

*Zo maak je een*

# Facilitair plan

Ronald Beckers  
Vera Roelofs



Noordhoff Uitgevers



# Zo maak je een facilitair plan

Ronald Beckers

Vera Roelofs

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Ontwerp omslag: G2K Designers, Groningen  
Omslagillustratie: iStockphoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan: Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

0 1 2 3 4 5 / 14 13 12 11 10

© 2010 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/reprorecht](http://www.cedar.nl/reprorecht)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

*All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.*

ISBN (ebook) 978-90-01-84401-1  
ISBN 978-90-01-78314-3  
NUR 801

# Studiewijzer

In veel organisaties merken klanten nauwelijks iets van facilitaire services. Het is bijvoorbeeld normaal dat het licht brandt, de telefoon werkt, de ruimte voorzien is van de juiste inrichting, schoon en veilig is, er koffie, thee en etenswaren genuttigd kunnen worden. De klant merkt vaak pas iets van de facilitaire services als het ergens fout gaat. De toegevoegde waarde van facilitair management wordt ervaren als dit goed georganiseerd is. Om alle facilitaire services in een organisatie vlekkeloos te laten verlopen is er dus een degelijk facilitair plan nodig.

*Zo maak je een facilitair plan* is geen theorieboek, maar biedt een praktisch, gedegen en samenhangend stappenplan om te komen tot een facilitair plan. Het boek is zo opgebouwd dat je het zonder voorkennis kunt gebruiken. Per stap wordt eerst een korte inleiding gegeven en vervolgens word je via 'activiteiten' aan het werk gezet. Vaak moet je ter verdieping aanvullende literatuur of internetbronnen raadplegen. Voor de leesbaarheid staat er in de tekst 'hij' waar natuurlijk ook 'zij' gelezen kan worden.

Er zijn twee soorten opdrachten in dit boek opgenomen:

- *Activiteiten* worden uitgevoerd om te komen tot het facilitair plan. Activiteiten zijn voor het gemak genummerd, maar de nummers geven niet de exacte volgorde aan waarin je ze uitvoert. Vaak voer je activiteiten naast elkaar uit, omdat ze elkaar beïnvloeden. Soms moet je later op een activiteit terugkomen, soms is dat er zelfs één uit een vorige stap.
- *Extra opdrachten* staan aan het eind van bepaalde stap. Deze zijn niet direct noodzakelijk voor het schrijven van een facilitair plan, maar geven extra inzicht. Meestal is hiervoor extra onderzoek nodig.



Op de website **[www.zomaakjeeenfacilitairplan.noordhoff.nl](http://www.zomaakjeeenfacilitairplan.noordhoff.nl)** vind je ter ondersteuning extra facilitaire modellen, getallen, checklists en hyperlinks. Ook voor de docent is op de website materiaal te vinden, zoals een PowerPoint presentatie en tips.

Dit boek is mede tot stand gekomen met input en commentaar van docenten van Nederlandse opleidingen facility management aan diverse hogescholen, te weten: Jeannette Creusen (Hogeschool Zuyd), Feike Bergsma en Evelien Leurs (Saxion Hogescholen), Marcel van Dommelen (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen), Phine van Doorne en Bernadette Heemskerk (Haagse Hogeschool), Rianda Mulder (Hogeschool van Utrecht), Dirk Zonneveld (Hogeschool INHOLLAND), Wil Gooskens (NHTV Breda).

Wij vertrouwen erop dat het uitvoeren van de stappen om te komen tot een facilitair plan bijdraagt aan een goede service en hopen dat je met veel plezier meewerkt aan de organisatie daarvan!

Januari 2010, Ronald Beckers en Vera Roelofs, Nijmegen



# Inhoud

## Boek

### Zo maak je een facilitair plan

- Stap 1:** Bepaal de context 18
- Stap 2:** Beschrijf jezelf als facilitaire dienstverlener 30
- Stap 3:** Inventariseer de klantwensen 42
- Stap 4:** Richt de facilitaire services in 52
- Stap 5:** Stel de aansturing en beheersing vast 78
- Stap 6:** Bepaal hoe je communiceert met je klanten 92
- Stap 7:** Evalueer en herzie 104
- Stap 8:** Schrijf je facilitair plan 112

**Literatuur** 117

**Over de auteurs** 118

**Register** 119

## Website [www.zomaakjeeenfacilitairplan.noordhoff.nl](http://www.zomaakjeeenfacilitairplan.noordhoff.nl)

### Algemeen Literatuur en links

Negen LOOFD facility management competenties  
Brancheverenigingen Facility Management  
Planningsformulieren (MS Excel)

### Stap 1 Schematische afbeelding van een kantoorvleugel

Tabel ruimtelijke functies  
Ruimtelijke kaders

### Stap 2 Toelichting waardepropositiemodel van Treacy & Wiersema

### Stap 3 Voorbeeld klantonderzoek/enquête 'klantverwachtingen meten'

### Stap 4 HACCP

Voorbeeld programma van eisen restauratieve voorzieningen  
Schoonmaaktechnieken  
Voorbeeld programma van eisen schoonmaakonderhoud  
Voorbeeld schoonmaak calculatie  
Voorbeeld RIE-checklist  
Instrumenten om een interne e/o externe veiligheidsanalyse uit te voeren

### Stap 5 Voorbeeld facilitaire begroting (NEN 2748)

Link Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)  
leveranciers

### Stap 6 Voorbeeld producten- en dienstencatalogus (PDC)

### Stap 7 Deming-circle

### Docenten

- Docentenhandleiding
- PowerPoint
- Voorbeeld studiewijzer

# De acht stappen van ...





# het maken van een facilitair plan

## Stap 1: Bepaal de context

In deze eerste stap beschrijf je de moederorganisatie oftewel de opdrachtgever waarvoor je de facilitaire dienstverlening verzorgt. Deze vormt het vertrekpunt voor je facilitaire dienstverlening. Tevens geef je duidelijkheid over het gebouw of alle vestigingen waarbinnen de dienstverlening gaat plaatsvinden.

## Stap 2: Beschrijf jezelf als facilitaire dienstverlener

Je kijkt hier vooral naar je eigen bestaansrecht en de wijze waarop je als facilitaire dienstverlener het kernproces het beste kunt ondersteunen. Je geeft daarbij aan welke rol je als dienstverlener vervult en waar je de accenten in de dienstverlening legt.

## Stap 3: Inventariseer de klantwensen

Gelet op de grote diversiteit aan individuen en afdelingen in de moederorganisatie, ga je vervolgens inventariseren wie precies 'de klant' is en wat deze klant belangrijk vindt.

## Stap 4: Richt de facilitaire services in

Uitgaande van de wensen van de klant bepaal je welke facilitaire producten en diensten je wilt gaan aanbieden en op welke wijze je dat het beste kunt doen.

## Stap 5: Stel de aansturing en beheersing vast

Je werkt de aansturing en de beheersing van de facilitaire processen en facilitaire besturingsvormen verder uit. Het gaat er hierbij om waarop je als facilitair manager stuurt en om de vraag hoe je dat wat je doet beter kunt doen.

