5>

3.4 FACILITAIR BEDRIJF

De facilitaire organisatie binnen Stichting MOOI bestaat uit 12 medewerkers, die onderverdeeld zijn in subafdelingen. Binnen Stichting MOOI staat de facilitaire organisatie bekend als facilitaire zaken (FAZ). De subafdelingen zijn in dit organogram van de facilitaire dienst weergegeven. De facilitaire dienst valt net als P&O, financiële zaken en PR&kwaliteit onder de afdeling bedrijfsvoering in het organogram van de totale organisatie.



FIGUUR 1: ORGANOGRAM FACILITAIRE ZAKEN

De facilitaire organisatie van Stichting MOOI is gevestigd in het centraal bureau. Op de verschillende vestigingen zijn de beheerders verantwoordelijk voor de facilitaire processen in de desbetreffende vestiging. Als er een storing is of een probleem met een leverancier, dan moet er contact opgenomen worden met een facilitaire stafmedewerker van het centraal bureau. De facilitaire dienst ondersteunt de beheerders bij hun facilitaire taken door middel van contractbeheer, groot- en klein onderhoud, het geven van advies, het beantwoorden van vragen enzovoort. De raad van bestuur houdt toezicht over FAZ en de verschillende vestigingen.

3.5 ORGANISATIECULTUUR

Het Competing Values Framework van Quinn is gebaseerd op eerder onderzoek van Quinn en Rohrbaugh naar kenmerken van succesvolle organisaties. Het onderzoek wees uit dat het succes van een bedrijf voornamelijk wordt beïnvloed door twee dimensies. Quinn benoemt ze als **Interne oriëntatie** versus **Externe oriëntatie** en **oriëntatie op Flexibiliteit** versus **oriëntatie op Beheersing**. Tijdens mijn onderzoek is het model een goede aanvulling om het verandermanagement proces extra input te geven door middel van de inzichten uit dit framework.

Uit het model, dat te vinden is in bijlage 2, kan het volgende geconcludeerd worden:

Binnen Stichting MOOI heerst er een gezonde verdeling van interne- ten opzichte van externe oriëntatie en de flexibiliteit binnen de organisatie is hoog. De bedrijfscultuur is daarom, kijkend naar het bovenstaande model, een combinatie tussen mensgericht en innovatiegericht. Als dit feit getoetst wordt aan de praktijk, dan klopt deze constatering. Bij Stichting MOOI is het belangrijk dat mensen zich ontwikkelen en dat nieuwe producten en diensten ontwikkeld worden. Men staat open voor vernieuwingen en ontwikkelingen. De innovaties zijn puur gericht op het welzijnswerk, dat

Stichting MOOI uitvoert. Er worden nieuwe instrumenten ingezet om de juiste mensen te bereiken en het welzijnswerk uit te voeren. Doorgroeimogelijkheden zijn binnen Stichting MOOI sterk aanwezig.

4 HUIDIGE SITUATIE(IST)

Het informatieverwerkingsproces binnen Stichting MOOI verloopt niet optimaal. Gezien dit feit is de vraag naar een middel of methode, dat voorziet om dit proces binnen de organisatie te optimaliseren, ontstaan. De facilitaire informatie, die aan het centraal bureau geleverd wordt door de vestigingsmedewerkers, doorloopt een driestappen traject. Allereerst wordt de informatie verzameld, vervolgens wordt de informatie verwerkt en als laatste wordt de informatie gearcheeerd. In de huidige situatie gebeurt dit zonder informatiesysteem. Het informatietraject is in het volgende model vormgegeven.

Informatieverzameling (vestigingsmedewerkers) → Informatieverwerking (medewerkers facilitaire dienst) → informatiearchivering (medewerkers facilitaire dienst)

Met behulp van interviews met de (facilitaire) medewerkers, die te vinden zijn in bijlage 5 tot en met 9, is informatie verzameld over de informatieverzameling, -verwerking en – archivering. In dezelfde interviews is ook aandacht besteed aan een eventuele FMIS en uit welke modules een eventuele FMIS moet worden opgebouwd. Deze informatie is vervolgens geanalyseerd en hieruit zijn de volgende conclusies getrokken:

- Informatieverzameling

De facilitaire informatie wordt vanuit de vestigingen telefonisch of per mail aangeleverd aan drie facilitaire medewerkers op het centraal bureau. Elke vestiging is ondergebracht bij één van de drie facilitaire medewerkers. Elke vestiging levert haar informatie daarom aan bij de desbetreffende facilitaire medewerker. Dit geldt vooral voor klachten, wensen, informatie en storingen (kwis-en). Facilitaire zaken zoals contractbeheer en huisvestingsplannen worden vanuit het centraal bureau geregeld.

- Informatieverwerking

De aangeleverde informatie wordt vervolgens door een facilitaire medewerker verwerkt en, indien nodig, afgehandeld. De desbetreffende facilitaire medewerker is verantwoordelijk voor zijn/haar aangeleverde informatie en de verwerking en afhandeling hiervan.

- Informatiearchivering

Als de informatieverwerkingsfase voorbij is, wordt de aangeleverde informatie door de facilitaire medewerkers gearcheeerd. In de huidige situatie wordt de informatie opgeslagen in ordners op het centraal bureau. Voor elke vestiging is er een ordner gemaakt, waarin alle facilitaire informatie wordt opgeslagen. Een veel aangegeven probleem is, dat de informatie niet erg inzichtelijk is gearcheeerd op deze manier.

Door middel van observatie binnen de organisatie kunnen de volgende kenmerken genoemd worden met betrekking tot het huidige informatieproces:

- Informatie is decentraal verspreid over de gehele organisatie
- Er zijn geen duidelijke overzichten beschikbaar

- Als men gegevens nodig heeft, moeten deze eerst bij elkaar gezocht worden
- Doordat de informatie niet overzichtelijk te verkrijgen is, is het moeilijk om goede, waarheidsgetrouwe planningen te maken
- Veel problemen/veranderingen worden ad hoc opgelost
- De gegevens van de verschillende gebouwen zijn onoverzichtelijk en inefficiënt geordend
- Men maakt gebruik van losse Excel bestandjes, ordners en formulieren. Men heeft geen tijd om steeds alle bestanden, mappen en formulieren te doorzoeken.

4.1 MELDINGEN

Het aantal meldingen dat Stichting MOOI binnenkrijgt, zijn er ongeveer twee per dag. Per week komen er dus tien meldingen binnen. Het soort melding loopt erg uiteen. De meldingen worden gemaild naar de (staf)medewerkers, die vervolgens de Technische Dienst aansturen of een leverancier benaderen.

4.2 COMMUNICATIESTROMEN

Uit de interviews is ook het volgende naar voren gekomen.

Alle facilitaire zaken worden afgehandeld door de stafmedewerkers van Stichting MOOI, omdat er geen officiële facility manager meer is. Deze functie is vorig jaar opgeheven. De manager Bedrijfsvoering heeft wel regelmatig contact met FAZ met betrekking tot de nieuwbouw van panden en andere belangrijke zaken, die de gehele organisatie raken. Andere managers binnen de organisatie hebben alleen contact, wanneer er afdelingsoverstijgende activiteiten geregeld moeten worden of als er concrete afspraken gemaakt moeten worden.

4.2.1 HOE VERLOPEN DE COMMUNICATIESTROMEN BINNEN STICHTING MOOI?

De communicatie tussen FAZ en de afdelingen is voor verbetering vatbaar;

- Afspraken zijn niet helder genoeg
- Er is geen open en uniform communicatiebeleid tussen FAZ en de afdelingen
- Sommige afdelingen communiceren bijna dagelijks met FAZ, andere afdelingen alleen als het echt nodig is en weer andere afdelingen hebben vrijwel geen contact met FAZ.

De communicatie zou men kunnen verbeteren, door hier richtlijnen voor op te stellen. Hierbij kan FAZ bijvoorbeeld denken aan vaste contactmoment(en) per maand.

Alle medewerkers staan positief tegenover het invoeren van een FMIS voor de facilitaire organisatie van Stichting MOOI. Er mist een basis en een structuur. Een dergelijk systeem zou de structuur, overzichtelijkheid en duidelijkheid binnen de organisatie kunnen verbeteren en daarmee kunnen

helpen bij de effectiviteit en efficiëntie van de facilitaire organisatie. Ook helpt een FMIS planmatig te werken. Hierdoor kunnen betrouwbare meerjarenplanningen worden gemaakt, gebaseerd op waarheidsgetrouwe informatie en komt men niet meer voor verrassingen te staan. Wel moet het systeem gestructureerd worden bijgehouden. Taken en verantwoordelijkheden betreffende het wijzigen van gegevens enzovoort, moeten worden vastgelegd om het systeem up-to-date te houden.

Werkproces vestigingsmedewerkers (Beheerders)

De beheerders dragen verantwoordelijkheid voor de desbetreffende panden op facilitair gebied. Dit houdt in dat zij coördineren op het gebied van schoonmaak, gebouwbezetting, storingen, schade en inkoop. Beheerders openen en sluiten te panden. Ze zijn de schakel tussen de (facilitaire) stafmedewerkers op het centraal bureau en de gebruikers. Bij een klacht over bijvoorbeeld een leverancier of een storing dienen zij de facilitaire stafmedewerkers in te schakelen.

Werkproces receptie

De receptie heet vanaf april 2011 front-Office. Deze naam past beter bij de werkzaamheden die dit team uitvoert. Ze zijn het gezicht van de organisatie en verbinden gasten door met de desbetreffende persoon. Daarnaast beheert front-Office het aanmeldsysteem aan de hand van de druppels. Het druppelsysteem is het elektronische sleutelsysteem binnen Stichting MOOI waarmee automatisch wordt bijgehouden wie wel en niet in het gebouw aanwezig is. Het front-Office is een zelfsturend team dat onder de facilitaire dienst valt. Zij koppelen daarom informatie terug aan de facilitaire stafmedewerkers.

Werkproces administratie

De afdeling administratie ordent alle contracten en facturen. Daarnaast houdt de administratieve afdeling zich bezig met de uitgave van mobiele telefoons en laptops aan medewerkers. Dit is een taak, die vervangen kan worden door een FMIS.

Werkproces facilitaire (staf)medewerkers

De facilitaire stafmedewerkers sluiten contracten af met leveranciers m.b.t. de panden, ontwikkelen (nieuwbouw)projecten voor de panden, verhelpen de klachten en storingen die de beheerders doorgeven en ze ontwikkelen facilitair beleid. Het facilitaire team opereert zelfsturend, maar werkt onder de manager bedrijfsvoering van Stichting MOOI.

Werkproces ICT

De ICT afdeling werkt onafhankelijk van FAZ. Zij ontwikkelt zelf beleid op het gebied van ICT, ze communiceert direct met beheerders met betrekking tot klachten en storingen. De ICT afdeling heeft een informatiesysteem om klachten, aanvragen en storingen te ordenen. Dit systeem werkt met meldingen en koppelt automatische berichten terug aan de aanvrager.

Voordat een FMIS geïmplementeerd wordt, dient objectief en zorgvuldig onderzocht te worden of een FMIS daadwerkelijk geïmplementeerd kan worden binnen Stichting MOOI. De informatiestromen moeten goed op orde zijn, voordat over gegaan kan worden op een FMIS.

4.2.2 PVE

De voormalige facility manager van Stichting MOOI is begonnen met het opstellen van een Programma van Eisen (PvE) voor de aanbesteding van een FMIS. Aan de hand van dit PvE kan bepaald worden welke eisen en wensen Stichting MOOI stelt aan een FMIS. Het gehele PvE is te vinden in de bijlage. De belangrijkste punten die uit het PvE gehaald zijn:

Er zijn op dit moment vier facilitaire aspecten die voor FAZ het meest relevant zijn:

- Onderhoudsplanning
- Beheer van meldingen, aanvragen en storingen
- Contractbeheer
- Gebouwenbeheer.

Belangrijke aandachtspunten bij het aanschaffen van een systeem zijn voor FAZ:

- het bedieningsgemak en de gebruiksvriendelijkheid van het systeem, het systeem moet duidelijk zijn, zodat het door iedereen te gebruiken is
- de support van de leverancier, bijvoorbeeld door middel van een helpdesk
- het systeem moet overzichten en rapportages reproduceren, bijvoorbeeld van de meerjaren onderhoudsplanning
- de aanwezigheid van documentatie over het programma en een handleiding voor het gebruik ervan
- het systeem moet bouwtekeningen kunnen verwerken en synchroniseren.

5 GEWENSTE SITUATIE(SOLL)

5.1 WENSEN VAN STICHTING MOOI

Uit interviews met facilitaire medewerkers die te vinden zijn in de bijlage is duidelijk geworden, dat de informatiestromen binnen Stichting MOOI beter georganiseerd moeten worden. FAZ heeft middels de interviews de wens uitgesproken om een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) te implementeren. Stichting MOOI hecht veel waarde aan een goed implementatiebeleid met daarin een communicatieplan.

Uit interviews is gebleken dat de gewenste situatie van FAZ van Stichting MOOI uit de volgende componenten bestaat:

Overzicht/digitale kaartenbak

Stichting MOOI wil een informatie systeem, dat een overzicht genereert van alle informatie (digitale kaartenbak) met betrekking tot de verschillende panden.

Duidelijk inzicht in informatie

Stichting MOOI wil door middel van een informatie systeem het inzicht verbeteren in alle facilitaire informatie met betrekking tot de panden. Het systeem moet snel en duidelijk een overzicht kunnen geven van de desgewenste informatie. Een zoekfunctie moet kunnen aangeven wat voor faciliteiten er in welk pand zijn, bijvoorbeeld welk alarmsysteem in welk pand zit.

Actuele informatie

Het systeem moet de meest actuele informatie genereren. De medewerkers van Stichting MOOI dienen zelf de actuele informatie in te voeren in het systeem, maar het systeem moet deze actuele informatie in de overzichten kunnen verwerken. Tevens moet informatie gekoppeld zijn. Bijvoorbeeld als er een muur op een bepaalde bouwtekening weggehaald is, dan moet die muur op alle andere tekeningen van het desbetreffende pand ook weg zijn.

De oude informatie moet wel bewaard worden om bijvoorbeeld de huidige situatie met het verleden te kunnen vergelijken.

Stichting MOOI verstaat onder actuele informatie: Het systeem moet na een wijziging direct de gewijzigde informatie kunnen laten zien. Als een CAD-tekening gemuteerd wordt, moet na de mutatie de vernieuwde tekening direct te zien zijn.

Budgetneutraal

Stichting MOOI kampt met flinke bezuinigingen de komende jaren. Het financiële aspect speelt daarom een nog belangrijkere rol. Bij de leveranciers en pakketkeuze moet rekening gehouden worden met de aankomende bezuinigingen. De verandering moet budgetneutraal zijn en snel terug te verdienen zijn.

Daarnaast is er nog een element waarmee rekening gehouden dient te worden:

- Stichting MOOI beschikt over een personeelssysteem. Een koppeling van dit personeelssysteem met een FMIS is daarom gewenst. Er moet onderzocht worden of deze koppeling financieel en operationeel haalbaar is.

6 ALTERNATIEVEN VOOR EEN FMIS

Om een goed advies uit te kunnen brengen is het van belang, dat onderzocht wordt welke alternatieven er voor een FMIS zijn en of deze alternatieven een goede uitkomst bieden voor het genoemde probleem. De alternatieven die onderzocht dienen te worden in belang van het onderzoek zijn:

- Zelfgemaakte database op basis van Excel
- FMIS zelf ontwikkelen en zelf beheren
- Facility Proces Management Systeem.

Om objectief te kunnen beoordelen of één van deze alternatieven geïmplementeerd kan worden in plaats van een FMIS wordt onderzocht in hoeverre deze alternatieven voldoen aan de wensen van Stichting MOOI.

6.1 ZELFGEMAAKTE DATABASE OP BASIS VAN EEN DATABASE PROGRAMMA

Wat is er mogelijk?

Als Stichting MOOI zelf een Database maakt, heeft dat de volgende voordelen⁶:

1. de indeling van velden, achtergrondkleuren, veldkleuren, hoeveel invul- en fotovelden, posities, hoeveel tekst per veld etc. kunnen zelf bepaald worden
2. er kunnen formulieren gemaakt worden waarmee bijvoorbeeld facturen gegenereerd kunnen worden
3. er kan een onderdeel toegevoegd worden waarin alle inkomsten en uitgaven overzichtelijk bijgehouden kunnen worden.
4. er hoeft geen contract afgesloten te worden met een leverancier

Wat zijn de nadelen voor Stichting MOOI?

Als Stichting MOOI zelf een Database maakt, heeft dat de volgende nadelen:

1. Een zelfgemaakte database is alleen beheersbaar, wanneer de omvang niet te groot is. Een database voor alleen de Facilitaire afdeling zou een goed alternatief zijn. De wens van Stichting MOOI om meldingen binnen te laten komen van de gehele organisatie (500 medewerkers) is onmogelijk beheersbaar met een zelfgemaakte database.
2. Er moet kennis en tijd aanwezig zijn in de organisatie. De ICT afdeling is de aangewezen afdeling om een database zelf te maken. De benodigde kennis is in de huidige situatie niet aanwezig en de ICT afdeling heeft ook geen tijd om het project aan te pakken. Het vrijmaken

⁶ http://www.invender.nl/product/Easy_Database_Maker

van tijd door middel van een (tijdelijke) arbeidskracht en het verkrijgen van kennis kosten de organisatie geld, evenals het aanschaffen van een goed database programma.

3. Als er fouten in de databast ontstaan, moet Stichting MOOI deze fouten zelf oplossen, omdat er geen leverancier is, die verantwoordelijk is voor het functioneren van het systeem. Er zit daarom een risico aan om een zelfgemaakte database te implementeren.

Conclusie

In een databaseprogramma als Microsoft Excel kan informatie goed gearchiveerd worden. Het linken van informatie is echter lastig en bij het ontwerpen van een dergelijke database is de nodige kennis vereist. Het bijhouden en updaten van de bestanden moet zelf geregeld worden en dat kost veel tijd. Tevens wordt een databaseprogramma als Excel niet ondersteund door een leverancier, waardoor de organisatie een risico loopt en zelf problemen op moet lossen, die zich voortdoen met betrekking tot het databaseprogramma. Een zelfgemaakte database op basis van Excel is geen goed alternatief voor een FMIS.

6.2 FMIS ZELF ONTWIKKELEN EN ZELF BEHEREN

Wat is er mogelijk?

Het zelf ontwikkelen en beheren van een FMIS heeft voor Stichting MOOI de volgende voordelen:

1. het FMIS kan zelf vormgegeven worden naar wens van de organisatie
2. alleen de benodigde onderdelen moeten ontwikkeld worden
3. het is niet nodig om een contract af te sluiten met een leverancier
4. ook meldingen kunnen geregistreerd worden
5. het aantal gebruikers heeft geen effect op het functioneren van het zelfgemaakte systeem.

Wat zijn de nadelen voor Stichting MOOI?

Het zelf ontwikkelen en beheren van een FMIS heeft voor Stichting MOOI de volgende nadelen:

1. Kennis is veruit het belangrijkste aspect bij het zelf ontwikkelen van een FMIS. Binnen Stichting MOOI is geen kennis aanwezig op het gebied van de ontwikkeling van een FMIS. Dit betekent, dat medewerkers binnen Stichting MOOI (ICT afdeling) alle kennis moeten verwerven. Dit kost veel tijd en geld.
2. Fouten in het systeem moeten, zoals ook bij het zelf beheren van een database, opgelost worden door de organisatie, omdat er geen leverancier is, die verantwoordelijk is voor het functioneren van het systeem.

Conclusie

Een FMIS zelf ontwikkelen en zelf beheren vereist veel kennis en tijd. De vereiste kennis is binnen Stichting MOOI niet aanwezig. Daarnaast heeft het ICT personeel geen tijd om zich in de

programmatuur te verdiepen en een training kost veel geld. Een bijkomend risico is, dat problemen met de software zelf opgelost moeten worden, zoals bij het zelf bijhouden van een database in Excel. Een FMIS zelf ontwikkelen en zelf beheren is daarom ook geen optie.

6.3 CONCLUSIE

Geen van de twee onderzochte alternatieven die binnen Stichting MOOI uitvoerbaar zijn, kunnen geïmplementeerd worden. Vooral op basis van de vereiste kennis, ondersteuning, tijd en geld is het voor Stichting MOOI niet verstandig om een alternatief te implementeren. Verder in dit rapport wordt duidelijk of Stichting MOOI wel of niet een FMIS moet aanschaffen en op welke manier dit dient te gebeuren.

7 THEORIE

7.1 FACILITAIR INFORMATIE MANAGEMENT SYSTEEM (FMIS)

Een FMIS is een bedrijfsinformatiesysteem waarmee facilitaire management informatie ingewonnen wordt en waarmee facilitaire processen kunnen worden ondersteund door het genereren van operationele informatie. Behalve managementinformatie genereert het systeem operationele informatie en tactische informatie. Dat kan voor een organisatie van alles betekenen. Het kan betekenen dat bepaalde handelingen gezamenlijk voor verschillende locaties via een FMIS afgehandeld kunnen worden. Dit kan variëren van het beheren van inventaris of een sleutelbeheersysteem tot een klachten afhandelingregistratie. De meeste FMIS pakketten hebben ongeveer dezelfde functionaliteiten.

7.1.1 HISTORIE

De term FMIS is in de jaren 90 in gebruik gekomen. Daarvoor werd het vooral Facility Management Software (FMS) of Computer Aided Facility Management (CAFM) genoemd. In 1988 heeft Jeffrey H. Hamer een definitie van FMS geformuleerd ⁷:

“Een facility management system is een product en/of proces, dat de dienstverlening van de facilitaire dienst ondersteunt”.

De definitie van een FMIS is door H.C.M. Willemse in 1990 geformuleerd⁸:

"Een FMIS is een samenstelling van procedures, dat gericht is op het beheren en verstrekken van de informatie, die nodig is voor het integraal plannen, realiseren en beheren van de faciliteiten van een organisatie".

Het verschil is dat in de tweede formulering het plannen, realiseren en beheren van de faciliteiten van de organisatie onderdeel zijn geworden van het informatie systeem.

Maas en Pleunis hebben in 2001, naar mijn idee, de beste formulering van een FMIS gegeven⁹:

“Een Facilitair management informatie systeem (FMIS) is een geïntegreerd mens- machinesysteem, waarmee informatie wordt verkregen over de geboden en beschikbare faciliteiten, die ter ondersteuning dienen van de operationele activiteiten, de bedrijfsleiding, de analyse en besluitvormingsfuncties binnen een facilitaire organisatie op basis waarvan de bedrijfsprocessen en werkstromen worden gestructureerd, gemanaged en geautomatiseerd”.

⁷ Hamer J.H, *Facility Management Systems*, Van Nostrand Reinhold, 1988

⁸ Willemse H. en Veeke R., *Jaarboek Facility Management Informatie Systemen*, Kluwer, Alphen aan den Rijn, 2003

⁹ George Maas, J.W. Pleunis, *Facility Management, Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer, Deventer, 2006, 2^e druk

De koppeling tussen de mens en de machine (computer) komt in deze formulering naar voren om duidelijk te maken, dat een FMIS niet alleen een softwarepakket is. Het succes van een FMIS hangt af van de afstemming tussen mens en machine, omdat deze twee elementen afhankelijk zijn van elkaar. De mens moet het systeem van informatie voorzien en beheren, zodat het systeem vervolgens de mens kan ondersteunen.

7.1.2 RESULTAAT VAN EEN FMIS

In het Jaarboek Facility Management Informatie Systemen 2003 noemt Hans Riesewijk, directeur van Facilitor Software Nederland bv. een drietal resultaten die door middel van het invoeren van een FMIS te boeken zijn. Deze drie resultaten zijn¹⁰:

- Efficiënter facilitair bedrijf

Een FMIS kan over het gehele traject veel besparingsmogelijkheden realiseren. Deze zijn sterk afhankelijk van de organisatie, automatiseringsgraad en vele andere aspecten. De belangrijkste besparingen zijn te winnen door clustering en centralisatie van functies en beheer.

- Total cost of ownership

Als een FMIS binnen Stichting MOOI gerealiseerd kan worden, bestaat er de mogelijkheid om te besparen op hardware en IT-beheer. De computers van de gebruikers hebben namelijk geen software en data meer nodig, omdat dit beheerd wordt op een web- en database server. De gebruiker heeft alleen nog een browser nodig om de software en data te kunnen gebruiken.

- Professionaliteit

Medewerkers kunnen direct beschikken over de toegewezen faciliteiten. Hiermee is de afstand tussen klant en facilitair bedrijf verkleind en is er een gezonde commerciële verhouding ontstaan tussen vraag en aanbod. Het past in de huidige tijdsgeest dat medewerkers professioneel worden ondersteund in hun primaire taken, onafhankelijk van tijd en plaats, en met voorspelbare kwaliteit.

7.1.3 (WERK) PROCESSEN

Om te kunnen bepalen of een FMIS geïmplementeerd kan worden, is het van belang dat de processen goed in kaart worden gebracht en dat de processen goed geordend zijn. Dit kan worden verstaan onder de kwaliteit van informatie, die wordt bepaald door de volgende aspecten¹¹:

- Tijdigheid. Informatie heeft uitsluitend waarde, als zij op het juiste tijdstip ter beschikking staat. Het systeem moet er zorg voor dragen dat de informatie tijdig wordt gegenereerd.

¹⁰ Willemse H. en Veeke R., *Jaarboek Facility Management Informatie Systemen*, Kluwer, Alphen aan den Rijn, 2003

¹¹ George Maas, J.W. Pleunis, *Facility Management, Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer, Deventer, 2006, 2^e druk, blz. 291

- Volledigheid. Als de informatie gegenereerd is uit niet-volledige gegevens, is de kwaliteit van de informatie niet optimaal. Het systeem zal dan ook moeten zorgen voor volledigheid van de gegevensstromen en daarmee voor de volledigheid van de informatie.
- Juistheid. Hiervoor geldt hetzelfde als voor volledigheid. Het systeem zal logische controles op de juistheid van gegevens moeten uitvoeren.
- Relevantie. Informatie moet relevant zijn. Alle niet direct bruikbare informatie werkt vervuilend en verwarrend en doet derhalve afbreuk aan de kwaliteit van het informatie systeem.

7.1.4 WEBBASED/SAAS

Informatiesystemen kunnen webbased, in beheer bij Stichting MOOI, geleverd worden, of een systeem kan geleverd worden als Software as a Service (SaaS) oplossing. Een webbased systeem is niet per definitie een SaaS oplossing, maar een SaaS oplossing is wel webbased. In het laatste geval heeft de organisatie alleen een webbrowser nodig, omdat het systeem bij de leverancier op de server draait, terwijl een webbased oplossing ook bij de organisatie op de server kan draaien. In dit rapport onderscheid ik op dit punt een webbased oplossing van een SaaS oplossing. Webbased is in dit geval intern op de server en SaaS extern op de server.

Webbased

De ontwikkelingen, die plaatsvinden met betrekking tot het internet, worden in een webbased FMIS benut. De functionele ondersteuning, die een webbased FMIS kan bieden zijn¹².

- Meldingen: klanten kunnen zelf klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen invoeren en wijzigen en de status ervan online raadplegen
- Reserveringen: een reservering voor zalen, flexplekken of andere ruimten, met bijbehorende faciliteiten en voorzieningen, kan iedere geautoriseerde medewerker via het web aanvragen en wijzigen
- Bezoekersregistratie: klanten kunnen bezoekers aanmelden en kunnen, indien gewenst, een parkeerplek reserveren. Bij ontvangst is altijd een actuele bezoekerslijst online beschikbaar
- Bestellingen: klanten kunnen op een eenvoudige manier producten bestellen
- Personenbeheer: klanten kunnen zelf aangeven, wanneer er iemand in dienst komt, mutaties kunnen zelf doorgeven worden en uitdiensttreding kan worden geregistreerd
- Contractbeheer: op een eenvoudige manier kan inzicht in contractafspraken worden geboden.

Ook voor huisvestingszaken biedt een webbased FMIS interessante oplossingen. Vierkante meters, inventaris, BHV en personeel zijn grafisch onder te brengen in een webbased FMIS. Tevens kunnen technische tekeningen (AutoCAD) via internet worden geraadpleegd en gemuteerd.

¹² Dassen, Marc, *Internet en facility management vanzelfsprekend!*, 2006, Factomediabase

SaaS

SaaS is software die als een online dienst wordt aangeboden. De gebruiker hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een contract af voor een vast bedrag per maand voor het gebruik. De SaaS provider zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS provider.

De grootste voordelen van SaaS zijn:

- Er wordt bespaard op beheer en dus op kosten
- Een nieuwe versie, eventuele problemen in de software, het aanpassen van de onderliggende systemen (onder meer het besturingssysteem) en van de software, aanschaf van extra hardware, veranderende wet- en regelgeving, veranderende technologie, et cetera zijn allemaal zaken waar de gebruiker zich niet meer druk over hoeft te maken, de leverancier zorgt hier voor
- Bij een toenemend aantal gebruikers zijn extra investeringen in de hard- en software niet nodig. De gebruiker neemt gewoon extra abonnementen af en de leverancier zorgt ervoor, dat het werkt
- Men kan de software vanaf elke willekeurige plek benaderen. Toegang tot het internet is voldoende. Dat schept mogelijkheden om de ketenpartners nauwer te betrekken, maar ook om thuiswerken mogelijk te maken.

7.1.5 AANBOD

Om Stichting MOOI een goed advies te kunnen geven over het aanbod met betrekking tot een FMIS is het PvE opgestuurd naar leveranciers om deze vervolgens te kunnen vergelijken. Het PvE is naar 10 leveranciers gestuurd, die geselecteerd zijn mijn bedrijfsbegeleider Mirjan Wasmus en door mij aan de hand van de bezochte websites en referenties. Van 9 leveranciers is een reactie en een richtprijs ontvangen. Per leverancier is een algemeen deel, de reactie op het PvE en de richtprijs weergegeven. De richtprijs is samengesteld over één jaar. Voor jaren erna moet men de jaarlijkse en maandelijkse kosten in een begroting opnemen.

Belangrijk: Het PvE zoals Stichting MOOI die heeft opgesteld gaat uit van een webbased/software pakket. Dit houdt in dat de leveranciers die alleen een SaaS oplossing leveren minder punten kunnen halen. Omdat Stichting MOOI wel open staat voor een SaaS oplossing worden deze leveranciers wel meegenomen in het selectieproces. Axxerion en Facility2 lopen echter 27 punten mis door eisen en wensen m.b.t. server en software. Deze punten zijn in het totaalschema tussen haakjes toegevoegd.

7.1.6 SCHEMA SOFTWARE/WEBBASED

In het onderstaande schema is te zien welke leveranciers een webbased/software pakket aanbieden en welke leveranciers een SaaS oplossing leveren. Bij een webbased/software pakket moet Stichting MOOI investeren in serverruimte, een softwarepakket of andere middelen waar een FMIS op of mee kan draaien. Bij een SaaS oplossing hoeft Stichting MOOI geen investering te doen in hard- en

software. Het programma wordt gehost door de leverancier en het enige dat Stichting MOOI nodig heeft om het programma te laten draaien is een internetbrowser.

	Webbased/Software	SaaS	Beide
Planon	X		
NPQ	X		
Facilitor			X
Axxerion		X	
Topdesk			X
Ultimo	X		
Facility2		X	
Famas			X
Faminfo	X		

7.1.7 SCHEMA PVE

Het totaal aantal te behalen punten is 397. Aan elke eis of wens in het PvE is een waarde van 1 tot en met 3 toegekend waarbij 1 een lage waarde is en 3 een hoge waarde. Als een leverancier aan een eis of wens van 3 voldoet dan worden drie punten toegekend. Deze methodiek is gekozen om op een niet te ingewikkelde wijze een goed beeld te krijgen van welke leveranciers het best voldoen aan het PvE van Stichting MOOI. Na alle punten opgeteld te hebben is het onderstaande schema gemaakt, waarin te zien is welke leveranciers goed scoren en welke minder goed.

Planon	389
NPQ	381
Facilitor	374
Axxerion	340(349)
Topdesk	319
Ultimo	315
Facility2	305(314)
Famas	264
Faminfo	157

7.1.8 SCHEMA PRIJZEN

In de onderstaande tabel zijn de kosten van de verschillende leveranciers te zien. Bovenaan staat de leverancier met de goedkoopste oplossing en onderaan de leverancier met de duurste oplossing. De totale kosten zijn genomen over jaar 1.

	SaaS Oplossing
SG facilitor	€ 23.892,00
Famas	€ 31.232,00
Topdesk	€ 32.525,80
Axxerion	€ 37.670,00
Facility 2	€ 38.185,20

De manier waarop de totale kosten van de SaaS oplossing berekend zijn, is ook gehanteerd bij de berekening van de totale kosten per leverancier van een webbased/softwarepakket. Van Faminfo zijn de implementatiekosten niet bekend, zodat er geen objectieve berekening kan worden gemaakt. Dit is echter geen groot probleem omdat Faminfo het minst voldoet aan het PvE van Stichting MOOI.

	Webbased/Software
Famas	€ 29.492,00
NPQ	€ 36.330,00
Topdesk	€ 39.083,25
Ultimo	€ 42.783,00
Facilitor	€ 43.811,00
Planon	€ 49.500,00
Faminfo	nnb

7.2 GROEIFASES

In 1979 heeft Nolan een toonaangevend artikel geschreven, waarin de resultaten uit een onderzoek naar organisaties, die werken met een managementinformatiesysteem zijn gepubliceerd. Hij stelt, dat organisaties die een managementinformatiesysteem willen implementeren, een leerproces moeten doorlopen. Hiermee wordt bedoeld dat (onervaren) organisaties niet in één keer een integraal FMIS kunnen implementeren zonder enorme verspillingen van geld en energie. Organisaties moeten daarom met een klein systeem beginnen en dit systeem steeds verder uitbreiden. Op die manier worden kosten en energie bespaard.¹³

¹³ George Maas, J.W. Pleunis, Facility Management, Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, Kluwer, Deventer, 2006, 2^e druk

Er zijn vier stadia in het leerproces, die er uiteindelijk voor zorgen dat er rendement uit de investeringen in een FMIS kan worden gehaald:

- De introductiefase, waarin de hobbyisten spreadsheets en kleine programma's in de organisatie introduceren
- De verspreidingsfase, waarin kleinschalige computertoepassingen zich binnen de organisatie verspreiden
- De beheerfase, waarin de organisatie ontdekt, dat men op vele plekken dezelfde gegevens bijhoudt en op deze wijze probeert de ontwikkelingen te beheersen
- De integratiefase, waarin de organisatie de losse automatiseringseilandjes met elkaar integreert.

8 BENCHMARK

Benchmarking is kijken, hoe andere mensen of organisaties in staat zijn de beste resultaten te behalen. De formele definitie van Camp luidt¹⁴:

“Benchmarking is het doorlopende proces van het afmeten van onze producten, diensten en praktijken tegen de sterkste concurrenten of die bedrijven die als industriële leiders worden erkend.”

Er zijn acht type benchmarking die uitgevoerd kunnen worden. In de bijlage zijn de uitgebreide beschrijvingen te vinden van de volgende type benchmarking:

- Best in practice
- Best in Class
- Externe, competitieve of concurrerende benchmarking
- Interne benchmarking
- Functionele benchmarking
- Process benchmarking
- Operational/operating benchmarking
- Strategic benchmarking.

Om goed te kunnen motiveren hoe de gewenste situatie vormgegeven moet worden, is een Process Benchmark uitgevoerd bij het Langeland Ziekenhuis in Zoetermeer. Deze keuze is gemaakt, omdat bij een process benchmark wordt gelet op het verbeteren van de werkstromen. Het is informatie die relevant is voor dit onderzoek. De benchmarkmethode geeft meer inzicht in de vraag “waarom?” dan dat er kwantitatieve gegevens verzameld worden. Benchmarking heeft haar grootste kracht, wanneer die vraag onmiddellijk goed kan worden beantwoord. Dit draagt bij aan de geloofwaardigheid van de bevindingen.

Aan de hand van interview met Léanne Lovink, facility manager bij het Langeland Ziekenhuis, is het gehele (implementatie) proces van het facilitair management informatie systeem besproken.

Uit dit interview, in zijn volledigheid te lezen in bijlage 3, zijn een aantal belangrijke zaken naar voren gekomen die voor Stichting MOOI van belang zijn.

Het Langeland Ziekenhuis maakte gebruik van een FMIS van leverancier Planon. Dit systeem werkte echter niet goed omdat wijzigingen veel tijd en geld kostten. Er is besloten om een nieuw pakket te nemen, waardoor een geheel nieuw (implementatie) traject doorlopen moest worden.

¹⁴ George Maas, J.W. Pleunis, *Facility Management, Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer, Deventer, 2006, 2^e druk

Allereerst is, samen met andere afdelingen, een programma van eisen opgesteld. Vervolgens heeft de leveranciersselectie plaatsgevonden. Tijdens de leveranciersselectie is het meest gelet op:

- Ervaring. Er is gekeken of een leverancier in andere ziekenhuizen een FMIS hebben geïmplementeerd en hoe dat is verlopen
- De kosten van een FMIS
- Welke leveranciers het beste voldoet aan de eisen en wensen.

Het Langeland Ziekenhuis heeft ervoor gekozen om eerst alle in aanmerking komende leveranciers uit te nodigen voor een algemene presentatie. Vervolgens zijn een aantal leveranciers geselecteerd, waar het programma van eisen naartoe gestuurd is. Deze leveranciers hebben een tweede presentatie gehouden, die toegespitst is op het programma van eisen. Na de leverancierskeuze is een projectstructuur opgezet, waarin de samenwerking geformuleerd staat voor het implementatietraject. Als laatste stap is het systeem van Axserion geïmplementeerd.

Het Langeland Ziekenhuis heeft het FMIS in delen geïmplementeerd. Hiervoor is gekozen, omdat op deze manier de organisatie in haar eigen tempo het FMIS op een goede manier in gebruik kan nemen. Dit bespaart veel geld, omdat er anders voor modules/licenties betaald wordt, terwijl deze nog niet goed gebruikt kunnen worden. Voor de planning van de implementatie van het FMIS binnen het Langeland Ziekenhuis is rekening gehouden met een periode van drie jaar :

Jaar 1:

- Meldpunt TD/ MID> juni/ juli 2006
- Reserveringen (inclusief apparatuur en catering) september 2006
- Werkorders (incl. onderhoudsplanung voorraadbeheer, inventarisbeheer/ ruimtebeheer)> oktober 2006
- Meldpunt ICT

Jaar 2

- Sleutelbeheer
- Meerjaren onderhoud TD
- Self service ca 100 medewerkers

Jaar 3

- Contracten
- Inkooporders

Het implementatietraject is echter niet volgens deze planning gelopen. Het systeem is nu vijf jaar in gebruik en het Langeland Ziekenhuis is nu bezig om de module Sleutelbeheer te implementeren. Dit geeft aan dat de implementatie van een FMIS veel tijd kost om het allemaal goed te laten verlopen ,

zodat het FMIS uiteindelijk goed kan functioneren. Dit komt grotendeels, omdat de eigen organisatie vertragend werkt. Een leverancier kan een hoog tempo aan, maar binnen de implementerende organisatie treedt vaak vertraging op, omdat de afdelingen andere prioriteiten hebben en medewerkers opgeleid/getraind moeten worden. Het is daarom van groot belang om een communicatieplan op te stellen, waarin staat hoe er gecommuniceerd en opgeleid/getraind moet worden om het implementatieproces van het FMIS zo soepel mogelijk te laten verlopen en zo min mogelijk weerstand te creëren.

De belangrijkste risico's bij de implementatie van het FMIS in het Langeland Ziekenhuis:

- Aansturing. Iemand in de organisatie moet het project trekken (projectleider). Op die manier wordt de kans vergroot om een FMIS een succes te maken.
- Rekening houden met weerstand uit de organisatie. Er zijn altijd vertragende aspecten vanuit de eigen organisatie. Veelal omdat mensen niet mee willen werken.
- ICT kan een struikelblok zijn. Als er bijvoorbeeld geen serverruimte beschikbaar is, of een firewall geïnstalleerd is, die de FMIS blokkeert. Dit zijn zaken, waar veel tijd in gaat zitten.

Het implementatietraject is binnen het Langeland Ziekenhuis als volgt geregeld. De organisatie heeft in eerste instantie de mensen opgeleid, die er direct mee te maken hebben. Die mensen hebben vervolgens collega's trainingen gevolgd. Het is niet alleen belangrijk, dat mensen weten hoe het systeem werkt, maar ook inhoudelijk moeten ze opgeleid worden. Een voorbeeld welke melding moet naar welke afdeling.