## Stap 6: Bepaal hoe je communiceert met je klanten

Als duidelijk is welke facilitaire services je de klanten te bieden hebt, werk je de wijze waarop je de dienstverlening aan je klant communiceert verder uit. Het gaat om het inrichten van de 'etalage' waarin je de facilitaire services presenteert. Ook beschrijf je de wijze waarop de communicatie tussen jou en je klanten vice versa verloopt.

## Stap 7: Evalueer en herzie

De wereld om ons heen staat natuurlijk niet stil. In deze laatste stap blijf je alert of je nog steeds het goede doet en hoe goed je dat eigenlijk doet. Als je facilitaire plan niet meer up-to-date is, ga je terug naar stap 1 en begin je opnieuw, maar nu met de veranderde context.

## Stap 8: Schrijf je facilitair plan

In deze stap komt alle informatie uit de voorgaande zeven stappen samen. Dit leidt tot het eindproduct: het facilitair plan.

## Ontwikkeling van het vakgebied Facility Management

Facility Management is een jong vakgebied. Eind van de jaren tachtig van de vorige eeuw introduceerde Jan Regterschot als een van de eersten de term Facility Management in Nederland. Met zijn boekje *Facility Management; Het professioneel besturen van de kantoorhuisvesting*, gaf hij de opmaat voor een nieuwe vakdiscipline. Facility (of Facilities) Management was in Engelstalige landen al een begrip waarmee de dienstverlening met betrekking tot gebouwen, vastgoed, maar ook ict werd bedoeld. Tot die tijd heette Facility Management in Nederland ‘interne dienst’, ‘huishoudelijke dienst’ of ‘dienst algemene zaken’.

De eerste opleidingen Facility Management profileerden zich toen nog als ‘toegepaste huishoudwetenschappen’. Facilitaire dienstverlening was tot dan toe oneerbiedig gezegd een vorm van ‘corvee’ en werd vooral verzorgd door verschillende interne medewerkers, die het regelen van facilitaire zaken erbij deden. Regterschot introduceerde het verzorgen van faciliteiten als een managementdiscipline, waarbij integraal gekeken wordt naar alle aspecten die nodig zijn om een organisatie in haar kernproces te ondersteunen. Aspecten uit de bedrijfskunde, zoals efficiency, effectiviteit, taakdifferentiatie en vele andere deden hun intrede.

Met de introductie van het facilitaire vakgebied stortten tal van ondernemers zich op deze markt. Facilitaire adviesbureaus werden opgericht, aanbieders roerden zich en kwamen met tal van innovaties die het vakgebied gemaakt hebben tot wat het nu is. In dit vakgebied gaat volgens onderzoek van adviesbureau Twynstra Gudde jaarlijks bijna 41 miljard euro om en meer dan 400.000 mensen hebben hun werk erin. Uiteraard zijn er professionele opleidingsmogelijkheden voor dit vakgebied. Nergens in de wereld zijn er zoveel facilitaire opleidingen op zo’n klein oppervlak als in Nederland.

### Jij als facility manager?

Als student Facility Management bereid je je voor op een baan in het facilitaire werkveld. Om in de toekomst als facilitair manager aan het werk te kunnen gaan, heb je een goede basis nodig. Dit boek is geen managementboek, maar biedt je een handig kader waarmee je in een kort tijdsbestek een beeld krijgt van het brede scala aan producten en diensten die door een facilitaire organisatie worden aangeboden. Je kunt het als hulpmiddel gebruiken om via een aantal stappen tot een facilitair plan te komen. Verder hebben we ernaar gestreefd de praktijk in het boek in een theoretisch kader te plaatsen door veelgebruikte modellen op te nemen. Daarnaast biedt het boek inzicht in de rol die jij als facility manager voor jouw organisatie kunt vervullen. De nadruk ligt niet op het managen of besturen van een facilitaire organisatie, maar op inzicht in aspecten die je tegenkomt als je werkt in het facilitaire werkveld. Het is een ‘doeboek’, dat vooral tot zijn recht komt als ondersteuning bij een project waaraan je werkt.

Je kunt het boek voor een aantal doeleinden gebruiken:

- Oriëntatie. Het leent zich er goed voor om je in een kort tijdsbestek te oriënteren op het vakgebied Facility Management. Alle facetten


van het vakgebied worden in het boek aangestipt. Je kunt het boek dus zien als een soort 'paraplu' waaronder de belangrijkste facilitaire disciplines worden benoemd.

- Op weg naar een nieuwe facilitaire organisatie. Je kunt het stappenplan in het boek gebruiken om een facilitaire organisatie op te zetten. Bijvoorbeeld voor een schoolopdracht, waarbij je voor een nieuw gebouw een centraal facilitair plan maakt, zodat je alle gebruikers van het gebouw optimaal ondersteunt.
- Herhuisvesting. Gemiddeld verhuist een (kantoor)organisatie één keer in de zeven jaar. Het is dan ook niet ondenkbaar dat je tijdens een stage op een of andere manier een bijdrage aan herhuisvesting gaat leveren. In dat geval biedt het stappenplan in dit boek een handige leidraad om tot de invulling te komen van alle belangrijke facilitaire voorzieningen in het nieuwe gebouw.

Dit boek is dus in eerste instantie geschreven voor studenten Facility Management, maar kan ook goed gebruikt worden door ieder ander die werkzaam is in het vakgebied Facility Management. Je werkt aan een aantal competenties die door het Landelijk Overleg van Opleidingen Facilitaire Dienstverlening (LOOFD) in 2005 zijn opgesteld. Er zijn negen competenties die samen een aanzet vormen voor een beroepsprofiel voor de afgestudeerde hbo-student Facility Management. Het is kort gezegd een beeld waaraan een facility manager met circa vijf jaar ervaring in het werkveld zou moeten voldoen.

#### ACTIVITEIT 0-1

##### Stel de competenties van een facility manager vast en geef aan hoe je daaraan werkt

- a  Zoek op de website de LOOFD-competenties en formuleer in je eigen woorden bij elk van de negen competenties voor een facilitair manager wat daaronder verstaan wordt.
- b Geef voor jezelf aan op welke manier je aan de competenties 1, 2, 3 en 5 wilt gaan werken bij het opstellen van het facilitaire plan.

## Kernproces en niet-kernproces

Elke organisatie in onze maatschappij heeft een bepaald doel voor ogen. Daaraan ontleent zij haar bestaansrecht. Zo zijn er organisaties die iets produceren of verkopen. Andere bieden zorg, onderwijs of leveren op een andere manier diensten. Het proces waarmee een organisatie haar externe klant zo goed mogelijk probeert te bedienen wordt het *kernproces* van die organisatie genoemd.

**Het kernproces is het unieke proces waaraan de organisatie haar ontstaan en identiteit ontleent. Wanneer dit proces verandert, wordt het een andere organisatie.**

In Engelstalige landen heet het kernproces de 'core business'. Alle organisaties hebben dus een kernproces. Om deze processen zo goed mogelijk te laten verlopen, heeft de organisatie ook nog een aantal activiteiten die niet direct te maken hebben met het bestaansrecht van de organisatie. Dit worden ook wel de *niet-kernprocessen* genoemd.