De aanbestedingsprocedure is een succesvol element gebleken binnen het implementatieproces. Praktisch is het erg handig om eerst de leveranciers uit te nodigen, en vervolgens het PvE naar leveranciers te sturen. Hierdoor kan op een goede manier aangegeven worden, wat de organisatie belangrijk vindt door het PvE aan te passen op de eerste presentaties. Tevens kan er al een selectie van de leveranciers gemaakt worden aan de hand van de eerste presentaties.

In het vervolg heeft het Langeland Ziekenhuis een aparte projectmanager op de implementatie gezet. De "normale" manager heeft onvoldoende tijd om het op de gewenste manier te implementeren. Degene, die het project trekt moet iemand zijn, die affiniteit met ICT heeft (Excel en grafieken), en hij/zij moet het leuk vinden.

9 VERGELIJKEND ONDERZOEK

Om een goede conclusie te kunnen trekken is het van belang dat de verschillende onderzoeksonderwerpen geanalyseerd worden ten opzichte van de verschillende onderzoeksbronnen, dit heet vergelijkend onderzoek. In het vergelijkend onderzoek vergelijk ik de huidige situatie, de gewenste situatie, de benchmark en de theorie met elkaar aan de hand van relevante onderwerpen van het onderzoek. De relevante onderwerpen met betrekking tot de vormgeving en implementatie van een FMIS zijn planning implementatie, gestructureerde informatievoorziening, SaaS oplossing, koppeling met het personeelssysteem en training van het personeel. Per onderwerp worden de volgende vragen beantwoord:

- Wat heeft Stichting MOOI? (Huidige situatie)
- Wat wil Stichting MOOI? (Gewenste situatie)
- Wat kan opgemaakt worden uit de Benchmark? (Benchmark)
- Wat kan opgemaakt worden uit het literatuuronderzoek? (Theorie)

9.1 PLANNING IMPLEMENTATIE

Wat heeft Stichting MOOI?

Er is geen planning, die het gehele implementatietraject weergeeft.

Wat wil Stichting MOOI?

Uit interviews is gebleken, dat Stichting MOOI een informatie systeem wil dat een overzicht genereert van alle informatie (digitale kaartenbak) met betrekking tot de verschillende panden. Om dit te verwezenlijken wil Stichting MOOI planmatig een goed werkend systeem implementeren.

Wat kan opgemaakt worden uit de Benchmark?

Uit de Benchmark is naar voren gekomen dat het informatieproces (aanlevering/verwerking/archivering) op orde moet zijn, voordat men daadwerkelijk een FMIS implementeert. Tevens is duidelijk geworden dat een FMIS over meerdere jaren geïmplementeerd dient te worden door ieder jaar het pakket uit te breiden. Dit heeft als positief gevolg dat er kosten bespaard worden, omdat de organisatie de tijd kan nemen om een bepaald onderdeel goed te implementeren en de laten functioneren en dat er zodoende geen onnodige kosten gemaakt worden aan modules waar de organisatie nog niet aan toe is of waar de organisatie niet aan toekomt.

Wat kan opgemaakt worden uit het literatuuronderzoek?

De theorie zegt dat tijdigheid, volledigheid, juistheid en relevantie van de informatie goed op orde moeten zijn, voordat een FMIS goed werkt. Organisaties moeten volgens de theorie met een klein systeem beginnen en dit systeem steeds verder uitbreiden. Op die manier worden kosten en energie bespaard.

9.2 GESTRUCTUREERDE INFORMATIEORDENING

Wat heeft Stichting MOOI?

Stichting MOOI bewaart facilitaire informatie digitaal en hard-copy. Per vestiging wordt op het centraal bureau een ordner bijgehouden met betrekking tot de facilitaire informatie van het desbetreffende pand. Daarnaast worden documenten met facilitaire informatie over panden gedeeld op de server van Stichting MOOI. Er is echter geen duidelijke lijn in het digitaal ordenen van documenten.

Wat wil Stichting MOOI?

De facilitaire informatie over de verschillende panden moet makkelijk benaderbaar zijn en via verschillende invalshoeken te benaderen zijn. Dit wil bijvoorbeeld zeggen, dat met weinig inspanning gekeken kan worden welke schoonmaakbedrijven in welke panden schoonmaken en andersom, in welke panden een specifiek schoonmaakbedrijf actief is. Daarnaast wil Stichting MOOI zonder veel inspanning te leveren beschikken over overzichten met betrekking tot facilitaire informatie over de panden.

Wat kan opgemaakt worden uit de Benchmark?

Het is niet verstandig om direct alle beschikbare facilitaire informatie op te nemen in een systeem. Een leverancier is in staat om in één keer een groot pakket aan diensten te leveren, maar de eigen organisatie is vaak niet in staat om direct een groot pakket op een goede manier te implementeren. Met andere woorden, de eigen organisatie werkt vertragend als het gaat om de implementatie van een informatie systeem. Het is daarom raadzaam om het overzicht in facilitaire informatie stapsgewijs in het systeem op te nemen, zodat alle mensen in de organisatie op een correcte manier gebruik kunnen maken van het systeem en de facilitaire informatie.

Wat kan opgemaakt worden uit het literatuuronderzoek?

Een FMIS zorgt ervoor dat medewerkers direct kunnen beschikken over de toegewezen faciliteiten en de benodigde facilitaire informatie. De afstand tussen de klant en FAZ wordt hierdoor verkleind en de medewerkers worden professioneel ondersteund in hun primaire taken.

9.3 WEBBASED/SOFTWARE OF SAAS

Wat heeft Stichting MOOI?

Stichting MOOI beschikt niet over een webbased/software of een SaaS informatie systeem.

Wat wil Stichting MOOI?

Stichting MOOI wil een FMIS implementeren. Een belangrijk vraagstuk hierbij is wat voor FMIS Stichting MOOI moet implementeren. De keuze die gemaakt dient te worden betreft een webbased systeem of een Software as a Service (SaaS) oplossing.

Wat kan opgemaakt worden uit de Benchmark?

Het Langeland Ziekenhuis maakt gebruik van een SaaS oplossing. Uit de Benchmark bleek dat een SaaS oplossing erg gebruiksvriendelijk is.

Wat kan opgemaakt worden uit het literatuuronderzoek?

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat een SaaS oplossing veel voordelen heeft op het gebied van gebruiksvriendelijkheid en lage implementatiekosten. De jaarlijkse kosten zijn echter wel hoog. Een SaaS oplossing is een trend en er stappen steeds meer leveranciers over op het aanbieden van een SaaS oplossing in plaats van een software oplossing. Een webbased/software oplossing heeft ook veel voordelen, zoals gebruiksvriendelijkheid en veiligheid. De implementatiekosten zijn in vergelijking met een SaaS oplossing hoger, maar de jaarlijkse kosten zijn lager. De financiële analyse moet duidelijk maken, welk systeem voor Stichting MOOI geschikt is.

9.4 KOPPELING MET PERSONEELSSYSTEEM

Wat heeft Stichting MOOI?

Stichting MOOI beschikt over een personeelssysteem. Een koppeling van het personeelssysteem met een FMIS is mogelijk.

Wat wil Stichting MOOI?

De wens van Stichting MOOI is dat er een koppeling gemaakt kan worden tussen een FMIS en het personeelssysteem.

Wat kan opgemaakt worden uit de Benchmark?

Uit de benchmark kan opgemaakt worden, dat het koppelen met bestaande systemen (personeelssysteem) binnen de organisatie veel tijd en geld kost. Bij het Langeland Ziekenhuis duurde het koppelen erg lang, omdat er te weinig kennis was om het systeem te koppelen aan het personeelssysteem, en tevens liepen de kosten van het koppelen erg hoog op.

Wat kan opgemaakt worden uit het literatuuronderzoek?

Uit het literatuuronderzoek is gebleken, dat het koppelen van personeelssystemen aan een FMIS onder maatwerk valt. Het leveren van maatwerk gaat gepaard met hoge kosten en het neemt veel tijd in beslag.

9.5 TRAINING

Wat heeft Stichting MOOI?

Stichting MOOI heeft geen training- of opleidingsprogramma voor softwarepakketten.

Wat wil Stichting MOOI?

Uit interviews is gebleken dat er behoefte is aan training en opleiding, wanneer een nieuw softwarepakket geïntroduceerd wordt. Veel medewerkers kampen met problemen met het

financieel systeem, omdat er vooraf van het in werking stellen van het systeem geen goede uitleg over het systeem gegeven is.

Wat kan opgemaakt worden uit de Benchmark?

Medewerkers kunnen dwarsliggen in het implementatieproces, wanneer ze zich niet verbonden voelen met het nieuwe systeem. Het is daarom van belang om de medewerkers te trainen te informeren en op te leiden. En niet te vergeten veel communiceren met de medewerkers, zodat er draagkracht gecreëerd wordt.

Wat kan opgemaakt worden uit het literatuuronderzoek?

De koppeling tussen mens en machine (in dit geval het computersysteem) is erg belangrijk. Zonder goede aanlevering en ordening van informatie in het systeem, verliest het systeem zijn waarde. De medewerkers van Stichting MOOI moeten daarom leren met het systeem om te gaan, zodat het maximale resultaat uit het systeem gehaald kan worden. Op die manier heeft het systeem een toegevoegde waarde voor de gehele organisatie.

9.6 OVERZICHT VERGELIJKEND ONDERZOEK

In het onderstaande schema is een overzicht te zien van het vergelijkend onderzoek.

	Aanwezig?	Wens?	Benchmark?	Literatuur?
Planning implementatie	Nee	Ja	Ja	Ja
Gestructureerde Informatieordening	Nee	Ja	Ja	Ja
SaaS	Nee	Ja/Nee	Ja	Ja
Koppeling met personeelssysteem	Nee	Ja	Nee	Nee
Training	Nee	Ja	Ja	Ja

10 FINANCIËLE PARAGRAAF

Om een goed beeld te krijgen van de kosten en baten die een FMIS met zich meebrengt, is een Total Cost of Ownership gemaakt. Dit financiële overzicht is gemaakt aan de hand van de kosten uit de offerte van Topdesk. Deze keuze is gemaakt, omdat de prijzen van Topdesk ten opzichte van de andere offertes gemiddeld zijn. Daarnaast levert Topdesk een webbased/software en een SaaS oplossing, hetgeen de financiële opgave betrouwbaarder maakt. Het is daarom van belang om de kosten als indicatie te beschouwen. De kostenopbouw van de offerte van Topdesk is echter voor alle leveranciers vergelijkbaar. Hierdoor is duidelijk, ongeacht welke leverancier gekozen wordt, hoe hoog de kosten zijn, die Stichting MOOI bij de aanschaf van een FMIS kan verwachten. Tevens wordt duidelijk welk systeem, webbased/software of SaaS, financieel voordeliger is voor Stichting MOOI. De totale kosten van de twee systemen zijn hieronder weergegeven. Voor het totale overzicht verwijs ik u naar de bijlage.

Webbased/software

	jaar 1	jaar 2	jaar 3	Optioneel jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7	
Totale kosten	€ 41.580,83	€ 18.615,49	€ 8.663,22	€ 4.477,13	€ 8.663,22	€ 8.663,25	€ 5.272,39	€ 4.227,72	€ 100.163,25
Opbrengst					€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (320.000,00)
Resultaat	€ 41.580,83	€ 18.615,49	€ 8.663,22	€ 4.477,13	€ (71.336,78)	€ (71.336,75)	€ (74.727,61)	€ (75.772,28)	€ (219.836,75)

Het bovenstaande financiële overzicht laat zien dat een webbased/software oplossing voor Stichting MOOI €228.236,75 opbrengt. Doordat de jaarlijkse kosten steeds kleiner worden en er vanaf jaar vier bespaard kan worden op 1 FTE, is de besparing vanaf jaar vier aanzienlijk.

SaaS oplossing

	jaar 1	jaar 2	jaar 3	Optioneel jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7	
Totale kosten	€ 52.525,80	€ 28.140,80	€ 17.740,80	€ -	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 169.370,60
Opbrengst					€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (320.000,00)
Resultaat	€ 52.525,80	€ 28.140,80	€ 17.740,80	€ -	€ (62.259,20)	€ (62.259,20)	€ (62.259,20)	€ (62.259,20)	€ (150.629,40)

Met een SaaS oplossing is de kostenbesparing aanzienlijk minder. Met €151.029,40 is het uiteindelijke resultaat ruim €70.000 minder dan bij de webbased/software oplossing. Dit komt vooral door de hoge jaarlijkse kosten, die een SaaS oplossing met zich meebrengt.

11 CONCLUSIES

Tijdens mijn onderzoeksperiode heb ik geruime tijd onderzocht, hoe de informatieprocessen binnen Stichting MOOI georganiseerd zijn. Deze informatieprocessen moeten op orde zijn, voordat met een implementatietraject gestart kan worden. De implementatie van een FMIS gaat veelal gepaard met hoge implementatiekosten. Gezien de hoge implementatiekosten van een FMIS is ook onderzoek gedaan naar de alternatieven voor een FMIS. Uit dit onderzoek is de conclusie getrokken, dat de in aanmerking komende alternatieven niet uitvoerbaar zijn binnen Stichting MOOI. Hierdoor is het verdere onderzoek toegespitst op een FMIS. De implementatie van een FMIS vindt niet zonder verandering plaats. Binnen de gehele organisatie is onderzocht, wat er gedaan moet worden om een informatie systeem met succes te implementeren. De antwoorden op deze vraagstukken hebben voldoende informatie gegenereerd om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling van dit onderzoek:

Welke mogelijkheden biedt een FMIS binnen Stichting MOOI en op welke manier kan deze het best vormgegeven worden, waarbij rekening wordt gehouden met de implementatie van een FMIS?

Ik vind dat een FMIS mogelijkheid biedt voor Stichting MOOI om overzicht te krijgen in facilitaire informatie, die nu onoverzichtelijk opgeslagen wordt in digitale- maar ook hard-copy middelen. Met behulp van een FMIS kan Stichting MOOI alle informatie digitaal ordenen waardoor informatie toegankelijker wordt en (facilitaire) medewerkers met deze informatie hun werkprocessen kunnen verbeteren. Door middel van een FMIS is Stichting MOOI ook in staat om met de meest actuele informatie te werken. In de huidige situatie moet men zoeken naar actuele informatie, hetgeen ten koste gaat van de efficiëntie en de effectiviteit van de werkzaamheden van de medewerkers.

In het vergelijkend onderzoek is naar voren gekomen dat Stichting MOOI wel een FMIS kan implementeren maar daar kleven wel een aantal voorwaarden aan:

1. Het project moet geleid worden door medewerker van Stichting MOOI
2. Een groot systeem in één keer implementeren veroorzaakt implementatieproblemen en onnodige kosten
3. Voordat een FMIS geïmplementeerd wordt, moet men de informatiestromen op orde hebben
4. Een SaaS oplossing heeft meer voordelen, maar een webbased/software pakket levert de organisatie meer op
5. Er zit veel verschil in prijs en kwaliteit tussen de leveranciers
6. Op basis van een combinatie van deze twee elementen moet een keuze gemaakt worden
7. Het koppelen van een FMIS aan een personeelssysteem kost veel geld en levert de organisatie niet veel op
8. Motivatie van medewerkers speelt een belangrijke rol tijdens de implementatie om succes te garanderen

9. Om meldingen te generen in het systeem moet binnen alle vestigingen van Stichting MOOI geïnterpreteerd worden
10. Nadat het systeem is ingevoerd is het belangrijk, dat de kwaliteit in stand wordt gehouden.

Aan de hand van deze conclusies zijn aanbevelingen gedaan die te lezen zijn in het volgende hoofdstuk.

12 AANBEVELINGEN

Projectteam

Om de implementatie van een FMIS goed te laten verlopen is het aan te raden een projectteam aan te stellen, dat het project in zijn totaliteit trekt. Hier wordt mee bedoeld, dat dit team het personeel traint en motiveert, problemen met betrekking tot het systeem oplost en de implementatie van het systeem volgens de planning leidt en organiseert. Dit projectteam raad ik aan om een communicatieplan op te stellen met daarin een beleid met betrekking tot de implementatie om eenduidigheid in de organisatie te creëren.

Langetermijn Planning

Ik adviseer Stichting MOOI om de implementatie van een FMIS te spreiden over drie jaar. De uitgebreide planning is te vinden in bijlage 11. Het lijkt een erg ruime planning. Echter is deze periode nodig om voor Stichting MOOI implementatie van het systeem goed te laten verlopen. In de planning is veel tijd opgenomen voor het trainen en motiveren van personeel. Verder begint de implementatie met twee à drie modules. Ik adviseer om met de modules contractbeheer en gebouwbeheer te starten, omdat de desbetreffende informatie voor deze modules binnen Stichting MOOI reeds geordend is. Voor de module meldingen is het noodzakelijk dat alle meubels en inventaris worden geïnventariseerd en geordend, omdat men aan moet kunnen geven welk object of meubel de melding betreft. In de planning is de inventarisatie ook weergegeven.

Webbased/software of SaaS

Ik raad Stichting MOOI aan om een webbased/software pakket aan te schaffen, omdat het uiteindelijke financiële resultaat veel hoger is dan als men een SaaS oplossing aanschaft. Dit pakket voldoet ook aan de wens van Stichting MOOI om de hosting intern te houden.

Ordering van informatiestromen

Veel modules binnen een FMIS vragen om gestructureerd en overzichtelijke informatiestromen binnen de organisatie. Stichting MOOI heeft niet alle informatiestromen op orde. Dit moet verbeterd worden, voordat Stichting MOOI het pakket gaat uitbreiden. Deze verbetering kan tot stand worden gebracht door:

- taken en verantwoordelijkheden van de verschillende onderdelen van de facilitaire organisatie vast te leggen, zodat er geen misverstanden meer over kunnen ontstaan
- de inventaris overzichtelijk te maken door alle informatie van de panden en van de organisatie (meubels, vluchtroutes, plattegronden, auto's en dergelijke) geïnventariseerd en overzichtelijk te archiveren en van deze inventaris vervolgens een producten- en dienstencatalogus (PDC) te maken, waarin (vrijwel)alle producten en diensten van FAZ staan omschreven.

Leverancierskeuze

Ik raad Stichting MOOI aan om Planon, NPQ, Topdesk, Facilitor en Axserion uit te nodigen om een presentatie te doen bij Stichting MOOI. Planon en NPQ leveren software en Facilitor en Axserion leveren een SaaS oplossing. Topdesk levert beide oplossingen. Deze vijf leveranciers scoorden het hoogst met hun reactie op het PvE. Aan de hand van de presentaties kan Stichting MOOI een geschikte voorkeurlleverancier selecteren.

Koppeling met het personeelssysteem

Stichting MOOI dient een afweging te maken tussen de kosten, die de leverancier voor het koppelen in rekening brengt en de toegevoegde waarde die de koppeling heeft voor de organisatie. Ik raad Stichting MOOI af om het personeelssysteem te koppelen met het facilitair management informatie systeem, omdat de modules die in de organisatie als eerst geïmplementeerd gaan worden geen meerwaarde hebben, wanneer zij gekoppeld zijn met het personeelssysteem. Daarnaast moet gedacht worden aan de bezuinigingen en in het financiële plaatje is de koppeling een grote kostenpost. Stichting MOOI kan altijd nog beslissen om later het systeem te laten koppelen.

Training en motivatie

Zoals in de conclusie is aangegeven, is het van belang dat de medewerkers zowel op technisch gebied (beheersen van het programma) als op inhoudelijk gebied (invoeren van de juiste informatie) getraind worden. Dit kan verwezenlijkt worden door middel van cursussen en workshops. In deze cursussen en workshops moet uitgelegd en gedemonstreerd worden hoe men met het systeem moet werken. Om zo min mogelijk weerstand te krijgen van de medewerkers bij de implementatie van een FMIS is het belangrijk om de medewerkers te motiveren. Medewerkers kunnen weerstand bieden, omdat ze het programma niet begrijpen of het idee achter het systeem niet begrijpen. Een belangrijke sleutel tot succes op dit gebied is de medewerkers voorzien van kennis over een FMIS en de motivatie voor de implementatie kenbaar maken (communicatie). Ik raad Stichting MOOI aan om dit te bewerkstelligen door middel van een train de trainer programma. Deze training wordt gegeven door de leverancier of een expert en is bedoeld voor stafmedewerkers, die daarna zelf de trainingen kunnen geven aan de rest van de medewerkers om het gedachtegoed en de methodiek verder te verspreiden. De koppeling tussen mens en machine, die meerdere malen is teruggekomen in het onderzoek, en die ook is verwerkt in de formulering van een FMIS, wordt vaak onderschat, blijkt onder meer uit de benchmark. Als men zorgt, dat de medewerkers technisch en inhoudelijk goed met het systeem kunnen werken, wordt het maximale resultaat uit het systeem gehaald.

Inventariseren

Om de inventaris van de panden in kaart te brengen adviseer ik om een stagiair aan te nemen, die naast het inventariseren van de gehele inventaris, ook een PDC kan maken en kan nadenken over de manier van inventariseren. Hiermee bedoel ik, dat een overweging gemaakt moet worden, hoe de inventaris overzichtelijk gemaakt wordt. Belangrijke elementen het in kaart brengen van de inventaris zijn:

- Hoe wordt de inventaris genoteerd? (omschrijving van het object, codes enz.)
- Hoe wordt de inventaris ondergebracht? (per pand/ per groep/ per lokaal/ enz.)

Op deze manier kan op een goedkope wijze de inventaris en daarmee ook een belangrijke informatiestroom, geordend worden. Daarnaast worden de medewerkers van Stichting MOOI ontzien van deze tijdrovende werkzaamheden.

Verantwoordelijkheid

Één of meerdere werknemers dienen de verantwoordelijkheid te nemen voor het facilitair management informatie systeem. Ik adviseer om de drie (staf) medewerkers van de facilitaire dienst op het centraal bureau verantwoordelijk te maken voor het systeem waarbij één (staf) medewerker de eindverantwoordelijkheid draagt. Op deze manier kan ervoor gezorgd worden, dat de kwaliteit van het systeem gewaarborgd blijft. Deze medewerkers bepalen ook de autorisaties en zij geven op deze wijze het systeem vorm.

12.1 OVERZICHT AANBEVELINGEN

Om een goed overzicht te krijgen welke consequenties de aanbevelingen hebben is het onderstaande schema gemaakt.

	Organisatorische consequenties	Personele consequenties	Financiële consequenties
Projectteam	X	X	X
Langetermijn Planning	X		
Webbased/software	X		X
Ordering van informatiestromen	X		
Leverancierskeuze	X		X
Koppeling met het personeelssysteem	X		
Training en motivatie		X	X
Inventariseren		X	X
Verantwoordelijkheid		X	

Projectteam

Organisatorische consequentie: Er wordt een projectteam in de organisatie aangesteld, dat gedurende drie jaar de implementatie leidt. De organisatiestructuur wordt daarom uitgebreid met een projectgroep, waar andere afdelingen ook mee te maken krijgen.

Personele consequentie: Interne medewerkers uit de organisatie moeten het projectteam vormen.

Financiële consequentie: Het aanstellen van mensen voor de projectgroep gaat gepaard met personele kosten.

Langetermijn Planning

Organisatorische consequentie: het organisatorische onderdeel van de implementatie van een FMIS vindt plaats aan de hand van een ruime planning.

Webbased/software

Organisatorische consequentie: Als Stichting MOOI een Webbased/software pakket aanschaft, heeft dit organisatorische consequenties, omdat het pakket door Stichting MOOI zelf moet worden uitgevoerd en Stichting MOOI zelf ook voor de hosting moet zorgen.

Financiële consequentie: Het levert Stichting MOOI veel meer op als men een webbased/software pakket implementeert. Het pakket is ook eerder terugverdiend dan een SaaS oplossing.

Ordering van informatiestromen

Organisatorische consequentie: Informatieprocedures en – processen worden aangepast als men de informatiestromen binnen Stichting MOOI gaat ordenen.

Leverancierskeuze

Organisatorische consequentie: De keuze van een bepaalde leverancier heeft organisatorische consequenties. De systemen van de leveranciers verschillen van elkaar en zijn uniek georganiseerd.

Financiële consequentie: Er zit veel verschil tussen de kosten van systemen, die de leveranciers aanbieden. De keuze van een leverancier heeft daarom financiële consequenties.

Koppeling met het personeelssysteem

Organisatorische consequentie: Het koppelen van het personeelssysteem brengt organisatorische consequenties met zich mee, omdat de werkwijze voor de medewerkers, die met de systemen werken, verandert als het systeem wel gekoppeld wordt.

Training en motivatie

Personele consequentie: medewerkers van Stichting MOOI moeten getraind en gemotiveerd worden door stafmedewerkers van Stichting MOOI.

Financiële consequentie: het aanbieden van trainingen en het maken van een communicatieplan en -beleid kost geld. Er moeten externe vakmensen komen, die trainingen geven aan de stafmedewerkers. De (facilitaire) medewerkers moeten een communicatiebeleid ontwikkelen. Dit zijn personele kosten.

Inventariseren

Personele consequentie: Er moet een stagiair of medewerker aangesteld worden, die gaat inventariseren. De facilitaire medewerkers kunnen vervolgens beleid ontwikkelen hoe om te gaan met de inventaris.

Financiële consequentie: Het aanstellen van een stagiair of medewerker kost geld.

Verantwoordelijkheid

Organisatorische consequentie: in de organisatie moet iemand verantwoordelijk worden voor het facilitair management informatie systeem. Hij/zij wordt hierdoor ook aanspreekpunt en leidinggevende op dit gebied.

Personele consequenties: de medewerker wordt voor het systeem, krijgt er een taak bij waardoor voor deze medewerker de werkzaamheden uitgebreid worden.

13 BRONNENLIJST

13.1 INTERVIEWS

- Mirjan Wasmus (staf medewerker Stichting MOOI)
Wekelijks interview met betrekking tot de deelvragen van het onderzoek.
- Ton Klokgieters (stafmedewerker Algemene Zaken)
Interview gericht op invoering FMIS/servicedesk binnen Stichting MOOI
- Administratie, Elly Vergeer
Interview gericht op informatieverwerking
- ICT, Ruud Trok
Interview gericht op koppeling met ICT
- Martijn Rottier (medewerker Facilitaire Zaken)
Interview gericht op informatieverwerking binnen Stichting MOOI en over invoering FMIS/servicedesk
- Léanne Lovink (Facility Manager Langeland Ziekenhuis)
Interview gericht op de implementatie van een FMIS

13.2 LITERATUUR

- Reijnders, E., Basisboek Interne Communicatie, aanpak en achtergronden, Van Gorcum, 2009, 6e druk
- Van der Bij, Broekhuis en Gieskes, *Kwaliteitsmanagement in beweging*, Kluwer, Deventer, 2004
- Quant, Patries, *Projectmatig werken, Hoe doe je dat?*, Uitgeverij Thema, Zaltbommel, 2007
- Baarda en De Goede, *Basisboek Methoden en Technieken*, Wolters-Noordhoff BV, Groningen, 2006
- George Maas, J.W. Pleunis, *Facility Management, Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer, Deventer, 2006, 2^e druk
- Alofs, Ton, *Van helpdesk naar servicedesk: de klant staat centraal*, ten Hagen & Stam, Den Haag, 2000, 2^e druk
- Kleijn, Henk, Fred Rorink, *Verandermanagement: een integrale aanpak*, Pearson Prentice Hall, Amsterdam, cop. 2009, 2^e druk
- Elving, Wim, *Veranderkunst: communicatiemanagement in praktisch perspectief*, Koninklijke van Gorcum, Assen, 2009

- Kribbe, Dr W.J., Sietsma, J., *Management van informatiesysteembeheer*, Lansa Publishing, Rijswijk, 1993
- Mintzberg, H., Mani Clandy, K., *Structure in fives: designing effective organization*, Pearson Education Uitgeverij, 2006
- Hamer J.H, *Facility Management Systems*, Van Nostrand Reinhold, 1988
- Willemse H. en Veeke R., *Jaarboek Facility Management Informatie Systemen*, Kluwer, Alphen aan den Rijn, 2003
- Kloppens, Sander, Peters, Louk, Vonk, Jelle, *Operationeel beheer van informatiesystemen*, herziene editie, 2001, Den Haag, ten Hagen & Stam Uitgevers
- Handboek Stichting MOOI, rubriek Beleid & Organisatie, document RVB Ondernemingsplan MOOI 2011
- Dassen, Marc, *Internet en facility management vanzelfsprekend!*, 2006, Factomediabase

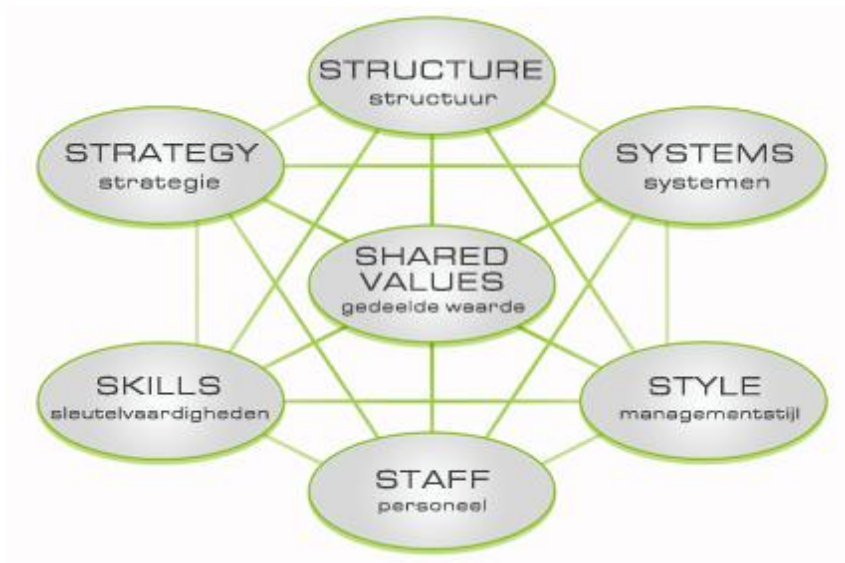
13.3 SITES

- http://www.gertjanschop.com/modellen/7s_model.html
- http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Desk_research.aspx
- <http://www.stichtingmooi.nl/index.php?nav=5>
- http://123management.nl/0/030_cultuur/a300_cultuur_02_typering.html
- <http://www.axxerionfs.nl/site/62AAC1121E2FBD91C125744E0032EB47>
- <http://www.facilitor.nl/>
- <http://www.facility2.nl/Software.6.0.html>
- <http://www.famas.nl/index.php/nl/fmis-software>
- <http://www.faminfo.nl/>
- http://www.npqolutions.com/FMNL/prequest_fm_software.htm
- http://www.planon.nl/web/NL_Solutions_Products_NEW.htm
- <http://www2.topdesk.nl/over-ons>
- <http://www.ultimo.net/nl>
- http://www.invender.nl/product/Easy_Database_Maker

14 BIJLAGE

<u>14.1</u>	<u>Het 7s model: Stichting Mooi</u>	1
<u>14.2</u>	<u>Competing values framework</u>	6
<u>14.3</u>	<u>Interview Léanne Lovink Langeland Ziekenhuis</u>	8
<u>14.4</u>	<u>10 tips voor de aanschaf van FMIS</u>	10
<u>14.5</u>	<u>Interview Mirjan Wasmus: stafmedewerkster Facilitaire Zaken</u>	11
<u>14.6</u>	<u>Interview Martijn Rottier: medewerker Facilitaire Zaken</u>	13
<u>14.7</u>	<u>Interview Ton Klokgieters: medewerker Facilitaire Zaken</u>	14
<u>14.8</u>	<u>Interview Elly Vergeer: Administratieve medewerkster</u>	16
<u>14.9</u>	<u>Interview Ruud Trok: ICT medewerker</u>	18
<u>14.10</u>	<u>Leveranciers</u>	20
<u>14.11</u>	<u>Implementatieplanning</u>	27
<u>14.12</u>	<u>Financiële paragraaf</u>	30
<u>14.13</u>	<u>TCO Webbased/Software Pakket</u>	31
<u>14.14</u>	<u>TCO SaaS Oplossing</u>	32
<u>14.15</u>	<u>Optionele kosten</u>	33
<u>14.16</u>	<u>Pve</u>	34
<u>14.17</u>	<u>Begrippenlijst</u>	45

14.1 HET 7S MODEL: STICHTING MOOI



Shared Values

MOOI versterkte in de afgelopen periode de relatie met het beroepsonderwijs. Ondermeer leidde dit tot het concept Lerend WijkCentrum en een sterke aanwezigheid van MOOI in de Brede School ontwikkelingen in Zoetermeer en Den Haag. Ook is MOOI sterk aanwezig in het Centrum voor Jeugd en Gezin in Laak. MOOI is de afgelopen jaren meer zichtbaar aanwezig in de wijken. Dit omdat er meer outreachend wordt gewerkt en meer samengewerkt met andere organisaties. Er wordt door MOOI in belangrijke mate meer ingezet op preventie. Met betrekking tot onze medewerkers is sterk ingezet op de medewerker van de toekomst, een concept dat uitgaat van het in de eigen kracht zetten van medewerkers. Dit betreft zowel de professionele als de vrijwillige medewerkers. Bij het tot stand komen van het welzijnsaanbod wordt de wijkbewoner steeds meer direct betrokken om mee te denken en om mee te produceren. De gebruikers van onze diensten zijn in het algemeen tevreden en geven een 7 gemiddeld. MOOI is goed bekend in de stad, regio en ook landelijk.

Visie

MOOI is:

- Verbindend
- Herkenbaar en zichtbaar
- Dichtbij

MOOI heeft:

- Kwaliteit, vakmanschap en vertrouwen
- Goed imago en open uitstraling
- Medewerkers die zich opstellen als ambassadeurs van MOOI

MOOI wil zijn:

- Direct aanspreekbaar op elk niveau
- Ondernemend
- Betrouwbaar
- Lerend en ontwikkelend
- Bewust van de context op elk niveau
- Efficiënt
- Flexibel
- Toekomstbestendig

Missie

MOOI verzorgt welzijnswerk dat zowel sociale ondersteuning als sociale ontwikkeling biedt:

Sociale ondersteuning

Het door signalering, interventie en toeleiding versterken van de zelfredzaamheid van individuele burgers, opdat deze volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijke verkeer en na succesvolle interventies geen zorg meer behoeven. Daarnaast gaat het om het bieden van ondersteuning aan diegenen die - ook met geboden begeleiding - niet goed in staat zijn tot zelfredzaamheid.

Sociale ontwikkeling

Mogelijk maken en bevorderen van de sociale ontwikkeling van groepen burgers, waar het gaat om maatschappelijke thema's als sociale cohesie, burgerschap en participatie. Welzijn vervult daarnaast vanuit de uitvoeringspraktijk een belangrijke signalerende functie, waarmee de kwaliteit van de gemeentelijke beleidsontwikkeling wordt versterkt.

Strategy

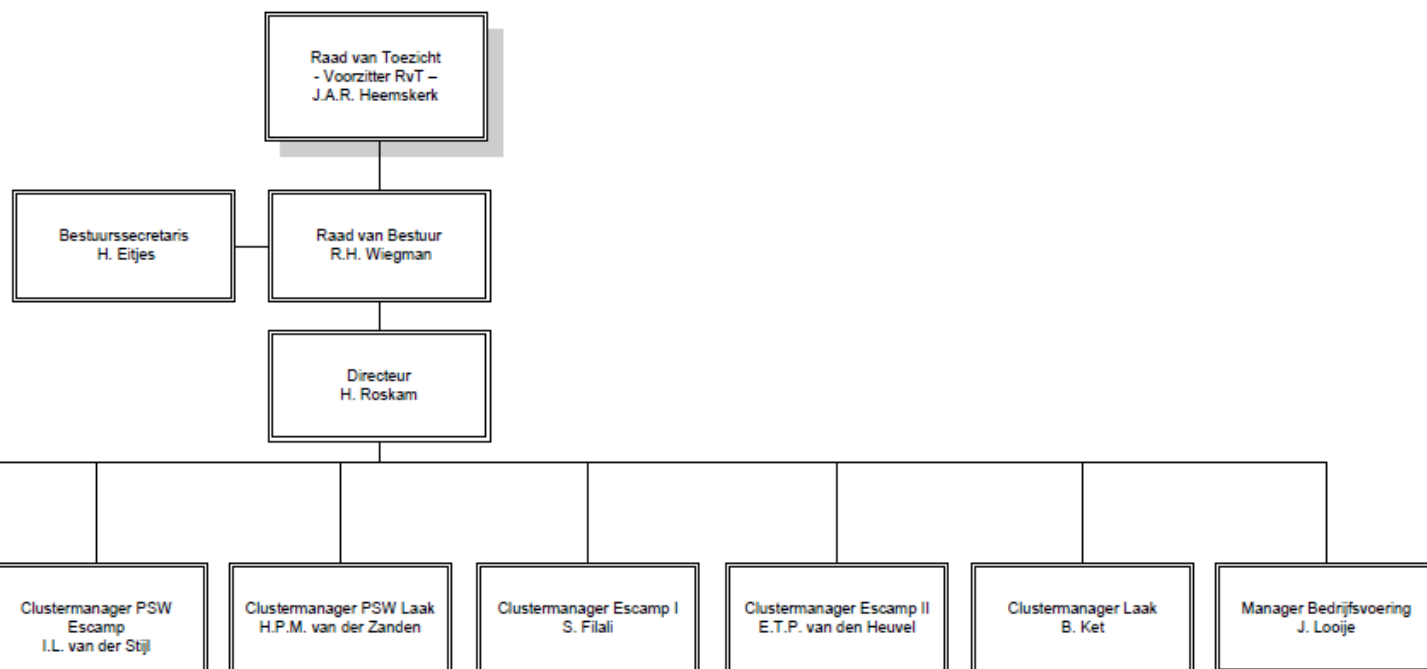
MOOI zet zich in voor het verbeteren van het welzijn van de bewoners. In samenwerking met de bewoners en netwerkpartners worden vanuit verschillende locaties welzijnsactiviteiten ontplooid en diensten verricht. MOOI heeft het werk verdeeld in peuterspeelzaalwerk, kinderwerk, jongerenwerk, volwassenenwerk, ouderenwerk, maatschappelijk werk en diverse projecten. Er staan 486 medewerkers en 112 vakdocenten klaar voor het uitvoeren van deze taken. Zij krijgen daarbij steun van bijna 800 vrijwilligers, die voornamelijk in Escamp, Laak en Zoetermeer wonen. Daarnaast zijn bij MOOI 120 stagiaires actief.

MOOI werkt samen met vele partijen, zoals bewoners(groepen), zelforganisaties, instellingen en organisaties op het gebied van welzijn, sport, onderwijs, cultuur, zorg, veiligheid, wonen en met diverse financiers.

Structure

Organogram Stichting MOOI

MOOI	
Per 1 augustus 2010	
Aantal medewerkers	: 432
Aantal vrijwilligers	: 785
Aantal locaties	: 63

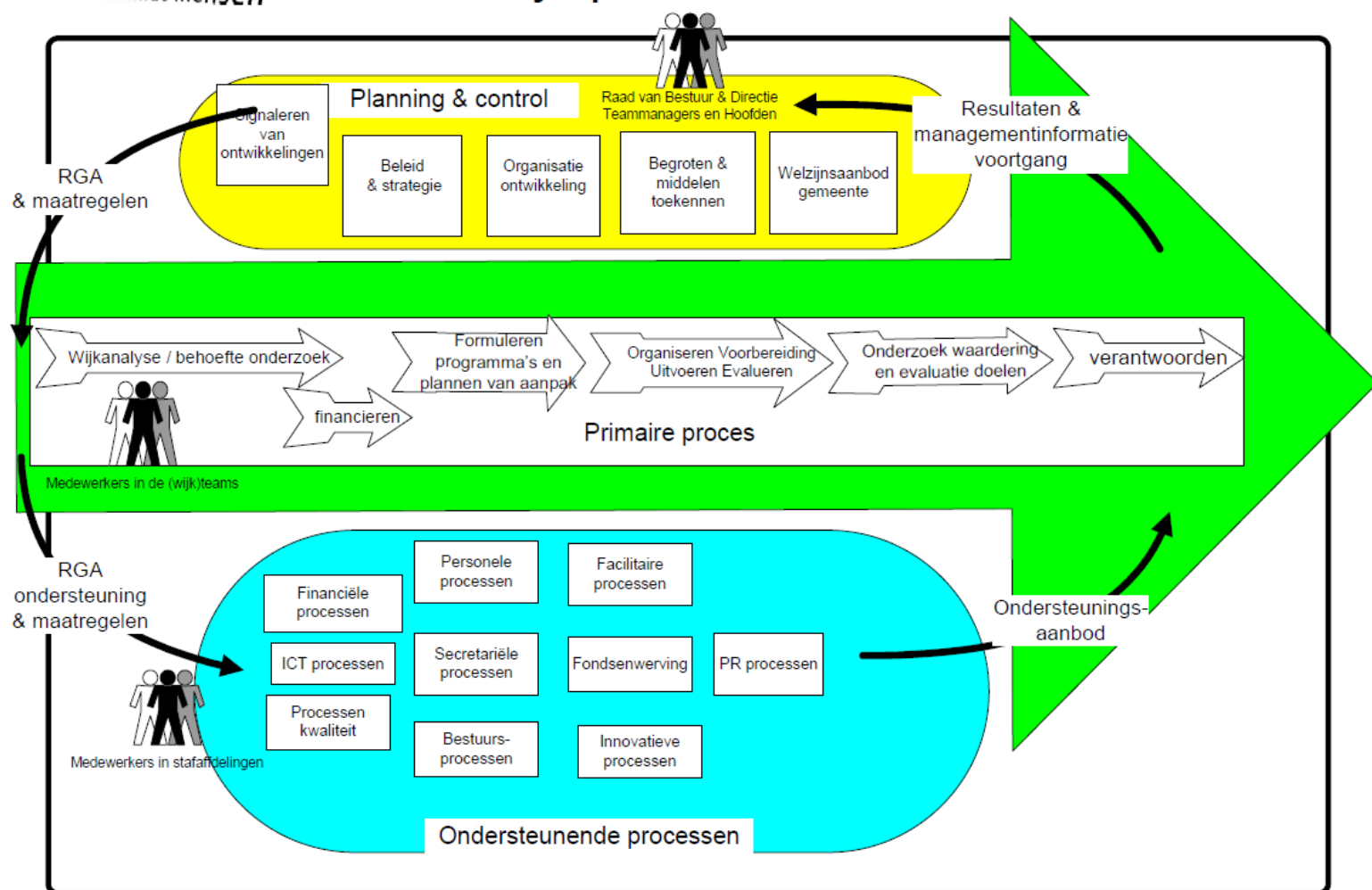


Systems

Het bedrijfsproces binnen Stichting MOOI is in onderstaand model weergegeven. Dit systeem wordt gehandhaafd binnen Stichting MOOI.