**De niet-kernprocessen zijn de processen die zich richten op het scheppen van de voorwaarden, zodat het kernproces goed en zonder problemen uitgevoerd kan worden.**

#### ACTIVITEIT 0-2

Omschrijf een kernproces en een niet-kernproces

- a** Geef aan wat het kernproces is van een ziekenhuis.
- b** Geef een aantal voorbeelden van niet-kernprocessen in het ziekenhuis.

## Wat is Facility Management?

Facility Management is de samenvoeging van twee termen. Het Nederlandse woord dat het meest op het Engelse Facility lijkt, is *faciliteit* of in goed Nederlands 'voorziening'. Management duidt erop dat de voorzieningen niet op zichzelf staan. Er is een duidelijk verband tussen de diverse faciliteiten die het kernproces ondersteunen. Om dat verband goed te laten verlopen is er besturing nodig: 'management'.

Facility Management beperkt zich niet tot het ondersteunen van bedrijfsprocessen. Het kan bijvoorbeeld ook gericht zijn op faciliteiten in en rondom woningen, woon-zorgcomplexen, winkelcentra en congresgebouwen. Met de introductie van de term Facility Management in Nederland formuleerde Regterschot ook een Nederlandse definitie voor het vakgebied, waarbij hij goed keek naar de definities zoals die in de Verenigde Staten werden gebruikt.

Regterschot definieerde *Facility Management* als volgt:

**Facility Management is het integraal managen (plannen en bewaken) en realiseren van de huisvesting, de services en de middelen die moeten bijdragen aan een effectieve, efficiënte, flexibele en creatieve verwezenlijking van de doelen van een organisatie in een veranderende omgeving.**

De definitie van Regterschot kenmerkt zich door een heldere driedeling van faciliteiten in huisvesting, services en middelen (figuur 1). Deze driedeling wordt na ruim twintig jaar nog steeds gebruikt en heeft de basis gevormd voor de indeling van de facilitaire NEN 2748 en de Europese Norm 'NEN-EN 15221' (meer hierover lees je in stap 5).

fig 1 Model van Regterschot

Huisvesting	Services	Middelen
Onroerend goed beheer	Beveiliging	Audiovisuele middelen
Terreinenbeheer	Bedrijfs hulpverlening	Datacommunicatie
Accommodaties	Catering	Inrichting
Gebouwen	Documentaire voorzieningen (archivering, interne post, reproductie documenten)	Kantoorbenodigdheden
Gebouwenbeheer	Energiebeheer	Meubilair
Installaties	Groenvoorzieningen	Pc-netwerk
Technisch beheer post	Huisvestingsbeheer	Technisch onderhoud
Belastingen	Receptiediensten	Telecommunicatie
Heffingen	Schoonmaakonderhoud	Telefooncentrale
Verzekeringen	Transport	Veiligheidsvoorzieningen
	Verhuizingen	
	Wagenparkbeheer	

Bron: Regterschot; in: Maas & Pleunis (2006)

Facility Management is dus voornamelijk gericht op het ondersteunen van het kernproces van een organisatie en is daarmee een niet-kernproces.

Een facility manager moet goed weten wat het kernproces van de organisatie is waarvoor hij werkt, zodat hij de facilitaire processen daarbij op de juiste wijze kan laten aansluiten. Ter illustratie: het schoonmaken van een operatiekamer heeft een andere betekenis dan het schoonmaken van een kantoor voor een organisatie. De impact van een vuile operatiekamer is immers voor het kernproces van een ziekenhuis groter dan de gevolgen van een vuil kantoor in een kantooromgeving.

Let op, naast facility management zijn er diverse andere niet-kernprocessen in een organisatie, zoals processen die te maken hebben met bijvoorbeeld personeelszaken, automatisering, interne logistiek en tal van administratieve processen.

## ACTIVITEIT 0-3

**Bepaal wat Facility Management is**

- a** Maak een overzicht van faciliteiten in de school waar jij studeert of de organisatie waarvoor je werkzaam bent als facilitaire professional.
- b** Deel de faciliteiten van jouw organisatie in volgens de driedeling van Regterschot.

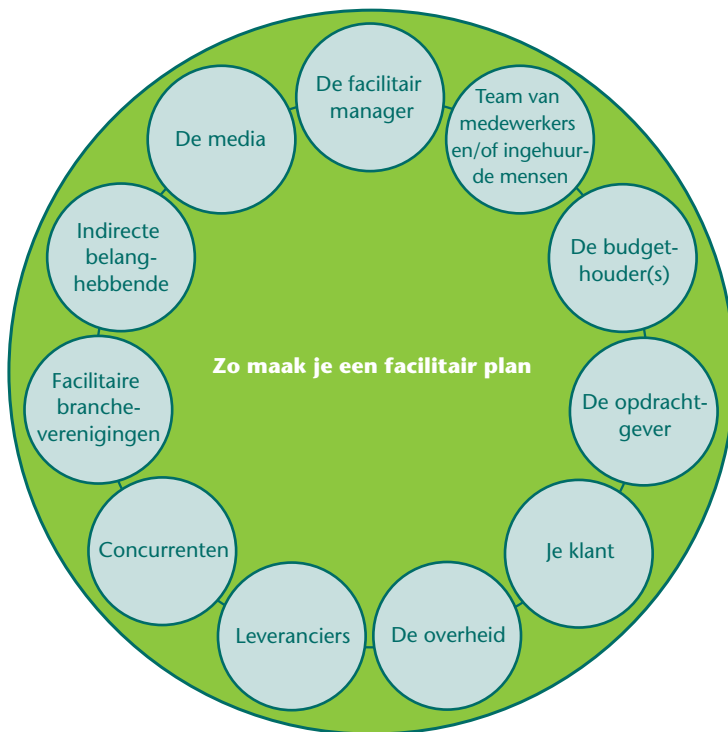
**Met wie heb je te maken?**

Je hebt als toekomstig facilitair manager met allerlei partijen te maken. Er zijn heel wat mensen van wie en organisaties waarvan je afhankelijk bent en/of waarmee de dienstverlening veel raakvlakken heeft. Dit zijn de *stakeholders* (figuur 2).

- De *facilitair manager* is verantwoordelijk voor het initiëren, inrichten, communiceren, organiseren, uitvoeren en evalueren van de facilitaire producten en diensten. Vaak wordt dit samen met een heel team van al dan niet ingehuurde facilitaire medewerkers gedaan.
- De *budgethouder(s)*. Om de organisatie van de facilitaire dienstverlening te bekostigen moet er geld zijn.
- De *opdrachtgever* geeft de opdrachten om de facilitaire processen te organiseren. Deze rol kan door verschillende mensen ingevuld worden.
- Je *klant* neemt de facilitaire dienstverlening af.
- De *overheid* stelt allerlei wetten en regelgeving op waarmee een facilitaire organisatie te maken krijgt.
- *Leveranciers* leveren producten, grondstoffen en/of diensten. De leveranciers, de facilitaire aanbieders worden belangrijker naarmate er meer diensten uitbesteed worden. Ze vormen hiermee voor de toekomstige facility manager een groot deel van zijn werkveld.
- *Concurrenten* zorgen ervoor dat je scherp moet blijven als facilitaire aanbieder.
- Het facilitaire werkveld kent verschillende *brancheverenigingen*, die advies kunnen geven.
- *Indirecte belanghebbende*. Er zijn mensen die slechts indirect te maken hebben met de facilitaire organisatie, denk bijvoorbeeld aan omwonenden.
- De *media* kunnen de facilitaire organisatie op een positieve of op een negatieve manier in de publiciteit brengen.


fig 2

De stakeholders

**ACTIVITEIT 0-4**

Benoem de partijen waarmee je te maken hebt  
 Breng voor je organisatie de diverse stakeholders/partijen in kaart en geef een beschrijving van de verschillende belangen.

**TIP**

 Bekijk op de website [www.zomaakjeeenfacilitairplan.noordhoff.nl](http://www.zomaakjeeenfacilitairplan.noordhoff.nl) de links naar de diverse brancheverenigingen en bepaal of ze wat voor je kunnen betekenen.

**Stappenplan en op te leveren producten**

Het uitwerken van de stappen in dit boek helpt je met het opstellen van een aantal concrete producten. Figuur 3 geeft aan welke hulpmiddelen en producten iedere stap oplevert.

fig 3

## Hulpmiddelen en producten per stap

Stap	Hulpmiddelen (o.a. website)	Op te leveren producten
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– LOOFD-competenties</li> <li>– Links bijvoorbeeld brancheverenigingen</li> <li>– Planningsformulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beschrijving FM competenties</li> </ul>
1 Bepaal de context	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruimtelijke kaders</li> <li>– schematische afbeelding van een kantoorvleugel</li> <li>– tabel ruimtelijke functies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Projectplan/plan van aanpak (activiteit 1-1)</li> <li>– Beschrijving moederorganisatie (activiteit 1-2): doelstellingen, strategie, missie, visie, doelen, organogram destep factoren en stakeholdersmodel</li> <li>– Ingevuld 7-S-model (activiteit 1-2)</li> <li>– Relevante ruimtelijke kaders (huisvesting) van de organisatie (activiteit 1-3)</li> </ul>
2 Beschrijf jezelf als facilitaire dienstverlener	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Toelichting model van waardepropositie Treacy en Wiersema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beschrijving dienstverleningsconcept (activiteit 2-1 en 2-2)</li> <li>– Beschrijving facilitaire organisatie (activiteit 2-3): <ul style="list-style-type: none"> <li>– interne en externe analyse</li> <li>– confrontatiematrix</li> <li>– missie, visie, doelen en organogram</li> </ul> </li> <li>– Rol facilitaire organisatie (activiteit 2-4)</li> <li>– Waardepropositie facilitaire organisatie (activiteit 2-5)</li> </ul>
3 Inventariseer de klantwensen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Voorbeeld klantonderzoek/enquête 'klantverwachtingen meten'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Overzicht verschillende klanten/doelgroepen (activiteit 3-1 en 3-2)</li> <li>– Wensen, verwachtingen en bijzonderheden van de verschillende klanten/doelgroepen (activiteit 3-3)</li> </ul>
4 Richt de facilitaire services in	<ul style="list-style-type: none"> <li>– HACCP</li> <li>– Voorbeeld programma van eisen restauratieve voorzieningen</li> <li>– Schoonmaaktechnieken</li> <li>– Voorbeeld programma van eisen schoonmaakonderhoud</li> <li>– Voorbeeld schoonmaak calculatie</li> <li>– Voorbeeld RIE-checklist</li> <li>– Instrumenten om een interne e/o externe veiligheidsanalyse uit te voeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beschrijving facilitaire producten en diensten: <ul style="list-style-type: none"> <li>– restauratieve voorzieningen (activiteit 4-1)</li> <li>– schoonmaakonderhoud (activiteit 4-2)</li> <li>– veiligheid (activiteit 4-3)</li> <li>– gebouwbeheer (activiteit 4-4)</li> <li>– overige diensten (activiteit 4-5)</li> </ul> </li> </ul>



<p>5 Stel de aansturing en beheersing vast</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Links naar FMIS leveranciers</li> <li>– NEN 2748 (facilitair begroting format)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beslissing zelf doen en/of uitbesteden (activiteit 5-1)</li> <li>– Inzicht in inkoop situatie (activiteit 5-2)</li> <li>– Toelichting facilitaire processen (activiteit 5-4): Advies Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) (activiteit 5-4)</li> <li>– Inzicht in de facilitaire kosten (activiteit 5-5)</li> <li>– Facilitaire besturingsvorm en de doorbelastingsstrategie (activiteit 5-6)</li> </ul>
<p>6 Bepaal hoe je communiceert met je klanten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Voorbeeld producten en dienstencatalogus (PDC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inrichting bereikbaarheid, klantcontact en servicedesk (activiteit 6-1 en 6-2)</li> <li>– Beschrijving Facilitair Account Management (activiteit 6-3)</li> <li>– Dienstverleningsovereenkomsten (activiteit 6-4)</li> <li>– Facilitaire producten- en dienstencatalogus en keuze presentatiewijze (activiteit 6-5 en 6-6)</li> </ul>
<p>7 Evalueer en herzie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Deming-circle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kwaliteitsplan (invulling kritische succesfactoren en uitvoeren van de regelkring) (activiteit 7-1)</li> <li>– Evaluatie en bijsturingrapport (activiteit 7-2)</li> <li>– Benchmark (activiteit 7-3)</li> </ul>
<p>8 Schrijf je facilitair plan</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Het facilitair plan (activiteit 8-1)</li> <li>– Managementsamenvatting (activiteit 8-2)</li> </ul>



## Aan de slag!

Na het lezen van de inleiding ga je aan de slag. Voordat je aan de slag gaat met de stappen van het facilitaire plan, start je met een aantal algemene activiteiten.


## ACTIVITEIT 0-5

**Aan de slag! Organiseer je eigen werk**

Je gaat een facilitair plan opstellen. De verschillende stappen en activiteiten in dit boek vormen samen de basis voor dit plan.

- a** Bestudeer dit boek. Lees alle stappen door om een indruk te krijgen wat je te wachten staat.
- b**  Maak een planning van de uit te voeren activiteiten. Een planningsformulier vind je op de website. Let op dat sommige stappen tegelijk uitgevoerd kunnen worden en dat de volgorde kan veranderen.
- c** Als je in een team werkt, maak dan afspraken over de samenwerking en de werkverdeling. Denk hierbij ook aan planningen, agenda's en notulen.
- d** Tijdens het werken aan het facilitaire plan ontstaan allerlei documenten. Zorg ervoor dat deze systematisch worden opgeborgen in mappen en/of bestanden.
- e**  Maak gebruik van internet. Op de website bij dit boek staan links voor nuttige informatie.