Bedrijfsprocesmodel MOOI



Versie: 2.0, d.d. 05-02-2010 Status: definitief

Style

De managementstijl die binnen Stichting MOOI gehanteerd wordt, kan omschreven worden als Analyticus. Dit houdt in dat het management voorzichtig, nauwgezet, taakgericht en systematisch te werk gaat.

Staff

De staf van Stichting MOOI is gebouwd op mensen die al lang in de organisatie werkzaam zijn. Op die manier probeert de organisatie haar medewerkers te belonen en de cultuur in stand te houden. In de toekomst zal het managementteam ook proberen deze visie vast te houden zodat de identiteit van de stichting behouden blijft.

Skills

Met behulp van buurthuizen, peuterspeelzalen en jongerenwerk levert Stichting MOOI welzijnswerk op maat. Door vakbekwame mensen in te zetten wordt geprobeerd om kansarme jongeren weer in de maatschappij te betrekken. Tevens worden er activiteiten in de buurthuizen georganiseerd voor de ouderen in de samenleving.

\$

De inkomsten van Stichting MOOI bestaan uit fondsen en subsidies van de overheid. De uitgaven bestaan voor het grootste deel uit personeelskosten (50%) en onderhoudskosten (30%). De resterende 20% bestaan uit een aantal kleine kostenposten. De directie beheert en stuurt de gehele financiële geldstroom.

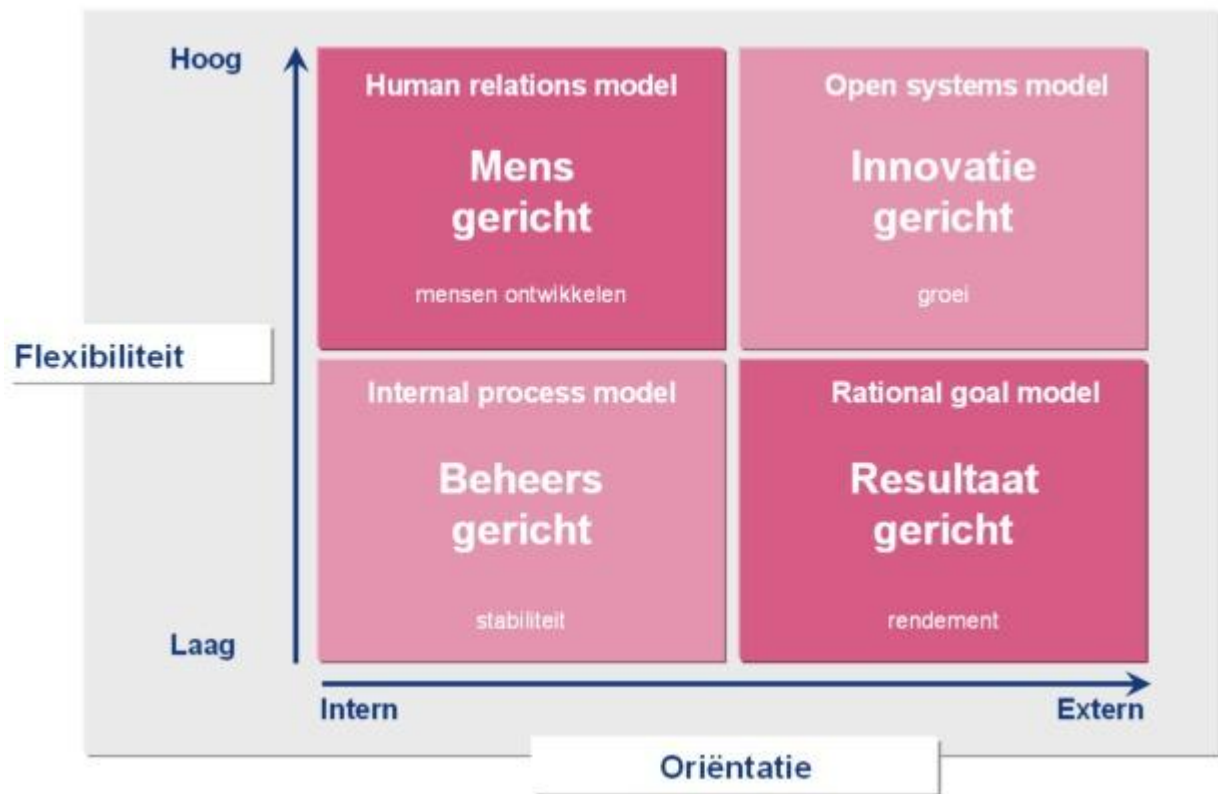
14.2 COMPETING VALUES FRAMEWORK

Om de bedrijfscultuur goed te typeren gebruik ik het Competing Values Framework model van Robert Quinn en Rohrbaugh¹⁵. Het model heeft vier dimensies waarmee de bedrijfscultuur getypeerd kan worden. De dimensies zijn mensgericht, beheersgericht, innovatief en resultaatgericht.

- **Mensgericht** - medewerkers staan centraal
 - Wat zijn de ontwikkelingsmogelijkheden?
 - Is er een goede beoordelingssystematiek?
 - Welk gedrag wordt niet geaccepteerd?
 - Zijn er veel opleidingen, bedrijfsuitjes? Wordt er veel geborreld?
- **Resultaatgericht** - het eindproduct staat centraal
 - Zijn er targets?
 - Gaat het om kwaliteit of snelheid?
 - Wordt er veel overgewerkt?
 - Wordt dat apart beloond?
- **Beheersgericht** - regels en procedures zijn belangrijk
 - Hoeveel procedures zijn er?
 - Hoe streng worden die nageleefd? Hoe wordt afgerekend?
 - Hoe hiërarchisch is de organisatie?
 - Hoeveel wordt er vergaderd?
- **Innovatiegericht** - ontwikkeling veel nieuwe producten of diensten
 - Wordt het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten gestimuleerd?
 - Hoeveel nieuwe producten worden er jaarlijks ontwikkeld?
 - Hoe staat het bedrijf in de markt?

¹⁵ Competing Values Framework van Robert Quinn Rohrbaugh (1983) ,
http://123management.nl/0/030_cultuur/a300_cultuur_02_typering.html

- Is er een researchafdeling?



Waarom hebben jullie besloten om een FMIS te implementeren? Wat was het probleem?

We hadden al een FMIS van Planon. Het werkte niet goed. Als je iets wilde wijzigen dan kostte het veel geld en dat duurde lang. Wijzigingen werkten gewoonweg niet soepel. Planon was gebaseerd op de NEN-norm. We wilden reserveringen erin hebben en dat ging heel moeizaam en het kostte erg veel geld.

Heeft de FMIS het probleem opgelost? Werkt alles nu zoals in de gewenste situatie omschreven was?

De vergaderingen staan erin en daar ging het om. We hebben ook een PDC opgesteld. Een PDC is handig omdat je mensen dan laat zien wat je aanbied. Dat hoeft geen heel boek te zijn, maar een korte beknopte omschrijving van je producten/diensten.

Hoe hebben jullie het proces aangepakt? Welke stappen zijn er ondernomen?

We zijn begonnen met een programma van eisen op te stellen. Daar kwamen andere afdelingen bij (finance, ict) doordat we sommige eisen/wensen meerdere afdelingen omvatte. Vervolgens zijn we leveranciers gaan uitnodigen om presentatie te doen voordat we het PvE opgestuurd hadden. Dit deden we om te kijken waar een leverancier zich mee onderscheidde van de rest, en of het ons aansprak. Hierdoor konden we het PvE aanpassen op de leveranciers. Daarna hebben we het programma van eisen gestuurd naar een paar voorkeur leveranciers. Die leveranciers hebben we nog een keer uitnodigt om specifieker te praten aan de hand van het PvE. Je zou de bijvoorbeeld ook aparte presentatie kunnen laten maken op bepaalde gebieden die jij belangrijk vindt. Vervolgens hebben we de leveranciers uit onderhandeld. Daarna de projectstructuur opgezet, waarin o.a. staat hoe er samengewerkt dient te worden, en als laatste hebben we het systeem van Axserion geïmplementeerd.

Ik zag in de presentatie dat jullie een planning van drie jaar hebben waarin het FMIS uitgebreid wordt. Waarom is daarvoor gekozen?

Het scheelt gewoon veel geld. Je kunt op je eigen tempo het afmaken zonder dat er veel geld doorheen gaat aan aspecten waar je niet aan te pas komt. Ook is het moeilijk om heel veel in één keer te doen. Je kunt het beter in periodes opbouwen.

Is het proces volgens de planning gegaan? Zo ja, zonder problemen? Zo nee, Waarom niet?

Nee, er zijn nog veel dingen niet geregeld. We zijn nu pas met sleutelbeheer bezig terwijl we al vijf jaar verder zijn. De belangrijkste zaken om het systeem goed te laten functioneren zitten er wel in. Het komt vooral doordat je afhankelijk bent van andere afdelingen die andere prioriteiten hebben. De eigen organisatie werkt vertragend.

Waren er bepaalde risico's waarmee rekening gehouden moest worden?

De belangrijkste risico's waren:

- Aansturing. Je hebt iemand nodig die het project trekt (projectleider). Anders lukt het niet om een FMIS een succes te maken
- Rekening houden met weerstand uit de organisatie. Er zijn altijd vertragende aspecten vanuit de eigen organisatie. Veelal omdat mensen niet willen meewerken.
- ICT kan een struikelblok zijn. Als ze bijvoorbeeld geen serveerruimte beschikbaar hebben, of een firewall geïnstalleerd hebben die de FMIS blokkeert. Dit zijn zaken waar veel tijd in gaan zitten, dus zorg dat je het van tevoren weet.

Waar hebben jullie op gelet bij de leveranciersselectie?

- Ervaring. We hebben bij de voorkeursleveranciers gekeken of ze in andere ziekenhuizen een FMIS hebben geïmplementeerd en hoe dat gedaan was.
- De kosten zijn erg belangrijk
- We hebben natuurlijk ook gekeken welke leveranciers het beste voldeed aan onze eisen en wensen.

Waarom hebben jullie Axserion gekozen?

Het ging tussen Ultimo en Axserion. Het PvE en de kosten waren in het voordeel bij Axserion. Het scheelde een bedrag met 5 cijfers tussen deze twee leveranciers.

Hoe hebben jullie het systeem geïmplementeerd? (op het gebied van training, personeel enz.).

We hebben in eerste instantie de mensen opgeleid die er direct mee te maken hadden. Die mensen hebben we vervolgens de collega's laten trainen. Dit werkte goed. Het is niet alleen belangrijk dat mensen weten hoe het programma werkt maar ook inhoudelijk moeten ze opgeleid worden; welke melding naar welke afdeling moet bijvoorbeeld.

Welke punten in het traject zou je in het vervolg hetzelfde doen?

De aanbestedingsprocedure. Het was praktisch erg handig om eerst de leveranciers uit te nodigen, en vervolgens het PvE naar leveranciers te sturen. Hierdoor kan je op een goede manier aangeven wat je belangrijk vindt door het PvE aan te passen op de eerste presentaties.

Welke punten in het traject zou je in het vervolg anders doen?

In het vervolg zet ik een aparte projectmanager op de implementatie. De "normale" manager heeft onvoldoende tijd om het op een nette manier te implementeren. Het moet iemand zijn die een beetje affiniteit met ict heeft (Excel en grafieken), en die het leuk vindt.

14.4 10 TIPS VOOR DE AANSCHAF VAN FMIS

Voordat een FMIS goed werkt en daadwerkelijk voordelen oplevert, moet er veel gebeuren. Wat is de beste marsroute om te komen tot een goed werkende FMIS? ¹⁶

Tien tips

Tip 1: Doe het goed of doe het niet

Tip 2: Doe het met elkaar

Tip 3: Oriënteer je goed

Tip 4: Maak een roadmap

Tip 5: Onderhandel!

Tip 6: Zet een eigen projectleider in met verstand van FMIS, ICT en FM

Tip 7: Doe het stapsgewijs

Tip 8: Neem er de tijd voor

Tip 9: Organiseer het beheer

Tip 10: Leid uw mensen goed op

7 Tips voor een succesvolle FMIS-implementatie

Tip 1

Besef dat meer factoren dan alleen tijd en geld het succes van een FMIS-implementatie bepalen.

Tip 2

Een geslaagde FMIS-implementatie is gestoeld op vier pijlers: systeem, arbeid, structuur en organisatiecultuur.

Tip 3

Bepaal de complexiteit van de verandering en maak vooraf de mogelijke risico's en hun impact inzichtelijk.

Tip 4

Communiceer voldoende ('geen bericht is goed bericht' is niet de juiste houding).

Tip 5

Informeer belanghebbenden over de behaalde successen en vier deze.

Tip 6

Overweeg het instellen van een klankbordgroep met vertegenwoordigers uit de verschillende belangengroepen.

Tip 7

Wijs iemand aan als verandermanager (hij of zij moet er voor zorgen dat aan alle succesbepalende factoren voldoende aandacht wordt besteed).

¹⁶ <http://www.factomagazine.nl/?m=home&f=search&search=Facto Magazine>, nummer 12

Hoe krijgt u informatie aangeleverd?

Via de telefoon en de mail. Ook wel eens in de wandelgangen. Er is ook een bestandje voor de peuterspeelzalen in Escamp waar Ingrid klusjes opschrijft en Freek de klusjes afhandelt.

Hoe zou u graag informatie aangeleverd zien worden?

Het gaat redelijk op deze manier. Maar ik vind het kwetsbaar omdat meldingen maar bij 1 persoon terecht komen, waardoor meldingen niet overgenomen kunnen worden. Meldingen zouden rechtstreeks gemeld moeten kunnen worden bij de TD. Dit gaan vooral om simpele klussen. Nu moet ik alles doormailen. Het zou handig zijn als je Freeks naam direct aan simpele klussen kan koppelen.

Hoe verwerkt u de informatie (niet archivering, maar verwerking van de meldingen zoals oplossingen en ondernemen van stappen)?

De informatie mail ik vaak door. Soms ga ik zelf kijken op de locatie.

Wat zou u graag aan de informatieverwerking verbeterd zien worden?

Ik heb nu weinig overzicht van welke klussen er open staan. Ik kan ook niet zien waar veel meldingen vandaan komen. Ik zou ook graag inzicht hebben in het werk van de TD. Tevens zou ik de doorlooptijd willen bekijken zodat de doorlooptijd versneld kan worden.

Hoe archiveert u de aangeleverde informatie?

De TD tekent alle mailtjes af en die stop ik in een ordner. Het is geen waterdicht systeem, daar doen we ook niets mee.

Wat zou u graag aan de informatiearchivering verbeterd zien worden?

Digitalisering. Het liefst automatisch. Dat je het niet hoeft in te voeren maar wel terug kan kijken.

Is er een procedure met betrekking tot de informatievoorziening/informatieverwerking/informatiearchivering? Zo ja, hoe ziet de procedure er uit?

We hebben geen vastgestelde procedure.

Is er een stappenplan met betrekking tot het informatieproces? Zo ja, hoe ziet het stappenplan er uit?

Die hebben we ook niet.

Is het informatieproces goed georganiseerd? Waarom vindt u dat?

Rommelig, omdat we het oorspronkelijke systeem (per adres een ordner met relevante informatie zoals contracten en dergelijke) langzaam aan het omzetten zijn naar digitaal waardoor het lang niet allemaal compleet is. Het is lastig benaderbaar.

FMIS:

Meldingen automatiseren en digitaal. Iedereen zou uiteindelijk een melding moeten kunnen maken. Als iemand ziet dat een lamp kapot is dan moet iedereen dat via een systeem moeten doorgeven. Aanvragen moeten geregistreerd worden. Dan kan je zien wat je intern en extern (leveranciers) hebt opgelost, zodat ook de facturen met zekerheid ondertekend kunnen worden. We kunnen meldingen op verschillende manieren sorteren. Alles kan bij een “servicedesk” binnen komen die de meldingen dan verdeelt of meldingen worden verdeeld aan de hand van de soort melding. Kleine storingen komen direct bij de TD en grotere worden verdeeld. Ook zouden de meldingen per locatie kunnen worden verdeeld. Reserveren van de auto’s, fietsen, laptops, vergaderzalen en beamers er ook in zou moeten. Voor de facilitaire afdeling vind ik belangrijk dat je de informatie van alle panden op verschillende manieren kan benaderen. Dit houdt in dat je bijvoorbeeld met één druk op de knop kan zien hoe de glasverzekering is geregeld per pand (via de verhuurder of via eigen verzekering) of welke panden wij van wie huren enz. Profit heeft de inkomende post en contracten dus dat moeten we kunnen koppelen aan een fmis zodat we die informatie ook uit het fmis kunnen benaderen. Ook zou ik graag zien dat we managementinformatie en kosten beter kunnen genereren door een fmis. Zodat we kunnen zien wat bijvoorbeeld de vierkante meter prijs van een pand zijn.

Hoe krijgt u informatie aangeleverd?

Veel mail, soms ook bellen

Hoe zou u graag informatie aangeleverd zien worden?

Gaat goed zo. Weinig bureaucratie. Bellen en mailen werkt voor mij goed. Ben veel buiten te deur.

Hoe verwerkt u de informatie (niet archivering, maar verwerking van de meldingen zoals oplossingen en ondernemen van stappen)?

Met belangrijke dingen ga ik langs. Anders stuur ik Freek of laat ik het ze zelf oplossen.

Wat zou u graag aan de informatieverwerking verbeterd zien worden?

Beheerders van niveau aanstellen. Ik irriteer me er niet aan maar voor de kwaliteit is het beter.

Hoe archiveert u de aangeleverde informatie?

Belangrijke storingen registreer ik. Als er een leverancier moet komen dan registreer ik de werkbbon.

Wat zou u graag aan de informatiearchivering verbeterd zien worden?

Ja, als het gebruiksvriendelijker is dan kunnen storingen enz. beter gearchiveerd hebben en dan heb je beter overzicht. (bijvoorbeeld in een FMIS)

Is er een procedure met betrekking tot de informatievoorziening/informatieverwerking/informatiearchivering? Zo ja, hoe ziet de procedure er uit?

Wij hebben het niet. Maar als je automatische signaleringen kan laten terugkomen zou het mooi zijn. Nu vergeet ik soms dingen die geregeld moeten worden (storingen enzovoort)

Is er een stappenplan met betrekking tot het informatieproces? Zo ja, hoe ziet het stappenplan er uit?

Is er niet.

Is het informatieproces goed georganiseerd? Waarom vindt u dat?

Het kan beter. Als het risicovolle dingen zijn dan moet het beter georganiseerd worden.