**Extra opdrachten**

- 1**  Zoek op de website de vereniging Facility Management Nederland (FMN) op en beschrijf wat zij doen en waarvoor zij staan.
- 2** Zoek op welke facilitaire opleidingen op hbo-niveau er in Nederland zijn.
- 3** In veel organisaties zijn de faciliteiten ondersteunend van karakter. Bedenk wat het belang is van facilitaire dienstverlening voor organisaties waar wordt
  - a** gewoond (bijvoorbeeld verzorgingshuis)
  - b** gewerkt (bijvoorbeeld een kantoor)
  - c** verbleven (bijvoorbeeld een recreatiepark)
- 4** Er zijn ook organisaties waar facilitaire producten en diensten meer randvoorwaardelijk zijn, dus heel dicht horend bij het kernproces, dan ondersteunend. Kun je hiervan voorbeelden geven?
- 5** Leg de volgende stellingen uit:
  - a** 'Het schoonmaken van een hotelkamer is belangrijker dan het schoonmaken van een kantoor.'
  - b** 'Het belang van facilitaire dienstverlening wordt pas duidelijk wanneer daar dingen niet goed verlopen.'
- 6** Maakt het verschil dat je als facilitair manager zelf over het facilitaire budget beschikt of dat je te maken hebt met budgethouders die over het facilitaire budget beschikken? Waarom wel of niet?



# Stap 1 Bepaal de context



In deze eerste stap beschrijf je de moederorganisatie waarvoor je de facilitaire dienstverlening verzorgt. Daarin geef je aan waar de organisatie voor staat, wat ze doet en de wijze waarop ze dat doet. De visie, missie en doelstellingen van de moederorganisatie vormen het vertrekpunt voor je facilitaire plan. Tevens geef je duidelijkheid over het ruimtelijk kader waarbinnen de dienstverlening gaat plaatsvinden.

## Bepalen van de context

Voordat je de stappen van het facilitaire plan kunt gaan doorlopen, bepaal je eerst in welke context jouw plan wordt opgesteld. De context kan op een paar manieren bepaald worden.

### Je bepaalt als student zelf de context

Het kan goed zijn dat je binnen je studie de ruimte hebt om zelf te bepalen in welke context je het facilitaire plan gaat opstellen. Je kunt dan zelf een organisatie kiezen die je als uitgangspunt neemt voor je plan. Het is wel verstandig om vooraf goed te bekijken of de organisatie binnen de kaders van de onderwijseenheid past waarvoor je het plan maakt. Overleg hierover vooraf goed met de docent die uiteindelijk je eindproduct beoordeelt.

### Je docent bepaalt de context

In veel gevallen brengt de docent van je opleiding een casus in die als basis dient voor de context waarbinnen je een opdracht gaat uitvoeren. Zo kan de docent een fictieve situatie beschrijven die de leidraad vormt voor het opstellen van je facilitaire plan. Vaak zijn deze casussen afgeleid van een project uit de dagelijkse praktijk van de docent of van casussen van studenten die al verder zijn in de opleiding. Bestudeer de door de docent ingebrachte casus zorgvuldig evenals de daarbij opgestelde eisen die gelden voor het eindproduct.

### Je werkt voor een externe opdrachtgever

Als je het facilitaire plan gaat opstellen voor een organisatie buiten school, heb je meestal te maken met een externe opdrachtgever. Jij wordt dan als student ingehuurd om het facilitaire plan of een onderdeel daarvan op te stellen. Dit is vaak het geval als je een stage doet, een praktijkopdracht of een afstudeerproject. Een opdracht in de realiteit doen biedt je als student de gelegenheid om een kijkje te nemen in de keuken van een organisatie. Je zult merken dat je in de praktijk met randvoorwaarden te maken krijgt die bij een fictieve opdracht minder spelen. Zo heb je te maken met betrokkenen die allemaal hun eigen belangen hebben bij jouw project. Het is goed om vooraf duidelijk te weten wie je opdrachtgever is, ofwel: wie bepaalt en wie betaalt. Vaak is het de facility manager die in zijn organisatie als budgetverantwoordelijke belast is met het opstellen en uitvoeren van het facilitaire beleid. Het kan natuurlijk ook zijn dat je het facilitaire plan direct in opdracht maakt van de directie van de organisatie.

## Je bepaalt als facilitaire professional de context

Als afgestudeerde kun je van je werkgever het verzoek krijgen een facilitair plan op te stellen. Je brengt dan in je rol van assistent-facilitair manager, projectleider of bijvoorbeeld facilitair stafmedewerker zelf eerst de context in kaart. Je werkt in dat geval voor een interne opdrachtgever; dat wil zeggen, iemand in de organisatie die je de opdracht heeft gegeven. Veelal is dat jouw leidinggevende in de facilitaire organisatie, maar net als bij een externe opdrachtgever kan het ook de directeur zijn.

### ACTIVITEIT 1-1

#### Bepaal wat de context van je facilitair plan is – Maak een plan van aanpak

Zet vooraf duidelijk op papier voor wie en met welk doel je het facilitaire plan opstelt.

Schrijf een *projectplan* waarin je de volgende aspecten verwerkt:

- a** Wat is het probleem en wie is de eigenaar van dat probleem?
- b** Op welke vraag wil die probleemeigenaar een antwoord hebben?
- c** Wat is het doel dat je met het opstellen van het facilitaire plan nastreeft?
- d** Welke deelvragen moet je beantwoorden om het doel te bereiken?
- e** Vul de beheersaspecten in waarmee je het project tot een goed einde gaat brengen, zoals de *TGKIO*-aspecten:
  - Tijd (wat is de planning)
  - Geld (hoeveel budget is er beschikbaar)
  - Kwaliteit (wat zijn de eisen die je opdrachtgever stelt aan het facilitaire plan)
  - Informatie (wat heb je nodig aan informatie om het plan op te stellen en wie moet je zelf informeren over dat wat je gaat doen) en
  - Organisatie (wie zijn er betrokken bij het opstellen van het facilitaire plan)

## Oriënteer je op de organisatie

Om een passend en gedegen facilitair plan op te stellen, oriënteer je je allereerst op de organisatie. De geboden faciliteiten moeten immers passen bij de organisatie. Zo ziet de catering in een 5-sterren Hilton hotel er anders uit dan de catering in een kleine voetbalkantine. En het zal je niet verbazen dat de beveiliging van het Rijksmuseum in Amsterdam anders georganiseerd is dan die van de kunsttuin in de stad. Duidelijk is wel dat voor alle organisaties, van klein tot groot, op het gebied van faciliteiten het een en ander op de juiste wijze georganiseerd moet worden. Voordat je de dienstverlening kunt uitwerken, stel je vast aan wie je die diensten verleent. Ofwel: je moet weten welk kernproces je als facilitaire organisatie moet ondersteunen.

## Organisatiebeschrijving

Een van de basisprincipes van Facility Management ligt vast door het integrale karakter ervan. De doelen in je facilitaire plan moeten zijn afgeleid van wat de organisatie met het kernproces wil bereiken. Facilitaire organisaties moeten immers toegevoegde waarde hebben voor de moederorganisatie. Om een heldere strategie te kunnen uitstippelen, moet eerst een en ander duidelijk worden. De organisatie heeft daarvoor meestal een missie en een visie geformuleerd.