FMIS:

Ik wil bouwtekeningen en autocad tekeningen in het systeem hebben. En een overzicht van wat er overal is(bijvoorbeeld verouderde alarmsystemen). Die zoekfunctie zou ik er graag in zien. Tekeningen moeten gelinked zijn. Als er ergens een muur weggehaald moet dat overal te zien zijn. MOP zou er ook goed in verwerkt kunnen worden. Beginnen met database en langzaamaan uitbreiden.

Hoe krijgt u informatie aangeleverd?

Meestal mail, als het dringend is via telefoon. Of op locatie mondeling.

Hoe zou u graag informatie aangeleverd zien worden?

Mail is prettig, ligt gelijk vast. Maar het niveau van de beheerders ligt lager dan wat van ze verwacht wordt. Ze geven niet goed aan wat er aan de hand is. Onspecifiek.

Hoe verwerkt u de informatie (niet archivering, maar verwerking van de meldingen zoals oplossingen en ondernemen van stappen)?

Nadere vragen stellen, probleem helder in beeld. Naar wie moet de melding doorgestuurd worden? Huurder/leveranciers? Td of aannemer

Wat zou u graag aan de informatieverwerking verbeterd zien worden?

We zijn onderbezet. We zijn bezig met dingen (storingen oplossen) terwijl we beleid moeten doel. Wel beter nu: schoonmaak 1 groot bedrijf enz. We zijn 3 hbo'ers: duur. Er zitten structurele angels en klemmen in de taakverdeling (mobile-uitgave door administratieve kracht).

Hoe archiveert u de aangeleverde informatie?

Bewaren in mail. Als het belangrijk is sla ik het op de server. Maar er is geen gestructureerde archivering.

Wat zou u graag aan de informatiearchivering verbeterd zien worden?

Beter systeem. Het vraagt tijd, maar het is zeker goed. Ook voor rapportage aan het eind van het jaar.

Is er een procedure met betrekking tot de informatievoorziening/informatieverwerking/informatiearchivering? Zo ja, hoe ziet de procedure er uit?

Nee, maar het is wel netjes. Je kunt er dan op terugkomen als er iets niet zo is als het zo gegaan is. Je kunt de tevredenheid meten.

Is er een stappenplan met betrekking tot het informatieproces? Zo ja, hoe ziet het stappenplan er uit?

Nee.

Is het informatieproces goed georganiseerd? Waarom vindt u dat?

Het kan beter maar ik kan mijn werkzaamheden wel goed doen op deze manier.

Wat kan er verbeterd worden aan het gehele informatieproces?

Procedures in kaart brengen en ontwikkelen. Maar daar hebben wij geen tijd voor. We hebben ook te weinig overzicht van de panden. Te weinig tijd voor huisvesting voor FAZ dus teamleiders gaan dat doen. Wij hebben geen inzicht meer in huurcontract, vergunningen enz.

FMIS:

Ik zie graag dat het FMIS een digitale kaartenbak is, waarin we informatie kunnen opzoeken via verschillende wegen.

14.8 INTERVIEW ELLY VERGEER: ADMINISTRATIEVE MEDEWERKSTER

Ik doe het hele verzekeringsgebeuren. Glasverzekeringen autoverzekeringen. Mobiele telefonie contracten met provider en simkaart regelen enz. Alle facturen van contracten m.b.t. de panden en centraal bureau. En ook de afrekening van Eneco (de meterstanden).

Hoe krijgt u informatie aangeleverd?

Digitaal via profitweb. Dan check ik het met lijsten.

Hoe zou u graag informatie aangeleverd zien worden?

Mij bevalt het wel. We hebben nu bijna geen post meer in de postvakjes. De introductie is niet zo goed verlopen, en dat had beter moeten op de werkvloer. Het moet praktijkgericht en praktijk getoetst zijn.

Hoe verwerkt u de informatie (niet archivering, maar verwerking van de meldingen zoals oplossingen en ondernemen van stappen)?

Ik verwerk de informatie in de map facilitaire zaken op de server.

Wat zou u graag aan de informatieverwerking verbeterd zien worden?

Ik controleer de facturen van faz en die stuur ik terug naar financiën. Alle info over de panden wat met geld, vergunningen, huur enz. te maken heeft komt op de server. Het zou in een systeem ingevoerd kunnen worden zodat de informatie via verschillende kanten benaderd kan worden. Als je bijvoorbeeld de gemeente aanklinkt dat je direct kan zien welke panden wij huren via de gemeente met het betreffende bedrag.

Hoe archiveert u de aangeleverde informatie?

Ik archiveer geen informatie omdat mijn proces bij de verwerking stopt.

Wat zou u graag aan de informatiearchivering verbeterd zien worden?

-

Is er een procedure met betrekking tot de informatievoorziening/informatieverwerking/informatiearchivering? Zo ja, hoe ziet de procedure er uit?

Hebben we niet.

Is er een stappenplan met betrekking tot het informatieproces? Zo ja, hoe ziet het stappenplan er uit?

Die is er niet.

Is het informatieproces goed georganiseerd? Waarom vindt u dat?

Dat kan beter. Het kan sneller en uitgebreider. De kaartenbak kan overzichtelijker ingedeeld worden. Het is nu te rommelig.

FMIS:

Het zou een goedgevulde kaartenbak moeten zijn die van verschillende kanten benaderbaar is en waar de eenvoud voorop staat. Het lijkt mij alleen lastig om te organiseren wie verantwoordelijk is voor de invulling en bijhouden van de gegevens. Overal en nergens staan bestanden. Dat moet duidelijker in één goede database dat alles goed op te zoeken is.

Hoe krijgt u informatie aangeleverd?

Wij werken met het programma Mproof. Informatie krijgen wij binnen via de mail. Het systeem verwerkt deze mails en koppelt automatische berichten terug naar de klant.

Hoe zou u graag informatie aangeleverd zien worden?

Dit werkt voor ons goed. Nu mogen mensen alleen bellen als ze een incidentnummer hebben. Ander moeten ze mailen. We werken maar met z'n tweeën en daarom werkt dit systeem goed. We worden niet telkens gestoord door telefoontjes omdat iedereen in principe alles via de mail moet doorgeven.

Hoe verwerkt u de informatie (niet archivering, maar verwerking van de meldingen zoals oplossingen en ondernemen van stappen)?

In Mproof kunnen wij alle binnenkomende informatie bekijken en de status hiervan. Op die manier verwerken wij de informatie en zo zijn we altijd op de hoogte van alle in behandeling genomen informatie.

Wat zou u graag aan de informatieverwerking verbeterd zien worden?

In Mproof zitten nog veel meer modules die erg goed voor de organisatie zouden zijn. Het punt is alleen dat we daar geen tijd en te weinig mensen voor hebben om het pakket uit te breiden.

Hoe archiveert u de aangeleverde informatie?

In Mproof kunnen wij alle informatie terugzien wat verwerkt is. De archivering vindt dus plaats in Mproof.

Wat zou u graag aan de informatiearchivering verbeterd zien worden?

Ik zou niet direct iets kunnen verzinnen. Alle meldingen kan ik exporteren naar een Excel bestand om het nog overzichtelijker te maken. Het werkt goed.

Is er een procedure met betrekking tot de informatievoorziening/informatieverwerking/informatiearchivering? Zo ja, hoe ziet de procedure er uit?

De procedure die wij hebben heeft voornamelijk te maken met Mproof. Zoals ik al heb verteld moeten mensen een mail sturen die vervolgens door Mproof geregistreerd en verwerkt wordt. Mensen mogelijk alleen bellen als ze een incidentnummer hebben.

Is er een stappenplan met betrekking tot het informatieproces? Zo ja, hoe ziet het stappenplan er uit?

Dit komt vooral terug in het verwerkingsproces. In Mproof kunnen wij zien wat de status van de binnengekomen informatie is. Vanaf het moment dat een melding binnenkomt tot aan het moment dat een melding is gearchiveerd worden door ons met behulp van Mproof stappen ondernomen om de informatie te verwerken.

Is het informatieproces goed georganiseerd? Waarom vindt u dat?

Als we meer tijd hebben kan het informatieproces geoptimaliseerd worden door het Mproof pakket uit te breiden.

Wat is uw visie over het koppelen van Mproof met een FMIS?

Ik zou het niet doen. Je hebt het dan over maatwerk en dat kost heel veel geld. Daarbij komt nog dat ik de toegevoegde waarde er niet zo van in zie. Voor de klant is het misschien iets klantvriendelijker doordat ze in dat geval ICT en FD niet apart hoeven te benaderen. Dat is een afweging die gemaakt moet worden. Ons systeem werkt nu goed, en daar wil ik eigenlijk ook niet teveel aan veranderen.

Geniet een systeem dat Webbased draait de voorkeur?

Ja, dan kan je via een website je meldingen doorgeven overal waar je bent. Het is wel aan te raden om dit van te voren te testen in de ICT omgeving die wij hier kennen. Wij werken met Thin-Client (een naam voor kleine, relatief zwakke computers), en het risico bestaat dat een FMIS daar niet goed op werkt. Laat een leverancier daarom een demonstratie geven hoe dat werkt in een terminal server omgeving (Thin-Client).

Zou u de software op een interne server willen laten draaien of op een externe server?

Het liefst intern, omdat je dan de volledige controle hebt. Het geeft wel veel werk maar als er wat is met het programma of met de server kan je het zelf verhelpen en ben je niet afhankelijk van een leverancier. Ik ben graag in control met dit soort dingen. Het is prijstechnisch ook goedkoper.

Kunnen we het systeem koppelen met de active directory (gegevens van alle medewerkers) van Stichting MOOI?

Ja, dan hoeft je niet alle namen opnieuw in te voeren in het systeem. We weten alleen niet waar iedereen zit. Maar dan moet in de melding weergegeven worden in welk pand of welke plek diegene zit bijvoorbeeld door een verplicht veld in het meldingformulier te implementeren.

Axxerion

Algemeen:

Axxerion is een compleet internet gebaseerd Facilitair management informatie systeem (FMIS) dat dankzij de krachtige workflowmodule volledige ondersteuning en verbetering biedt voor alle facilitaire processen.

Naast FMIS wordt het systeem door gebruikers ingezet als onderhoudssysteem, bedrijfsinformatiesysteem, document management systeem en proces- en workflow systeem.

Dankzij de gebruikte technieken en het gehanteerde prijsmodel is Axxerion behalve voor grote organisaties ook zeer geschikt voor kleine organisaties en instellingen. Zowel onze grote Europese klanten als onze kleinere klanten gebruiken Axxerion als Facilitair management informatie systeem, als document management systeem of als totaaloplossing.¹⁷

PvE

Axxerion voldoet grotendeels aan de eisen en wensen die Stichting MOOI opgesteld heeft in het PvE. Het puntentotaal dat deze leverancier gehaald heeft met de reactie op het PvE is 340.

Prijsopgave SaaS oplossing

Eenmalige kosten: € 28.295,00

Jaarlijkse kosten: € 9.375,00

Totaal 1^e jaar: € 37.670,00

SG|Facilitor

Algemeen

SG|facilitor beschikt over een portfolio van meer dan 20 softwaremodules, waarmee het gehele facilitaire werkveld wordt ondersteund. De overzichtelijke, intuïtieve en flexibele gebruikersinterface maakt het gebruik van de software voor iedere gebruiker laagdrempelig en plezierig. De inzet van Facilitor leidt steeds tot een meer efficiënte bedrijfsvoering, onder andere door de uitstekende mogelijkheden voor zelfservice. De oplossingen worden bij voorkeur als SaaS-toepassing geleverd. SG|facilitor levert haar oplossingen aan een groot aantal organisaties in alle sectoren van de markt.

¹⁸

PvE

SG|facilitor heeft 374 punten behaald en voldoet daarmee prima aan het PvE van Stichting MOOI.

¹⁷ <http://www.axxerionfs.nl/site/62AAC1121E2FBD91C125744E0032EB47>

¹⁸ <http://www.facilitor.nl/>

Prijsopgave softwarepakket

Eenmalige kosten: € 40.136,00

Jaarlijkse kosten: € 3.675,00

Totaal 1^e jaar: € 43.811,00

Prijsopgave SaaS oplossing

Eenmaligekosten: € 13.692,00

Jaarlijkse kosten: € 10.200,00

Totaal 1^e jaar: € 23.892,00

Facility2

Algemeen

F2 WISH staat voor Webenabled Informatiesysteem Huisvesting. Het FMIS F2 WISH is door Facility Kwadraat en op vraag van klanten ontwikkeld tot wat het nu is: een modulair opgebouwde FMIS wat wordt aangeboden via het Internet.

F2 WISH bestaat inmiddels uit 18 backoffice en frontofficemodules die uw facilitaire processen volledig kunnen ondersteunen.

Via een abonnement en een Microsoft Internetbrowser is alle benodigde software beschikbaar. F2 WISH en uw databases draaien op een externe server. De voordelen zijn evident:

- Geen investering in dure (server)hardware;
- Geen investering in software, **alle modules** worden onder een **abonnement** beschikbaar gesteld;
- Gegevens overal benaderbaar en iedereen werkt altijd met laatste versie;
- Geen zorgen over beveiliging en back-ups, dat hebben wij geregeld;
- Geen belasting eigen systeembeheer;
- Gegevens zijn ook op te vragen en te bewerken via PDA's;
- Desgewenst een online assistentie van onze helpdesk.¹⁹

PvE

Facility2 heeft 305 punten gehaald. Daarmee zit deze leverancier beneden het gemiddelde.

¹⁹ <http://www.facility2.nl/Software.6.0.html>

Prijsopgave SaaS oplossing

Eenmalige kosten: € 31.470,00

Jaarlijkse kosten: € 6.715,20

Totaal 1^e jaar: € 38.185,20

Famas

Algemeen

Het FAME-systeem is een integraal Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS), dat opgebouwd is uit een gezamenlijke 'fundering', waarin de algemeen toepasbare gegevens van de facilitaire organisatie worden opgeslagen. Op deze fundering kunnen de verschillende modules (bouwstenen) worden neergezet, die er voor zorgen dat er een geïntegreerd systeem voor een organisatie van toepassing wordt.

Het grote voordeel van het systeem is, dat als er meerdere modules worden geactiveerd, deze modules ook direct onderling met elkaar gegevens kunnen uitwisselen (integratie). Op deze wijze ontstaat voor de facilitaire organisatie een systeem, waarmee de diverse disciplines binnen de facilitaire organisatie op eenvoudige wijze kunnen werken.

Een paar voordelen van deze opzet:

- Minimale inspanning om de basisgegevens up to date te houden.
- De gehele facilitaire organisatie werkt met hetzelfde programma.
- Uitwisseling van personeel wordt mogelijk door de eenvoudige bediening van het systeem.
- Altijd actuele, complete en eenduidige informatie is voorhanden.
- Het belangrijkste uitgangspunt bij het ontwikkelen en de realisatie van ons systeem is: Keep It Simple!

Met andere woorden: Maak het systeem niet moeilijker dan noodzakelijk, blijf de programmafuncties op een logische en menselijke wijze benaderen, zodat de gebruikers de minste moeite hebben om zich het systeem 'eigen' te maken!²⁰

PvE

Met 264 punten voldoet Famas als één van de mindere aan het PvE van Stichting MOOI.

Prijsopgave Softwarepakket

²⁰ <http://www.famas.nl/index.php/nl/fmis-software>

Eenmalige kosten: € 11.300,00
Jaarlijkse kosten: € 9.096,00
Maandelijkse kosten: € 758,00

Totaal 1^e jaar: € 29.492,00

Prijsopgave SaaS oplossing

Eenmalige kosten: € 10.880,00
Jaarlijkse kosten: € 10.176,00
Maandelijkse kosten: € 848,00

Totaal 1^e jaar: € 31.232,00

Faminfo

Algemeen

De ervaring leert dat het inzetten van een FMIS geen sinecure is. Begin met het eenvoudig automatiseren van 1 of 2 van de belangrijkste processen binnen de facilitaire dienst en ga daarmee aan de slag.

Faminfo maakt dit mogelijk doordat de organisatie eenvoudig kan beginnen met 1 of meerdere modules. Deze modules zijn uitvoerig in de praktijk getest en zijn zeer gebruiksvriendelijk. Binnen enkele dagen kunt u al aan de slag. Faminfo bestaat uit 21 modules en kunnen los of met elkaar gebruikt worden.²¹

PvE

Faminfo voldoet met 157 punten het minst aan het PvE van Stichting MOOI.

Prijsopgave softwarepakket

Eenmalige kosten: niet bekend
Jaarlijkse kosten: € 1.140,00
Maandelijkse kosten: € 95,00

Totaal 1^e jaar: € 2.280,00

NPQ

Algemeen

NPQ biedt een zeer complete serie functionaliteiten aan onder de noemer Prequest FM Software. De verschillende functionaliteiten zijn onderverdeeld in strategische deelgebieden:

- Management en Finance
- Service Management

²¹ <http://www.faminfo.nl/>

- Gebouwbeheer en Onderhoud
- ICT

Kenmerkend voor alle functionaliteiten van Prequest FM Software is gebruiksvriendelijkheid. Uitgangspunt van de praktijkgebaseerde ontwikkeling is de mens, niet het gebouw of de techniek.

Het zeer brede aanbod aan functionaliteiten kan zowel stand-alone als via een netwerk worden ontsloten. Veel functionaliteiten zijn toegankelijk via internet en/of intranet door inzet van myPrequest. Door de modulaire opbouw kan de organisatie zelf een passende oplossing samenstellen, volledig afgestemd op de specifieke behoefte binnen uw organisatie, bijvoorbeeld het aantal gebruikers en gewenste functionaliteiten.²²

PvE

NPQ voldoet goed aan het PvE van Stichting MOOI met 381punten.

Prijsopgave softwarepakket

Eenmalige kosten: € 28.215,00

Jaarlijkse kosten: € 2.115,00

Operationele kosten: € 6.000,00

Totaal 1^e jaar: € 36.330,00

Planon

Algemeen

Planon software wordt gebruikt door zowel grote als kleine organisaties, instellingen en bedrijven. Het is ontwikkeld als oplossing voor de uitdagingen waarmee bedrijven worden geconfronteerd: kostenreductie en gelijktijdige verbetering van duurzaamheid. Planon levert de meest uitgebreide en modulaire Integrated Workplace Management Solution uit de markt. Deze totaaloplossing bestaat uit een reeks van Planon Solutions:

- Corporate Real Estate-oplossing
Zorgt ervoor dat vastgoed beter rendeert, door de vastgoedstrategie en -activiteiten in lijn te brengen met de financiële, operationele en ecologische doelstellingen van uw bedrijf.
- Smart Workplace-oplossing
Zorgt ervoor dat de organisatie doeltreffend inspeelt op de toenemende behoefte aan

²² http://www.npqolutions.com/FMNL/prequest_fm_software.htm

flexibiliteit bij het personeel. Zo kan de organisatie de kosten per werkplek verlagen, de efficiëntie vergroten en duurzamer werken.

- **Maintenance Management-oplossing**
Beheert vastgoed en andere assets probleemloos en kostenefficiënt. Ongeplande downtime beperkt zich tot een minimum en de onderhoudsactiviteiten stuurt de organisatie gericht aan. Onze 'Just in time'- en 'Fit for purpose'- benadering van onderhoudsmanagement leiden tot een enorme kostenreductie én 'groene' onderhoudsactiviteiten.
- **Integrated Services Management-oplossing**
Maakt het mogelijk efficiënt en rendabel CRE-, FM- en IT-diensten te verlenen aan de werknemers. Daarbij ondersteunt de organisatie de primaire processen optimaal en vergroot de organisatie de tevredenheid en productiviteit van medewerkers.²³

PvE

Planon voldoet het meest aan het PvE van Stichting MOOI met 389 punten.

Prijsopgave softwarepakket

Eenmalige kosten: € 45.000,00

Jaarlijkse kosten: € 4.500,00

Totaal 1^e jaar: € 49.500,00

Topdesk

Algemeen

Met gebruiksvriendelijke standaardsoftware stelt TOPdesk organisaties in staat om hun dienstverlening te verbeteren. De implementatie is pragmatisch: Topdesk gaat altijd uit van de wensen van de organisatie, de mensen die met de software werken en de klanten die zij ondersteunen. Die menselijke aanpak is al meer dan 17 jaar het uitgangspunt, en met succes: meer dan 4000 organisaties in 40 landen gebruiken TOPdesk naar volle tevredenheid voor onder andere ICT, Facility, HRM en Shared Service Centers.²⁴

PvE

Topdesk haalt een totaal van 319 punten met hun reactie op het PvE waarmee deze leverancier gemiddeld scoort.