## Missie, visie en doelen

Bij de *missie* gaat het erom dat je weet waarvoor je het doet, of wat de 'grote' opdracht is. De missie is de reden van bestaan van de organisatie en welke toegevoegde waarde je wilt leveren.

De *visie* is vooral het droombeeld hoe het moet worden en waar je naartoe wilt met de organisatie. Ofwel een antwoord op de vraag: hoe zien wij onszelf in de wereld van morgen? Het is het idee dat de organisatie heeft over de ontwikkelingen die voor haar van belang zijn en over de richting die directie en medewerkers met de organisatie willen inslaan. De missie is waarvoor we staan en de visie is waarvoor we gaan. De missie heeft te maken met waarden en identiteit. Wie zijn we, wat zijn onze waarden, hoe willen we met onze klanten en medewerkers omgaan? Een visie geeft antwoord op de vraag: hoe kunnen wij de wereld van morgen zo beïnvloeden dat wij succes hebben?

Vanuit onder andere de visie worden er *doelen* geformuleerd. De doelen sturen de activiteiten van de diverse afdelingen in het kernproces aan. Doelen worden zoveel mogelijk *SMART* geformuleerd. SMART staat voor:

- Specifiek, geef precies aan wat je doel is.
- Meetbaar, beschrijf je doel aan de hand van meetbare eenheden, bijvoorbeeld 2 × per jaar.
- Acceptabel, je doel moet draagvlak hebben.
- Realistisch, je doel moet wel haalbaar zijn.
- Tijdgebonden, geef aan wanneer je doel behaald moet zijn.

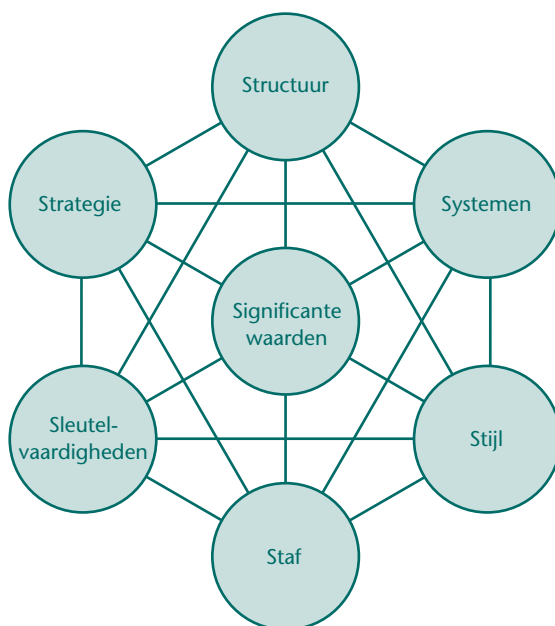
## Organisatiebeschrijving volgens 7-S-model

Het *7-S-model* is ontwikkeld door McKinsey en beschrijft de zeven belangrijke aspecten van een organisatie. Het fungeert als een diagnose-checklist voor de belangrijkste organisatieaspecten die allemaal met de letter 'S' beginnen (figuur 4):

- 1 Strategie, waarbij het erom gaat welke doelen de organisatie heeft gesteld en hoe men denkt die te bereiken.
- 2 Structuur betreft de inrichting van de organisatie, die het best zichtbaar wordt in het organogram.
- 3 Systemen. Hierbij gaat het om procedures, regels, afspraken en hulpmiddelen binnen de organisatie (antwoord op de vraag: 'hoe werken wij?').
- 4 Stijl van management komt tot uitdrukking in de manier waarop management en medewerkers samenwerken, welke vrijheden medewerkers hebben en hoe ze in hun werk worden ondersteund.
- 5 Staf betreft de personeelsaangelegenheden, zoals beloning, opleidingsniveau, beoordeling.
- 6 Sleutelvaardigheden geven aan waar de organisatie goed in is. Wat is voor deze organisatie kenmerkende kennis en kunde?
- 7 Significante waarden geeft als centrum van het model aan waarvoor de organisatie staat en wat de medewerkers van de organisatie bindt.

TIP

Zie voor een uitgebreide uitleg van het 7-S-model het boek *101 Managementmodellen* van Marijn Mulders.



### Werken, wonen en verblijven

De functie van Facility Management is alle activiteiten gericht op werken, wonen en/of verblijven zo optimaal mogelijk te ondersteunen.

Een situatie waarin Facility Management *werken* mogelijk maakt, kom je vooral tegen in de dienstverlenende (tertiaire en quataire) sectoren. De tertiaire sector omvat de commerciële dienstverlening: bedrijven die met de verkoop van hun diensten winst willen maken, de zogeheten profitorganisaties. Hiertoe behoren onder andere commerciële kantoororganisaties, zoals uitzendbureaus, accountants, advocaten, banken, verzekeraars, adviseurs en ict-bedrijven. Ook winkels en horeca behoren tot deze sector. De quataire sector betreft ook dienstverleners, maar dan de niet-commerciële organisaties; dat wil zeggen zonder winst-oogmerk, de zogeheten non-profitorganisaties. In deze sector vallen de overheidsdiensten en de door de overheid gesubsidieerde diensten, zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen, scholen, politie, brandweer, defensie, sociaal werk en cultuur. De primaire en secundaire sector zijn de landbouwsector die grondstoffen en voedsel levert en de industrie waar de verwerking van die producten plaatsvindt. In die sectoren is in veel mindere mate sprake van Facility Management.

Facility Management maakt *wonen* mogelijk in bijvoorbeeld een zorgcentrum voor ouderen. Mensen die in een zorgcentrum wonen, maken vaak gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen (faciliteiten), zoals de hoofdentree, de catering, de lift, en de gezamenlijke ontspanningsruimte. Het netjes houden van deze ruimten is bijvoorbeeld een taak van de facilitair manager.

Onder *verblijven* verstaan we ten slotte een (meestal tijdelijk) verblijf in bijvoorbeeld een ziekenhuis, winkelcentrum, vakantiepark, sportcom-

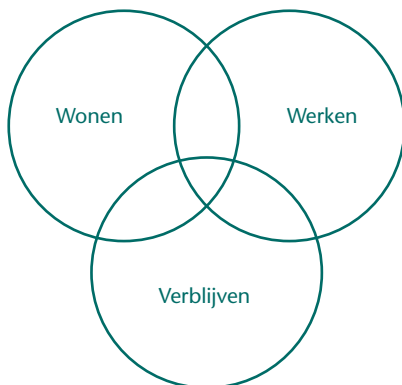


plex, museum, gevangenis, school, congrescentrum en hotel. Het verzorgen van de facilitaire processen behoort ook tot de taken van Facility Management.

Werken, wonen en verblijven staan niet op zichzelf. Dikwijls is er sprake van een combinatie van 'werken', 'wonen' en/of 'verblijven' (figuur 5). Zo moet je als facility manager in een ziekenhuis zowel het werkend personeel als de er verblijvende patiënten met diensten ondersteunen.

fig 5

Werken, wonen en verblijven



### Personen, plaats en processen

Met betrekking tot 'werken, wonen en verblijven' kan er het volgende onderscheid worden gemaakt: *waar* 'wonen, werken en verblijven' plaatsvindt, *wie* er werkt, woont of verblijft en *wat* er nodig is aan processen om het 'wonen, werken en verblijven' mogelijk te maken.

Kortom: *personen, plaats en processen*. Bij het samenstellen van je facilitaire plan breng je deze drie aspecten in kaart. Bedenk dat de verschillende personen in een organisatie om verschillende soorten faciliteiten kunnen vragen. In een ziekenhuis zijn bijvoorbeeld bezoekers, patiënten, artsen, verpleegkundigen en leveranciers die om dezelfde maar ook om verschillende faciliteiten vragen.

### ACTIVITEIT 1-2

#### Organisatiebeschrijving – oriënteer je op de organisatie

- a** Beschrijf de missie, visie en doelen die ten grondslag liggen aan het kernproces van de organisatie waarvoor je het facilitair plan maakt.
- b** Beschrijf de organisatie van het kernproces aan de hand van het 7-S-model.
- c** Typeer de organisatie(s) waarvoor je je facilitair plan maakt. Geef aan in welke sector de onderneming actief is.
- d** Geef aan welke functie(s) je kunt onderscheiden in je organisatie. Met andere woorden, wordt er vooral gewoond, gewerkt of verbleven en/of is er sprake van combinaties. Breng tevens de 'personen, plaats en processen' in kaart. Kortom, welke specifieke personen zijn op welke plaats aanwezig en om welke facilitaire processen vragen zij? Zie voor deze activiteit ook de tip hiervoor.

Activiteit 1-2d kun je in een overzichtelijke matrix visualiseren. Hiervoor neem je drie horizontale kolommen op met de aspecten 'personen, plaats en processen' en verticaal benoem je in drie rijen 'het wonen, werken en verblijven' en daarmee vul je de matrix concreet in voor je organisatie.

## Ruimtelijk kader

Natuurlijk vormt de organisatie waaraan je de facilitaire diensten gaat aanbieden een relevant uitgangspunt voor je dienstverlening. Ook het *ruimtelijk kader*, ofwel het gebouw of de gebouwen waarin je die diensten aanbiedt, is echter bepalend voor wat je wilt en kunt gaan doen. Voordat je het ruimtelijk kader beschrijft, is het belangrijk om te weten of het gebouw waarin de organisatie is gehuisvest eigendom is of gehuurd wordt. De verantwoordelijkheden van een eigenaar en die van een huurder verschillen sterk. Die van de huurder zijn in een huurovereenkomst vastgelegd. Zo neemt de eigenaar in de meeste gevallen het beheer en onderhoud van het pand en de gebouwinstallaties op zich. Ook de glasbewassing aan de buitenkant van het gebouw en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimten zijn meestal voor rekening van de eigenaar, terwijl de huurder ervoor zorgt dat het gebouw aan de binnenkant schoongehouden wordt. Bij het opstellen van je facilitaire plan geef je een nauwkeurige beschrijving van de eigen verantwoordelijkheden en die van andere partijen.

Bij het beschrijven van het ruimtelijk kader kun je in je facilitaire plan verschillende niveaus onderscheiden, te weten:

- de locatie
- de constructie
- gebouwinstallaties
- ruimtelijke functies
- gebouwinrichting; vaste en losse inrichting variërend van een receptiebalie en cateringbuffetten tot tafels en stoelen zijn van invloed op de wijze waarop het gebouw beheerd en onderhouden wordt

### Locatie

De plek waar het gebouw staat, heeft invloed op het beheer en onderhoud van het pand, maar ook op de aanwezige voorzieningen zoals parkeerplaatsen en fietsenstallingen.

Voor de *locatie* kunnen we onderscheid maken tussen een aantal uiterste categorieën:

- Allereerst de stadslocatie, die gericht is op bereikbaarheid met het openbaar vervoer. De facilitaire organisatie van een gebouw op een stadslocatie ondervindt bijvoorbeeld concurrentie van lokale lunchgelegenheden. Dat heeft zijn weerslag op de bezettingsgraad van het bedrijfsrestaurant en wellicht op de keuze van het aanbod en de prijsstelling van de catering. Ook kan een stadslocatie knelpunten opleveren in de facilitaire logistiek. De aan- en afvoer van goederen is in de stad lastiger dan ergens waar minder verkeer is.
- De tweede categorie is de snelweglocatie, die gericht is op vervoer met

de auto. Dat betekent een uitgebreide facilitaire taak in het parkeerbeleid en wellicht een andere invulling van receptiediensten. Buiten de deur lunchen is vaak niet mogelijk, zodat het aantal lunchgebruikers hier veel groter zal zijn. Bij een snelweglocatie is sociale veiligheid rondom het gebouw in de avonden ook een facilitair aandachtspunt.

- De derde categorie is de campuslocatie. Veel grote bedrijven, zorginstellingen en onderwijsorganisaties zijn gevestigd op een campus, waar meerdere gebouwen aanwezig zijn. Het is een groot verschil of je een facilitair plan maakt voor één gebouw of een integraal plan voor de hele campus. Zo heeft de High Tech Campus van Philips in Eindhoven alle 'gemaksdiensten' voor medewerkers centraal op de campus geplaatst. Gebouwen hebben geen eigen kantine, want iedereen luncht in een van de drie onder één dak gehuisveste bedrijfsrestaurants. Ook alle vergaderzalen zijn daar ondergebracht. Die keuzes moet je vooraf dus goed vaststellen bij de start van je plan.

### Constructie

De *constructie* maakt van het pand een hoog in de wolken reikende toren of bijvoorbeeld een laag paviljoenachtig gebouw. Hoge gebouwen leiden tot nadenken over de gevelreiniging en lage gebouwen weer tot lange looproutes om van de ene naar de andere plek te komen.

Constructieve elementen als dragende gebouwdelen of kolommen in het gebouw bepalen de vrijheid die je hebt om het gebouw te gebruiken. De gebouwconstructie bepaalt het aantal vierkante meters dat je in het gebouw tot je beschikking hebt, en dus ook moet schoonhouden, inrichten, verlichten en verwarmen en/of koelen.

Een van de relevante gegevens die voortkomen uit het constructieve schema van het gebouw zijn de stramienmaten. Dit is het onzichtbare raster dat over het gebouw gelegd kan worden en zichtbaar wordt door bijvoorbeeld de afstand tussen kolommen in het gebouw, of de afstand tussen twee ramen in de gevel. Voor kantoorgebouwen is 1,80 m of een veelvoud daarvan een gangbare *stramienmaat*. Kolommen staan dan meestal viermaal die stramienmaat uit elkaar, te weten 7,20 m. Kantoorkamers zijn dan tweemaal de stramienmaat breed: 3,60 m. In de ideale situatie is een kantoorvleugel verder kolomvrij en staan er geen kolommen tussen de twee gevels. In dat geval is een kantoorvleugel van 12,60 m diep met traditionele kantoorkamers zonder dat er obstakels in de weg staan te veranderen in een open of in een modern kantoorconcept met een brede gangzone en ondiepe kantoren.

TIP



Op de website vind je een schematische afbeelding van een kantoorvleugel.