Prijsopgave Softwarepakket

²³ http://www.planon.nl/web/NL_Solutions_Products_NEW.htm

²⁴ <http://www2.topdesk.nl/over-ons>

Eenmalige kosten: € 35.303,25

Jaarlijkse kosten: € 3.780,00

Totaal 1^e jaar: € 39.083,25

Prijsopgave SaaS oplossing

Eenmalige kosten: € 14.785,00

Jaarlijkse kosten: € 17.740,80

Totaal 1^e jaar: € 32.525,80

Ultimo

Algemeen

Ultimo Software Solutions biedt bedrijfsondersteunende oplossingen voor zowel grote als kleine organisaties op het gebied van Facility Management, Maintenance Management, IT Service Management, Infra Asset Management en Fleet Management.

De software kan eenvoudig aangepast worden aan bedrijfsprocessen en het gebruiksgemak zorgt voor een hoge acceptatiegraad onder medewerkers. De organisatie is daardoor in staat meer rendement uit uw werkzaamheden te halen.

Ultimo ondersteunt de organisatie verder met een uitgebreid dienstenpakket. De kwalitatief hoogwaardige dienstverlening kenmerkt zich door betrokkenheid. Op interactieve wijze werken we samen met de organisatie aan een duurzame oplossing en streven we een langdurige relatie na.²⁵

PvE

Ultimo haalt een score van 315 waarmee ze gemiddeld scoren.

Prijsopgave softwarepakket

Eenmalige kosten: € 39.370,00

Jaarlijkse kosten: € 3.413,00

Totaal 1^e jaar: € 42.783,00

²⁵ <http://www.ultimo.net/nl>

14.11 IMPLEMENTATIEPLANNING

De implementatie is over drie jaar gepland. In het onderstaande schema is de totale planning over drie jaar te zien. Daarna wordt per jaar een aparte planning beschreven.

<i>Fase/Jaar</i>	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
Projectvoorbereiding/definitiefase			
Ontwerpfase			
Vorbereidings- en realisatiefase			
Gebruik en beheer			

De implementatie is verdeeld in vier hoofdfases

- Projectvoorbereiding/definitiefase
- Ontwerpfase
- Vorbereidingsfase
- Gebruik en beheer

Projectvoorbereiding/definitiefase

De definitiefase heeft tot doel de inhoud van het project eenduidig te definiëren. Een aantal aspecten van het project dienen duidelijk te worden geformuleerd. Deze aspecten zijn in dit rapport nadrukkelijk beschreven.

Ontwerpfase

Deze fase is voornamelijk bedoeld voor de leverancierskeuze. Aan de hand van de offertes en de presentaties die de leveranciers doen aan de hand van het opgestelde en opgestuurde PvE wordt een leverancier gekozen. De leveranciersselectie is in dit rapport aan bod gekomen. Tevens is in de aanbevelingen een voorkeursleverancier gekozen. Stichting MOOI dient echter wel zelf de definitieve leverancierskeuze te maken.

Vorbereidingsfase

Nadat de leverancier gekozen is moet het pakket worden ingevoerd. Hier begint als het ware de werkelijke implementatie van het Facilitair management informatie systeem. In de aanbevelingen is te lezen dat niet alle modules in één keer geïmplementeerd dienen en kunnen worden. Vandaar dat deze fase over drie jaar is verspreid.

Gebruik en beheer

Als het systeem (deels) geïmplementeerd is kan Stichting MOOI het systeem gaan gebruiken en beheren. In deze fase moet echter nog wel onderzoek gedaan worden naar eventuele verbeteringen met betrekking tot het systeem en ook de nazorg vindt in deze fase plaats.

Jaar 1

In het onderstaande schema is de implementatie over jaar 1 te zien. De M staat in dit schema voor maand.

<i>Jaar 1</i>	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
PvE Opstellen												
Aanvragen offertes												
Beoordelen offertes												
Selecteren leverancier												
Afsluiten contract												
Organisatorische wijzigingen inventariseren												
Procedures vaststellen en beschrijven												
Systeemparemeters instellen												
Autorisaties instellen												
Gegevens converteren of verzamelen												
Infrastructuur en werkomgeving inrichten												
De feitelijke implementatie uitvoeren: Modules contract en gebouwbeheer												
Voorlichting en communicatie												
Opleiding												
Acceptatietest uitvoeren												
Documentatie en naslagwerken waarborgen												

In het onderstaande schema is de implementatie over jaar 2 te zien. De M staat in dit schema voor maand.

<i>Jaar 2</i>	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
Inventariseren (Meubels, inventaris, producten/diensten enz. door Stagiair)												
PDC opstellen (Stagiair)												
Formulieren vaststellen en ontwerpen												
De feitelijke implementatie uitvoeren: Modules Meldingen- Middelen- en Ruimtebeheer												
Training personeel												
Onderzoek naar verbeteringen												
Verbeteringen doorvoeren												
Nazorg												

In het onderstaande schema is de implementatie over jaar 3 te zien. De M staat in dit schema voor maand.

<i>Jaar 3</i>	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Huidige situatie analyseren												
Gewenste situatie analyseren												
Uitbreidingsplan opzetten												
De feitelijke implementatie uitvoeren: Modules naar keuze van organisatie												
Training personeel												
Onderzoek naar verbeteringen												
Verbeteringen doorvoeren												
Nazorg												

14.12 FINANCIËLE PARAGRAAF

Om een goed beeld te krijgen van de kosten en baten die een FMIS met zich meebrengt is een Total Cost of Ownership gemaakt. Dit financiële overzicht is gemaakt aan de hand van de kosten uit de offerte van Topdesk. Deze keuze is gemaakt omdat de prijzen van ten opzichte van de andere offertes gemiddeld zijn. Daarnaast levert Topdesk een webbased/software en een SaaS oplossing wat de financiële opgave betrouwbaarder maakt. Het is daarom van belang om de kosten als indicatie te beschouwen. De kostenopbouw is echter bij alle leveranciers vergelijkbaar waardoor duidelijk is, ongeacht welke leverancier gekozen wordt, wat Stichting MOOI ongeveer kwijt is aan de aanschaf van een FMIS. Tevens wordt duidelijk wat voor systeem, webbased/software of SaaS, financieel voordeliger is voor Stichting MOOI.

Kosten

De kosten in het financiële overzicht bestaan uit twee componenten: kosten binnen het pakket, kosten buiten het pakket. De kosten die binnen het pakket vallen zijn gebaseerd op de offerte van Topdesk. De kosten die buiten het pakket vallen moeten nader toegelicht worden. Uit het implementatieplan is op te maken dat in jaar twee een stagiair een inventarisatie gaat maken in alle panden. Een stagiair kost €100 in de maand dus voor vier maanden is dat €400. Verder is er 1 medewerker voor o.a. trainingen, communicatieplan en – beleid nodig en 1 medewerker die zich richt op de implementatie. Samen vormen zij het projectteam. Deze medewerkers kosten op jaarbasis €50.000. Voor één dag in de week is dat dus €10.000 op jaarbasis.

In het overzicht zijn ook optionele kosten opgenomen. Deze optionele kosten zijn niet in het totale resultaat opgenomen maar zijn op deze manier wel inzichtelijk. Als Stichting MOOI besluit om een optioneel programma of een optionele module aan te schaffen kunnen deze kosten meegenomen worden.

Resultaat

Als een FMIS goed werkt kan men een voordeel halen op het gebied van efficiency. In het implementatieplan is te zien dat na drie jaar het systeem geïmplementeerd moet zijn. De Stafmedewerkers kunnen met een FMIS efficiënter werken en ze zijn minder tijd kwijt aan het opzoeken van facilitaire informatie, het coördineren van meldingen enzovoort. Nadat het systeem in zijn geheel geïmplementeerd is, kan het werk dat nu door drie (staf)medewerkers wordt gedaan, door twee (staf)medewerkers gedaan worden. De opbrengt is daarom de personele kosten van 1 FTE wat €80.000 per jaar is.

14.13 TCO WEBBASED/SOFTWARE PAKKET

In het onderstaande schema is te zien wat een webbased/software pakket kost en oplevert. Het resultaat na 7 jaar is €219.836,75

De cijfers zijn gebaseerd op de offerte van TOPdesk. Deze is offerte is gekozen naar aanleiding van het feit dat de prijzen t.o.v. de overige offertes gemiddeld zijn op ieder front zie pagina 30 van het onderzoek												
Webbased/software				jaar 1	jaar 2	jaar 3	Optioneel jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7	
Aanschaf framework			€ 4.500,00	€ 746,18	€ 746,18	€ 746,19		€ 746,19	€ 746,20			€ 3.730,94
Module contractbeheer			€ 2.700,00	€ 447,71	€ 447,71	€ 447,71		€ 447,71	€ 447,72			€ 2.238,56
Module huisvestingsbeheer (Gebouwbeheer)			€ 2.700,00	€ 447,71	€ 447,71	€ 447,71		€ 447,71	€ 447,72			€ 2.238,56
Module incidentbeheer (Meldingenbeheer)			€ 2.700,00		€ 447,71	€ 447,71		€ 447,71	€ 447,71	€ 447,72		€ 2.238,56
Module configuratiebeheer (Middelenbeheer)			€ 2.700,00		€ 447,71	€ 447,71		€ 447,71	€ 447,71	€ 447,72		€ 2.238,56
Selfservicedesk			€ 900,00	€ 149,23	€ 149,24	€ 149,24		€ 149,24	€ 149,24			€ 746,19
Module ruimtebeheer (Gebeurtenissen en acties)			€ 900,00		€ 149,23	€ 149,24		€ 149,24	€ 149,24	€ 149,24		€ 746,19
Wijzigingsbeheer (Verbeteringen doorvoeren)			€ 2.700,00				€ 2.238,56					€ 2.238,56
Reserveringsbeheer (Optoneel naar wens Stichting MOOI)			€ 2.700,00			€ 447,71		€ 447,71	€ 447,71	€ 447,71	€ 447,72	€ 2.238,56
Personeelskoppeling			€ 900,00				€ 746,19					€ 746,19
System Management koppeling t.b.v. Mproof			€ 1.800,00				€ 1.492,38					€ 1.492,38
			€ 25.200,00									
Korting		€ (17,09)	€ (4.306,75)									
Consultancy:			€ 14.410,00	€ 14.410,00								
Intake en technische installatie van TOPdesk	1 dag	€ 790,00										
Realiseren personeelskoppeling	1 dag	€ 790,00										
Realiseren System Mannagementkoppeling Mproof	2 dagen	€ 1.580,00										
Procesinrichting	15 dagen	€ 11.250,00										
Serverkosten (Wordt op bestaande omgeving geïnstalleerd)			€ 8.000,00	€ 1.600,00	€ 1.600,00	€ 1.600,00		€ 1.600,00	€ 1.600,00			
Totaal Webbased/software			€ 43.303,25	€ 17.800,83	€ 4.435,49	€ 4.883,22	€ 4.477,13	€ 4.883,22	€ 4.883,25	€ 1.492,39	€ 447,72	€ 43.303,25
Jaarlijks contractonderhoud			€ 26.460,00	€ 3.780,00	€ 3.780,00	€ 3.780,00		€ 3.780,00	€ 3.780,00	€ 3.780,00	€ 3.780,00	€ 26.460,00
				€ 21.580,83	€ 8.215,49	€ 8.663,22	€ 4.477,13	€ 8.663,22	€ 8.663,25	€ 5.272,39	€ 4.227,72	€ 69.763,25
De kosten van de software zijn in 5 jaar afgeschreven												
Kosten buiten het pakket												
Projectgroep:												
Stagiere	4 maanden				€ 400,00							
1 medewerker voor o.a. trainingen, communicatieplan en -beleid	1 dag per week	€ 10.000,00	€ 10.000,00									
1 medewerker voor implementatie	1 dag per week	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00								
				jaar 1	jaar 2	jaar 3	Optioneel jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7	
Totale kosten				€ 41.580,83	€ 18.615,49	€ 8.663,22	€ 4.477,13	€ 8.663,22	€ 8.663,25	€ 5.272,39	€ 4.227,72	€ 100.163,25
Opbrengst								€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (320.000,00)
Resultaat				€ 41.580,83	€ 18.615,49	€ 8.663,22	€ 4.477,13	€ (71.336,78)	€ (71.336,75)	€ (74.727,61)	€ (75.772,28)	€ (219.836,75)

In het onderstaande schema is te zien wat een SaaS oplossing kost en oplevert. Het resultaat na 7 jaar is €150.629,40

SaaS oplossing												
Jaarlijkse abonnementskosten TOPdesk Enterprise as a Service			€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80		€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 124.185,60
Set-up Datacentertr	0,5 dag	€ 375,00										€ -
Intake TOPdesk	1 dag	€ 790,00										€ -
Realiseren personeelskoppeling	1 dag	€ 790,00										€ -
Realiseren System Mannagementkoppeling Mproof	2 dagen	€ 1.580,00										€ -
Procesinrichting	15 dagen	€ 11.250,00	€ 14.785,00	€ 14.785,00								€ 14.785,00
Totaal SaaS oplossing			€ 32.525,80	€ 32.525,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80		€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 138.970,60
Kosten buiten het pakket												
Projectgroep:												
Stagiare	4 maanden				€ 400,00							
1 medewerker voor o.a. trainingen, communicatieplan en -beleid	1 dag per week		€ 10.000,00	€ 10.000,00								
1 medewerker voor implementatie	1 dag per week		€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00							
				jaar 1	jaar 2	jaar 3	Optioneel jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7	
Totale kosten				€ 52.525,80	€ 28.140,80	€ 17.740,80	€ -	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 17.740,80	€ 169.370,60
Opbrengst								€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (80.000,00)	€ (320.000,00)
Resultaat				€ 52.525,80	€ 28.140,80	€ 17.740,80	€ -	€ (62.259,20)	€ (62.259,20)	€ (62.259,20)	€ (62.259,20)	€ (150.629,40)

14.15 OPTIONELE KOSTEN

De optionele kosten die niet in de begroting zijn opgenomen staan in het onderstaande schema.

Optioneel			
Voorraad- en bestelbeheer			€ 2.700,00
System Management koppeling ten behoeve van StabiCAD			€ 1.800,00
Jaarlijkse kosten TOPdesk onderhoudscontract Enterprise			€ 675,00
Aanschaffen CAD programma			€ 1.000,00
Totaal optioneel			€ 6.175,00

Programma van Eisen Stichting MOOI

1. Meldingen

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	Meldingen worden centraal digitaal geregistreerd in één oplossing voor alle onderliggende front- en back-offices. Meldingen kunnen worden gerouteerd naar de onderliggende front-office. Die betreffende front-office ziet alleen de voor haar geldende meldingen.	Eis	3
b.	De centrale digitale oplossing ondersteunt vraag- en kennisbomen, die door de klant zijn te gebruiken en door de betreffende front-offices onderhouden kunnen worden. Bovendien kunnen ook de front- en back-offices van deze kennis- en vraagbomen gebruikmaken in de uitvoering van hun activiteiten.	Eis	2
c.	Per melding kan de voortgang worden vastgelegd, zowel handmatig door de front-office en de back-office als automatisch door de digitale oplossing zelf,.	Eis	3
d.	De oplossing controleert de voortgang en signaleert afwijkingen van de vastgelegde afspraken (optioneel).	Optie	1
e.	Iedere te verwerken melding krijgt een uniek registratienummer. Dit nummer wordt automatisch aangemaakt.	Eis	3
f.	Datum, tijdstip, klantnaam en naam van de uitvoerder, waaraan de melding wordt toegewezen, worden automatisch gegenereerd. Met deze gegevens kan ook gerekend worden (bijv. doorlooptijd melding, openstaand sinds e.d.)	Eis	2
g.	Het type melding bepaalt het type aan te bieden invoerscherm en de daarbij horende vraag- en kennisbomen.	Eis	3
h.	Op basis van het type melding worden automatisch, elektronisch werkopdrachten aan de back-offices verstrekt	Eis	3
i.	Iedere melding en daaraan gekoppelde werkopdracht kan (al dan niet automatisch) worden voorzien van een prioriteit	Eis	2
j.	Per melding kan worden geregistreerd hoeveel tijd aan de melding mag worden en is besteed	Optie	1
k.	Meldingen worden bij voorkeur digitaal (dan wel telefonisch) doorgegeven aan FAZ.	Optie	3
l.	Medewerkers hebben, via de Intranet-oplossing, op ieder door hen gewenst moment inzicht in de door hen zelf gemelde zaken	Optie	3
m.	Statuswijzigingen in en afdoening van de melding leiden tot automatische feedback richting de klant	Eis	2
n.	Spoedeisende meldingen kunnen de normale uitvoering omzeilen. Er moeten mogelijkheden zijn om meldingen van het predikaat SPOED te voorzien en deze sneller dan gewone meldingen uitgevoerd te krijgen. De oplossing moet hierin ondersteunen.	Eis	2
o.	De oplossing biedt uitgebreide zoekmogelijkheden door middel van queries.	Eis	3
p.	Afwezigheid van afhandelaars leidt (automatisch) tot toewijzing van een melding aan een groep of aan een vervanger. Inzicht in beschikbare medewerkers en openstaande meldingen is daarvoor noodzakelijk	Eis	3

q.	Voor sommige meldingen zal een digitale handtekening noodzakelijk zijn. Dit moet worden ondersteund (bijv. d.m.v. workflow)	Optie	2
r.	Meldingen zijn zowel aan individuele back-office-medewerkers toe te wijzen als aan groepen binnen de back-offices.	Eis	2
s.	Groepsverantwoordelijken en/of individuele front-/back-officemedewerkers krijgen automatisch bericht als aan hun een melding is toegewezen	Eis	3
t.	Het moet mogelijk zijn ingevoerde meldingen te annuleren (zowel door de klant als door de front/back-office). Er moet altijd (verplicht) een reden voor de annulering worden aangegeven. Annuleringen worden zowel aan de klant als aan de front- en back-office doorgegeven?	Eis	3
v.	Meldingen worden zoveel mogelijk automatisch toegewezen aan de betreffende back-office op basis van categorisering.	Eis	3
w.	Er wordt bij de toewijzing van meldingen aan de back-office gebruik gemaakt van workflow, zodat één melding bij meerdere back-offices uitgezet kan worden (bijv bij een verhuizing). De coördinatie van zo'n melding moet vanuit één centraal punt kunnen worden geleid en processen kunnen qua volgtijdelijke uitvoering op elkaar afgestemd worden	Optie	2

2. Reserveringen

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	De volgende onderdelen kunnen in ieder geval worden gereserveerd: - Vergaderzalen - Evenementen/Recepties - Audiovisuele diensten - Laptops De volgende onderdelen kunnen in ieder geval worden gehuurd: - Auto's - Fietsen De lijst met te reserveren of te huren objecten is onbeperkt aanpasbaar en uitbreidbaar.	Eis Optie Eis Eis Eis Eis Eis	3 3 3 3 3 3 3
b.	Op ieder moment moet duidelijk zijn of een te huren of te reserveren object beschikbaar is. Reeds uitgegeven objecten zijn niet beschikbaar en dus niet te reserveren of te verhuren. Op ieder moment is inzichtelijk welke objecten reeds verhuurd of gereserveerd zijn en wat dan de beschikbaarheid nog is.	Eis	3
c.	Reserveringen en huuraanvragen, die digitaal binnenkomen, worden in eerste instantie in optie genomen. De betreffende front-office maakt (evt. in overleg met de klant) de optie definitief. De klant ontvangt via Outlook een bevestiging van de optie of definitieve reservering/huur.	Eis	2
d.	Op basis van de reservering kan direct een prijsopgave worden afgegeven aan de aanvrager. Deze prijsopgave wordt via Outlook verzonden aan de klant.	Optie	2

e.	De oplossing biedt volledige integratie met Microsoft Outlook of andere digitale pakketten voor het maken van afspraken met klanten op basis van een melding (bijv. als de klant niet aanwezig is), voor het melden van de voortgang, voor het doen van offertes, voor het leveren van orderbevestigingen, voor aanpassingen gedurende het traject, voor intrekkingen e.d.	Eis	2
f.	Reserveringen moeten kunnen worden aangepast of ingetrokken door daartoe bevoegde personen. Alle met de oorspronkelijke reservering samenhangende activiteiten kunnen dan ook teruggedraaid worden, incl. eventueel gemaakte offertes. De klant ontvangt daarover via Outlook bericht.	Eis	2
g.	Het systeem kan factureringsgegevens genereren. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van vastgestelde tariefgegevens. In sommige gevallen kunnen de kosten niet op basis van standards worden bepaald, maar zijn ze afhankelijk van de gewenste kwaliteit en kwantiteit (en worden dus handmatig ingevoerd).	Optie	2
h.	De gegevens ten aanzien van reservering, aanvragende medewerker, budgethouder, de te belasten afdeling en de daarbij behorende kostenplaats kunnen onderling gekoppeld worden.	Optie	1
i.	Bij de berekening van de doorlooptijd kan zowel in kalenderdagen als in werkdagen gerekend worden en wordt met feestdagen en door ons zelf aangegeven vrije dagen (evt. per FO- of BO-medewerker) rekening gehouden.	Optie	1
j.	De reserveringsinformatie (soort reservering, omschrijving, starttijd, eindtijd) kan op meerdere plekken in de organisatie beschikbaar komen: - Vergader/Evenementeninformatie op de beeldschermen bij de recepties en de vergaderzalen - Op de werkplekken van alle medewerkers digitaal	Optie	1
		Optie	2
k.	De reserveringsinformatie is over een zelf te bepalen periode beschikbaar	Optie	2
l.	Bij de reservering kan worden aangegeven aan welke criteria het te reserveren object moet voldoen (opstelling meubilair, beamers, catering e.d.)	Eis	3
m.	Iedere te verwerken reservering krijgt een uniek reserveringsnummer. Dit nummer wordt automatisch aangemaakt.	Eis	3
n.	Datum en tijdstip, waarop de reservering wordt geregistreerd kan automatisch gegenereerd worden. Met deze gegevens kan ook worden gerekend (bijv. doorlooptijd melding, openstaand sinds e.d.)	Optie	2
o.	Reserveringen met dezelfde naam kunnen in één keer voor een reeks data ingevoerd worden (zgn. herhalingsreserveringen).	Eis	3
p.	Het systeem genereert automatisch werkopdrachten en overzichtsrapportages (elektronisch en op papier) voor de achterliggende bedrijfsonderdelen.	Optie	3
q.	Het is mogelijk werkopdrachten op pauze te zetten, bijvoorbeeld omdat de klant tijdelijk niet beschikbaar is voor consultatie. Op pauze zetten mag alleen door daartoe bevoegde personen op basis van vooraf vastgestelde voorwaarden.	Optie	1
r.	Per te reserveren object kunnen verschillende karakteristieken vastgelegd worden. Voorbeeld: bij het reserveren van een auto moet het reisdoel en de afstand vastgelegd kunnen worden. Deze zijn voor een vergaderreservering niet van belang.	Optie	3
s.	Iedere zaal heeft een standaard opstelling en een maximale bezetting. Deze zijn het uitgangspunt voor het kiezen van een bepaalde zaal. Mutaties in de zaal (ten aanzien van de opstelling bijv.) zijn mogelijk	Eis	2

t.	De applicatie houdt automatisch rekening met insteltijden voor vergaderzalen en recepties. Vergaderingen zonder aanpassingen aan de opstelling of het klaarzetten van AV-hulpmiddelen mogen aansluitend worden geboekt (zie karakteristieken). Indien de vergaderzalen voor een vergadering, receptie of evenement moeten worden aangepast, dienen hiervoor verschillende insteltijden te kunnen worden gehanteerd, die door het systeem automatisch worden aangegeven. De front-office heeft dan de mogelijkheid om deze insteltijd te annuleren of te honoreren of aan te passen.	Optie	2
u.	Het is mogelijk specifieke extra management-informatie te genereren m.b.t. reserveringen: - aantallen teruggetrokkenOpties/reserveringen - aantal keren "nee"-verkopen - aantal keren geannuleerd	Optie	3

3. Sleutelbeheer/toegangsbeheer

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	administratief kunnen worden weergegeven: - welke deuren afsluitbaar zijn - om welk cilindernummer het gaat - overzicht sleutelsysteem - sleutelcertificaat Deze gegevens zijn ook grafisch beschikbaar	Eis Eis Eis Eis Optie	3 3 3 3 3
b.	Er kan een koppeling tot stand worden gebracht met een toegangssysteem (EAL toegangscontrole)	Optie	3
c.	mogelijkheid om: - de uitgifte van toegangsdruppels/tags en sleutels zelf te beheren - de uitgifte van Beveiligingspassen en codehouders te registreren.	Optie Optie	3 3

4. Ruimtebeheer

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	De administratieve gegevens uit de database zijn direct zichtbaar in de grafische (AutoCad-)omgeving	Optie	3
b.	Mutaties in de administratieve omgeving worden direct weergegeven in de grafische omgeving en visa versa	Optie	3
c.	Bouwkundige mutaties worden automatisch doorgevoerd in alle beschikbare tekeningen van de betreffende locatie.	Optie	3
d.	Verhuisbewegingen zijn administratief en grafisch weer te geven, waarbij tevens de administratieve gegevens geëxporteerd kunnen worden naar een extern programma	Optie	3
e.	Van mutaties van verhuisbewegingen, ruimteaanpassingen e.d. worden verschillende stadia aangegeven (concept, voorstel, gepland, definitief e.d.)	Optie	3
f.	Voorgestelde mutaties kunnen (op onderdelen) op elk moment weer teruggedraaid, aangepast dan wel actief gemaakt worden	Optie	3

g.	Er kan een grafische weergave gemaakt worden van de bezetting van de ruimten door verschillende organisatorische eenheden (vlekkenplannen per dienst, sector, afdeling, cluster en totale organisatie)	Optie	3
h.	Vluchtroutes zijn uit te werken en te printen	Optie	3
i.	Per ruimte kunnen karakteristieken van deze ruimte worden vastgelegd en in de grafische omgeving worden weergegeven	Optie	3
j.	Op basis van de ingevoerde gegevens kan de volgende informatie gegenereerd worden: - Gebruikte m2 per medewerker c.q. groep van medewerkers - Gebruikte m2 per ruimte c.q. cluster van ruimtes - Gebruikte m2 per organisatie-onderdeel - Gebruikte m2 per ruimtesoort - Automatisch berekenen van het aantal m2 per soort medewerker, dat afgezet kan worden tegen een norm (bijv. NEN-norm 1812 (Eisen voor de oppervlakte en hoogte van kantoorwerkplekken), NEN-norm 1824 (ergonomische Eisen voor de oppervlakte van kantoorwerkplekken) en NEN-norm 2580 (oppervlaktegegevens)) - Medewerker(s) en functie per ruimte (i.v.m. voorlopig nog aan de functie gekoppelde m² volgens de ARBO-norm)	Optie Optie Optie Optie Optie Optie	3 3 3 3 3 3
k.	Inventaris (meubilair, computers, printers, faxapparatuur, kunstwerken, telefoontoestellen) kan al dan niet grafisch gekoppeld worden aan een ruimte incl. gebruikte aansluitpunten	Eis	3
l.	De nooduitgangen, vluchtroutes, brandslangen/blussers, brandmelders, bmc kunnen in beeld gebracht worden en vluchtplannen kunnen worden uitgedraaid.	Optie	3
m.	De soorten afsluitbare werkruimten kunnen in beeld gebracht worden.	Optie	3
n.	Leidingen en aansluitpunten (elektriciteit, datanetwerk, kabelgoten, kanalen, E+W installaties) kunnen in beeld gebracht worden.	Optie	3
o.	Afwerkinggegevens van wanden, vloeren, plafonds per ruimte kunnen worden vastgelegd.	Eis	3
p.	Verzekeringsgegevens kunnen worden vastgelegd.	Eis	2
q.	Meerdere tekeningen kunnen tegelijkertijd worden getoond en onderling worden bewerkt (gegevens slepen van de ene tekening naar de andere).	Optie	3
r.	De schaalbaarheid van de te tekenen plattegrond kan zelf ingesteld worden. Het liefst werken we kaartbladrandloos.	Optie	3
s.	Diverse randvoorwaarden (o.a. relatieschema's) kunnen worden ingebracht, waarmee bij het genereren van vlekkenplannen rekening wordt gehouden	Optie	3
u.	Naambordjes kunnen per ruimte met logo en, indien gewenst, de aan de medewerkers gekoppelde functies, worden uitgedraaid	Eis	3

5. Inventarisbeheer

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	Groepen van inventarisobjecten kunnen vrij worden aangemaakt	Eis	3
b.	Inzicht in welke inventaris op welke aansluitpunten is aangesloten	Optie	3
c.	De volgende inventarisonderdelen moeten kunnen worden geregistreerd: - Meubilair	Eis	3

	- Personal Computers - Printers - Kopieermachines - Fax-apparatuur - Telefoons - Elektriciteitsaansluitingen - Netwerkaansluitingen - Telefoonaansluitingen - Applicaties - Laptops - Servers - GSM's - PDA's - Inventaris-items onbeperkt uitbreidbaar	Eis	3
d.	Van inventaris moet in ieder geval geregistreerd worden: - Aankoopdatum - Aankoopkosten - Periodieke onderhoudskosten - Afschrijvingstermijn - Onderhoudstermijnen - Garantietermijnen - Type/Model/Kleur - Locatie c.q. aansluitpunt c.q. beheerder enz. - Leveranciergegevens - Applicatiegegevens - Licenties - Versies - Applicatiebeheerders - Kostenplaats	Eis	3

6. gebouwenbeheer en projecten

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	Van de te beheren objecten moet geregistreerd worden: - Objectcode - Naam object - Objectgroep - Adres object - Postcode - Plaats - Kostenplaats - Bouwjaar - Vloeroppervlak (bvo, nvo enz)	Eis	3

	- Telefoon object - Contactpersoon - Renovatie-informatie - Gebruiksgegevens - Memovelden - Onbeperkt uitbreidbaar		
b.	Ten aanzien van de bedrijven, waarmee zaken gedaan worden, moet kunnen worden geregistreerd: - Code - Naam - Adres - Postcode - Plaats - Telefoon - Fax - Soort bedrijf - Contactpersoon - E-mail - URL - Memovelden - Koppeling met Afas Profit	Eis	3
c.	Alle uit te voeren werkzaamheden van een object moeten kunnen worden geregistreerd in z.g. projecten.	Optie	3
d.	Over de uit te voeren projecten ten aanzien van een object moet kunnen worden geregistreerd: - Objectcode - Omschrijving - Projectsoort - Startdatum - Budget - Subnummer - Gereed % - Informatie historisch archief - Investeringsformulier	Optie	3
e.	Er moeten werkbonden kunnen worden aangemaakt, op basis waarvan externe bedrijven projectwerkzaamheden aan een object kunnen uitvoeren.	Optie	3
f.	Per werkzaamheid moet zichtbaar zijn of hierover reeds betaling heeft plaatsgevonden en hoeveel.	Optie	3
g.	Indien een project gereed is, kunnen er geen veranderingen meer worden aangebracht in het project.	Optie	2
h.	Indien een project gereed is, kunnen er geen werkbonden meer voor worden aangemaakt.	Optie	2
i.	Bij de werkbonden moeten de volgende gegevens kunnen worden geregistreerd: - Objectcode	Eis	2

	- Projectnummer - Hoofdrekening - Omschrijving - Opdrachtgever - Start termijn - Uitvoerende firma - Aangegane verplichtingen - BTW - Memovelden		
j.	Van de projectwerkzaamheden moeten de bestede uren geregistreerd kunnen worden.	Optie	2
k.	Op ieder moment moet er per project inzicht zijn over de bestede uren aan dat project, verdeeld over de verschillende projectwerkzaamheden.	Optie	2
l.	De ingevoerde uren moeten gekoppeld worden met het financiële systeem voor facturering.	Optie	2
m.	Het is mogelijk om op ieder moment inzicht te hebben in de betalingen, die ten aanzien van het project zijn gedaan.	Optie	2
n.	Op ieder geOptiet moment is het mogelijk overzichten te produceren over: - de lopende en uitgevoerde projecten - de onder beheer zijnde objecten - de budgetten - de doorbelasting aan klanten - de kosten - de behandelingskosten van projecten - e.d.	Optie	2
o.	Er moeten mogelijkheden zijn om van de te beheren objecten foto's en tekeningen (zowel bouwkundig als installatie-technisch) te registreren.	Eis	3
p.	Er moeten mogelijkheden zijn om contactpersonen van de te beheren objecten te registreren.	Eis	3
q.	Er moeten mogelijkheden zijn om gegevens over bedrijven te registreren (koppeling Afas-Profit).	Eis	3
r.	Het moet mogelijk zijn op basis van de geregistreeerde informatie op eenvoudige wijze koppelingen te leggen met de meerjarenbegroting uit het financiële systeem	Optie	2

7. aanbesteding en inkopen

Nr.	Omschrijving	Type	Weging
a.	De applicatie dekt minimaal de volgende onderdelen af: - Ondersteunen van het gehele inkoopproces (van contract tot ontvangst, van bestellen tot betalen etc.) - Projectadministratie - Contractmanagement (kijkfunctie, welke contracten, koppeling met bestelsysteem, waarschuwfunctie, koppeling aan leveranciersmanagement) - Leveranciersmanagement (te late leveringen, prestaties, afspraken, koppeling contract)	Optie Optie Eis Eis	2 3 3 2

	- Rapportgenerator (diverse rapportagemogelijkheden)	Eis	3
b.	Inkoopproces (bestelfunctionaliteiten) - Assortimentsbeheer (goederen en dienstencatalogus) - Autorisatie kunnen toekennen aan assortimentsbeheerder(s) - Bestelformulier genereren - Afdrukken en faxen bestelaanvragen - Goedkeuren van aanvragen - Besteldrempels (autorisatie) - Binnenboeken orders - Elektronisch afhandelen van orders - Afbeelden goedkeuringsproces - Kostentoewijzing (kostenplaatsen) - Afdelingen en kostenplaatsen zijn gekoppeld - Order referenties - Status overzicht bestelaanvragen - Overzicht orders - Persoonlijke bestellijst/favorietlijst generen - Goedkeuringsnotificatie via e-mail - Zoekfunctie - Aflever- en factuuradressen - Opnieuw creëren van orders - Splitsen van orders - Rapportages - Leverancierscommunicatie - Productvergelijk	Optie	2
c.	Projectadministratie - administreren van alle inkoopactiviteiten - administreren van alle aanbestedingsprojecten - inzage in status - koppeling met relevante informatie en documentatie (word, Excel) - taakmanagement (via e-mail bericht over te ondernemen acties) - delen met collega's	Optie	3
d.	Contractmanagement - contractenbank - contracten kunnen activeren in bestelapplicatie - rapportages omtrent contracten - koppelen van product- en dienstencatalogi aan contracten - prijzen en productinformatie worden conform contractcondities getoond aan de gebruikers (intern klant) - mogelijkheid om via een afgeschermd inlogomgeving orders, taken, klachten en catalogi updates online af te handelen - contracten kunnen delen met andere eenheden binnen de eigen organisatie - taakmanagement/signalerings (via e-mail bericht over te ondernemen acties)	Eis	3

	- kunnen opnemen van verschillende soorten contracten, zoals huurovereenkomsten, diensten en service overeenkomsten, leasecontracten, software licenties, inhuurcontracten, koopcontracten, raamovereenkomsten etc.		
e.	Leveranciersmanagement - administreren en beheren van leveranciersgegevens - ondersteunen van prekwalificaties van de leverancier - beoordelen van leveranciersprestaties / contractevaluatie	Eis	2
f.	Rapportgenerator - alle hiervoor genoemde rapportages dienen gegenereerd te kunnen worden - voorbeelden dienen meegestuurd te worden	Eis	3

8. Vergunningen

Nr.	Omschrijving	Type	Weging
a.	Vergunningen - vergunningen registratie - rapportages omtrent vergunningen - vergunningen kunnen delen met andere eenheden binnen de eigen organisatie - taakmanagement/signalerings (via e-mail bericht over te ondernemen acties) - kunnen opnemen van verschillende soorten vergunningen zoals, Buma, Sena, Videma, Gebruiksvergunning Brandweer, GGD/Tokin, Drank & Horeca, Parkeervergunning, bouwvergunning etc. (in pdf of tif)	Eis Eis Eis Eis Eis	3 3 3 3 3

9. Algemene Eisen

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	De applicatie heeft zich zowel technisch als inhoudelijk bewezen. Referenties en demonstratie-bezoeken kunnen dit aantonen.	Eis	3
b.	Bij de applicatie zijn actuele Nederlandstalige (en bij voorkeur interactieve) handleidingen en specificaties beschikbaar.	Eis	3
c.	De applicatie is modulair van opzet en m.u.v. de verplichte basisonderdelen (welke zijn dat) modulair implementeerbaar	Eis	3
d.	De onderliggende relationele database is SQL	Eis	3
e.	De database is vrij benaderbaar door andere applicaties en kan andere databases benaderen en afvragen, ofwel de database is open volgens de geldende wereldstandaards	Eis	3
f.	Het aantal velden binnen de database is ongelimiteerd uitbreidbaar, presenteerbaar in de (grafische) gebruikersinterface en wordt door updates en nieuwe releases niet beïnvloed.	Eis	2
g.	Binnen de applicatie worden (horizontale en verticale) autorisatie-niveaus toegekend aan gebruikers	Eis	3

h.	De applicatie werkt volgens het principe van client/server	Eis	3
i.	De client-kant draait op terminal server	Eis	3
i.	De server-kant draait onder Windows 2003	Eis	3
j.	De informatie uit de applicatie kan naar verschillende platformen geëxporteerd worden (Intranet, e-mail, Word, Excel)	Eis	3
k.	De applicatie is object-georiënteerd. D.w.z. dat wij in staat moeten zijn objecten, zoals meubilair, te kunnen definiëren. Met deze vaste eenheden zijn ruimten sneller in te richten dan wanneer ieder meubelstuk opnieuw moet worden getekend en alleen uit lijnen bestaat.	Optie	3
l.	Alle invoer en mutaties worden gelogd o.a. via Tracking.	Optie	2
m.	Historie van o.a. meldingen, verhuismutaties, vlekkenplannen, ruimtegebruik e.d. zijn per datum opvraagbaar	Optie	2
n.	Het systeem werkt bij invoer met gestandaardiseerde opzoeklijsten voor wat betreft de invoer.	Eis	2
o.	Ingevoerde gegevens zijn gedurende een door de organisatie te bepalen periode beschikbaar (o.a. ten behoeve van het genereren van management-informatie)	Eis	3
p.	Op het niveau van objecten kan memo-informatie opgenomen worden	Optie	3
r.	De database met de medewerker-informatie moet kunnen worden gekoppeld met de active directory van Systeembeheer om doublures te voorkomen. Zodat mutaties met betrekking tot nieuwe en vertrekkende medewerkers maar 1x worden ingevoerd.	Eis	3
s.	De mogelijkheid om prestatie-Eisen uit SLA's (zowel met klanten als met leveranciers) te kunnen registreren, te koppelen aan meldingen c.q. opdrachten en daar op te kunnen monitoren en te rapporteren.	Optie	2
h.	Koppelingen dienen gemaakt en gegevens dienen uitgewisseld te kunnen worden met:		
	- Microsoft Office	Eis	3
	- Intranet	Eis	3
	- Internet	Optie	2
	- ICT tool/Mproof	Eis	3
	- Afas Profit	Eis	3

10. Management informatie

Nr.	Omschrijving	Type	Waarde
a.	De database van de applicatie is vrij te benaderen voor het maken van rapporten met behulp van (externe) rapportgeneratoren	Eis	3
b.	Queries kunnen door ons zelf op eenvoudige wijze worden samengesteld o.b.v. gegevens, dwars door alle gegevensverzamelingen van de applicatie heen	Eis	3
c.	Zelf samengestelde queries komen als standaard query in de applicatie beschikbaar	Eis	3
d.	De rapporten kunnen geëxporteerd worden naar andere bestandsformaten (bijv. Excel, RT, Word, Access, HTML, XML en PDF)	Eis	3

14.17 BEGRIPPENLIJST

<i>FM:</i>	Facility Management
<i>FMIS:</i>	Facilitair Management Informatie Systeem
<i>FAZ:</i>	Facilitaire Zaken
<i>PvE:</i>	Plan van Eisen
<i>SaaS:</i>	Software as a Service
<i>Facilitair bedrijf:</i>	het geheel van facilitaire zaken dat binnen Stichting MOOI is georganiseerd
<i>RvB:</i>	Raad van Bestuur
<i>SQL:</i>	Structured Query Language, dit is een ANSI/ISO-standaardtaal voor een relationeel 'database management systeem' (DBMS). Het is een gestandaardiseerde taal die gebruikt kan worden voor taken zoals het bevragen en het aanpassen van gegevens in een relationele databank.