### Gebouwinstallaties

Behalve de bouwkundige schil bevat het gebouw nog tal van onderdelen die het wonen, werken of verblijven voor de gebruikers zo aangenaam mogelijk maken. In je facilitaire plan schenk je aandacht aan het

beheren en onderhouden van bijvoorbeeld de verwarming, ventilatie, maar ook van de elektriciteitsvoorziening, ict en tal van andere installaties die je in gebouwen aantreft.

Elementen als verwarming, koeling, elektriciteit en andere bekabeling in het gebouw zijn veelal een gegeven als je een facilitair plan gaat maken. Voor het beschrijven van de *gebouwinstallaties* maak je onderscheid in de volgende onderdelen:

- Werktuigbouwkundige installaties. Deze hebben te maken met het voorzien in water, lucht, warmte en koude. Er zijn heel veel verschillende manieren om dit te doen. Daarom is het verstandig dat je vooraf goed weet wat er in het gebouw aanwezig is en wat er van jou als facilitaire organisatie verwacht wordt met betrekking tot het onderhoud van de werktuigbouwkundige installaties.
- Elektrotechnische installaties. Onder de elektrotechnische installaties vallen alle voorzieningen die zorgen voor de distributie in het gebouw van elektrische stroom en data via bekabeling. Voor je facilitaire plan is het in dat kader relevant om te onderzoeken wat er in het gebouw allemaal voorzien moet worden van stroom, zoals werkplekken, verlichting, liften, glazenwasinstallatie, ict-apparatuur, telefoons, keukenapparatuur, koffieautomaten, boilers.
- Overige installaties die je voor je facilitaire plan in beeld moet brengen zijn bijvoorbeeld: telefooncentrale en alles wat daarbij hoort, draadloze netwerken en alle andere ict-voorzieningen, installaties op het gebied van veiligheid, zoals brandvoorzieningen, toegangscontrole en inbraaksignalering.

### Ruimtelijke functies

In je facilitair plan geef je aan welke soorten ruimten er in het gebouw zijn of worden ondergebracht, zodat het kernproces ongestoord kan verlopen. Denk bijvoorbeeld aan een receptiebalie, een pantry, sanitaire voorzieningen en een restaurant.

De *ruimtelijke functies* die al in het gebouw aanwezig zijn, vormen een vast gegeven omdat ze niet verplaatst kunnen worden, zoals trappen, liften en een vide. Ook deze functies neem je op in je facilitaire plan. Als je te maken hebt met een volledig leeg gebouw dat nog ingedeeld moet worden, is het verstandig om dat parallel aan het opstellen van je facilitair plan als apart traject te organiseren.

TIP



De ruimtelijke functies kun je eenvoudig beschrijven door ze eerst in een tabel te plaatsen en daarna bijzonderheden toe te voegen. Een voorbeeld tref je aan op de website.

### Gebouwinrichting en -afwerking

Het is voor je facilitaire plan niet nodig om in detail inzichtelijk te maken hoe het gebouw is ingericht met los meubilair. Van vaste *inrichting* is het wel goed om te weten wat er aanwezig is en vooral in welke staat dit verkeert; bijvoorbeeld pantrymeubels, receptiebalie, en buffetten in het bedrijfsrestaurant.

Voor het beheer en onderhoud van het gebouw is vooral de *afwerking* van het gebouw van belang. Voor een goede inschatting van bijvoorbeeld het schoonmaakonderhoud maak je een overzicht van de afwerking van diverse gebouwdelen. Figuur 6 geeft daarvan een voorbeeld.

fig 6

Gebouwafwerking

Gebouwdeel	Afwerking
Kantoorvloeren	Projecttapijt
Sanitair	Betegelde vloeren en wanden betegeld van vloer tot aan plafond
Scheidingswanden	Afwisselend separatieglas en in gecoat MDF uitgevoerde scheidingswanden
Trappenhuis	In het hoofdtrappenhuis is de trap bekleed met projecttapijt Het andere (nood)trappenhuis is onbewerkt (beton)
Liften	Vloerafwerking van marmoleum
Restaurant	Het zitgedeelte is afgewerkt met laminaat
Entreehal	Natuursteen
Receptie	Verhoogde vloer met projecttapijt
Pantry's	Marmoleum
Expeditie	Marmoleum
Parkeergarage	Gietbetonvloer
Buitenterras	Hardhouten planken

## TIP

Het in kaart brengen van de losse inrichting is uiteraard wel relevant als je een facilitair plan maakt voor een verhuizing, als je een gedetailleerd schoonmaakplan wilt opstellen of als je het inventarisbeheer wilt opzetten met een bijbehorend onderhoud- en vervangingsplan.

## ACTIVITEIT 1-3

**Beschrijf het ruimtelijk kader van je organisatie**

- a** Geef een typering van de locatie en de constructie van het gebouw of de gebouwen waarin je je diensten verleent.
- b** Bekijk welke gebouwinstallaties voor je gebouw noodzakelijk zijn.
- c** Beschrijf de ruimtelijke functies in het gebouw waarin je je diensten verleent (zie als hulpmiddel de hiervoor gegeven tip).  
Doe dat door de volgende stappen te zetten:
  - Beschrijf de ruimten die voor het gebruik van het gebouw aanwezig zijn. Maak daarbij onderscheid in enerzijds facilitaire functies, zoals het restaurant, centrale vergaderruimten, reproruimte, pantry's, ruimte voor opslag en bijvoorbeeld de postkamer en anderzijds functies voor het uitvoeren van het kernproces, zoals kantoorruimten.
  - Beschrijf de plek van de ruimten in het gebouw.
  - Stel de grootte van de ruimten vast in vierkante meters.
  - Geef verdere bijzonderheden aan als bereikbaarheid van de ruimten, gangen, de plek van trappen en liften, ingang voor leveranciers, enzovoort.
- d** Maak een tabel met daarin per ruimtelijke functie de afwerking aangegeven.

## Extra opdrachten

- 1** Bedenk een situatie waarin je als facility manager zowel wonen, werken als verblijven ondersteunt.
- 2** Geef twee voorbeelden van niet-kernprocessen in een casino.
- 3** Verdeel het volgende lijstje van faciliteiten in de dierentuin over de drie hoofdgroepen uit het model van Regterschot:
  - fotograaf
  - dierenverblijf
  - parkeerplaats
  - frietkraam
  - kassasysteem
  - souvenirwinkel
  - bolderkarverhuur
  - tractor
  - afvalverwerking
  - kantoor van de directeur
- 4** Wat vind je van de stelling: de aanwezigheid van een draadloos computernetwerk in een kantoorgebouw is in de terminologie van Regterschot een middel.
- 5** Zoek op internet de visie en missie van het facilitair bedrijf van twee grote organisaties. Maak een keuze uit: een bank, ministerie, universiteit, grote gemeente en een multinational.
- 6** Leg uit waarin de schoonmaak in een ziekenhuis verschilt van de schoonmaak in een schoolgebouw en gebruik in je antwoord de termen 'kernproces en niet-kernproces'.
- 7** Waarom is de plaats van het gebouw medebepalend voor de facilitaire dienstverlening in dat gebouw?

