

DI 209639

Rijkswaterstaat
Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Bureau Dokumentatie
Postbus 1031
3000 BA Rotterdam

D1354-2

Opzet van een Facilitair Loket

Bijlagen

5 juli 2000

Paulien van Wamelen



De Adviesdienst Verkeer en Vervoer AVV
is één van de specialistische diensten
van het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat
van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.
De dienst werkt voor het ministerie en in opdracht daarvan
ook voor andere overheden.
AVV zorgt voor deskundige en tijdige inbreng van kennis
bij de ontwikkeling en uitvoering van het rijksbeleid
voor het verplaatsen van personen en goederen.

Bestellen

Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Service Desk
telefoon 045-560 52 00

Uitlenen van rapporten

Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Bibliotheek
telefoon 010-282 56 08

Internet www.rws-avv.nl

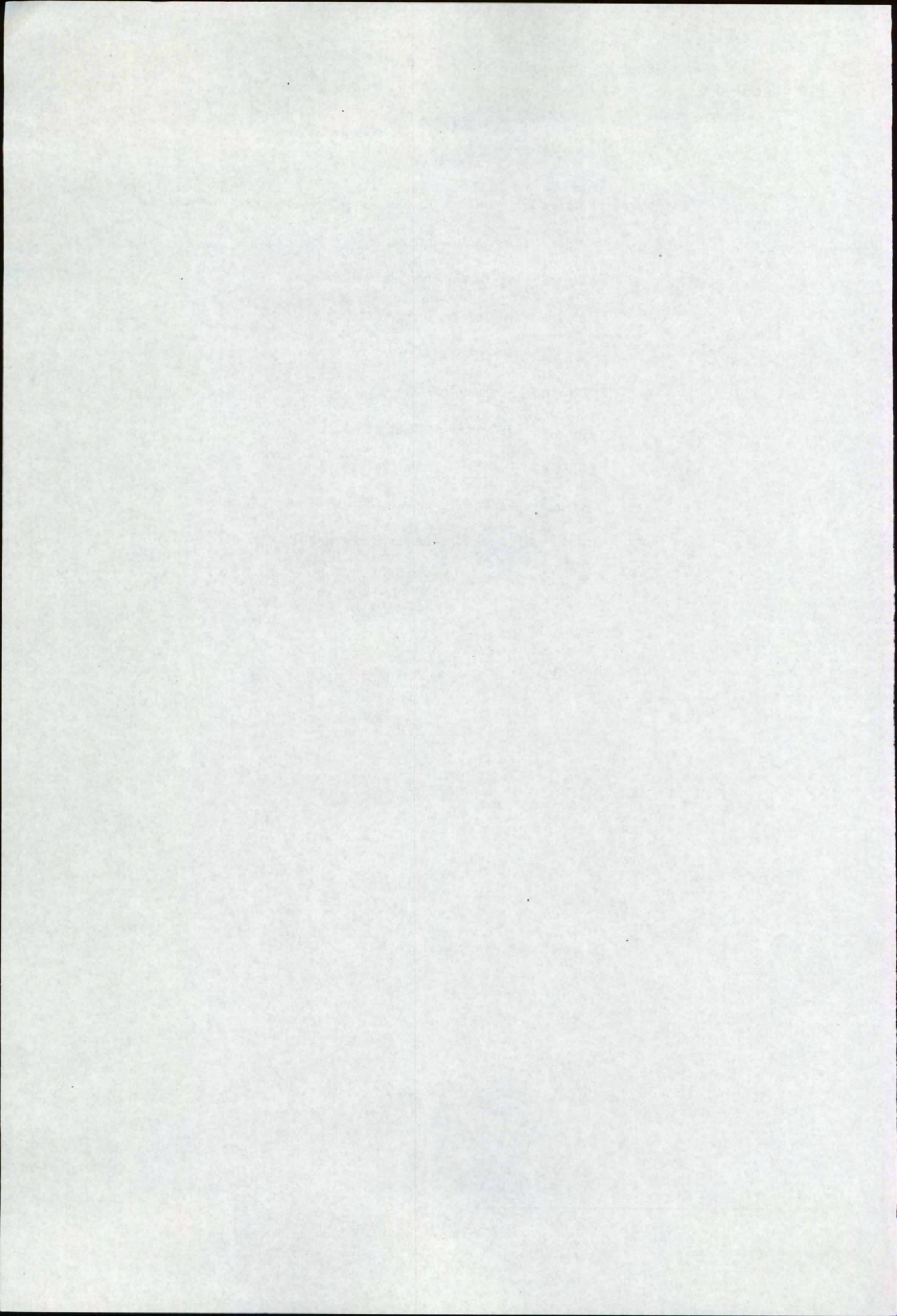
Opzet van een facilitair loket

Bijlagen

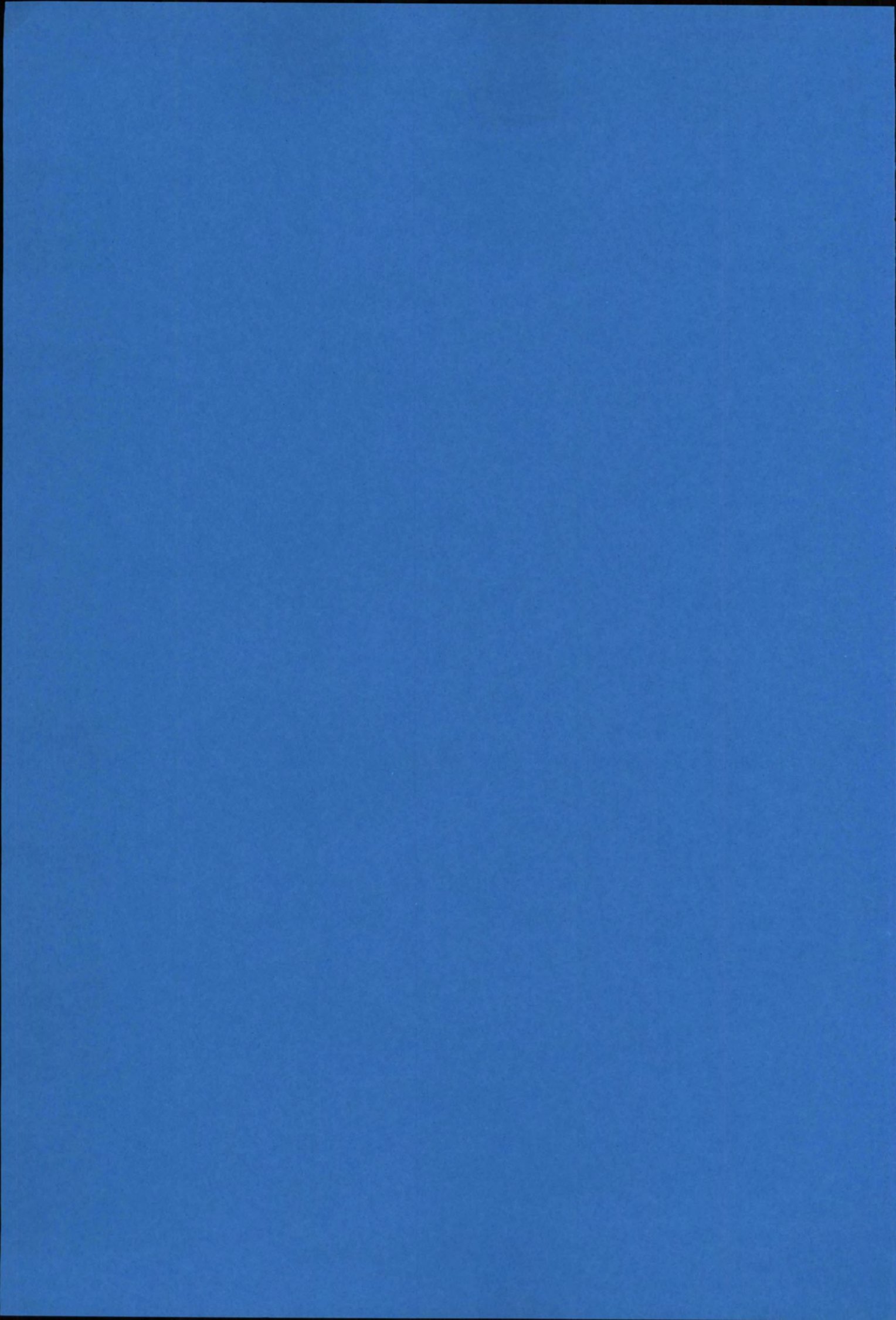
Opzet van een facilitair loket

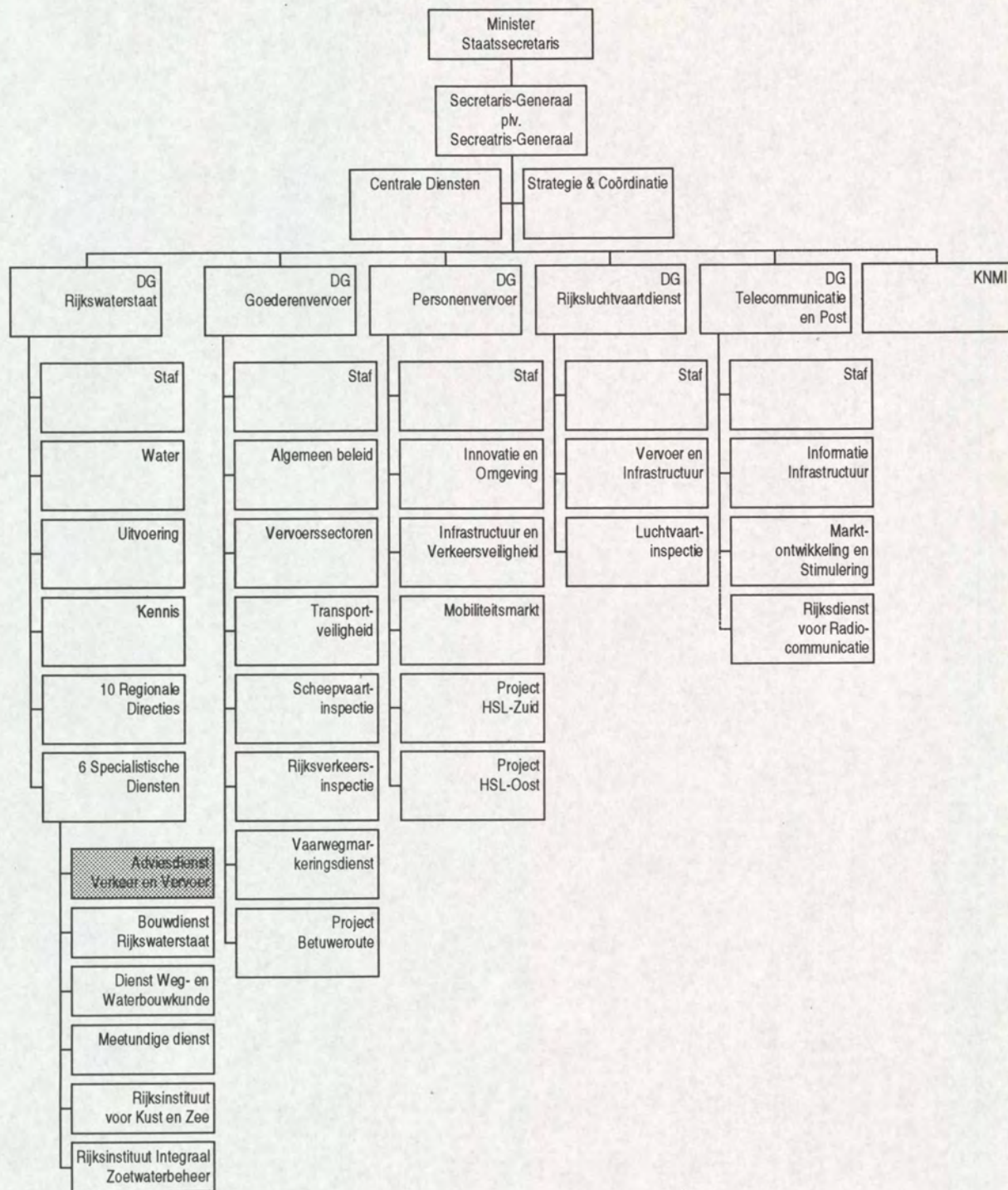
Bijlagen

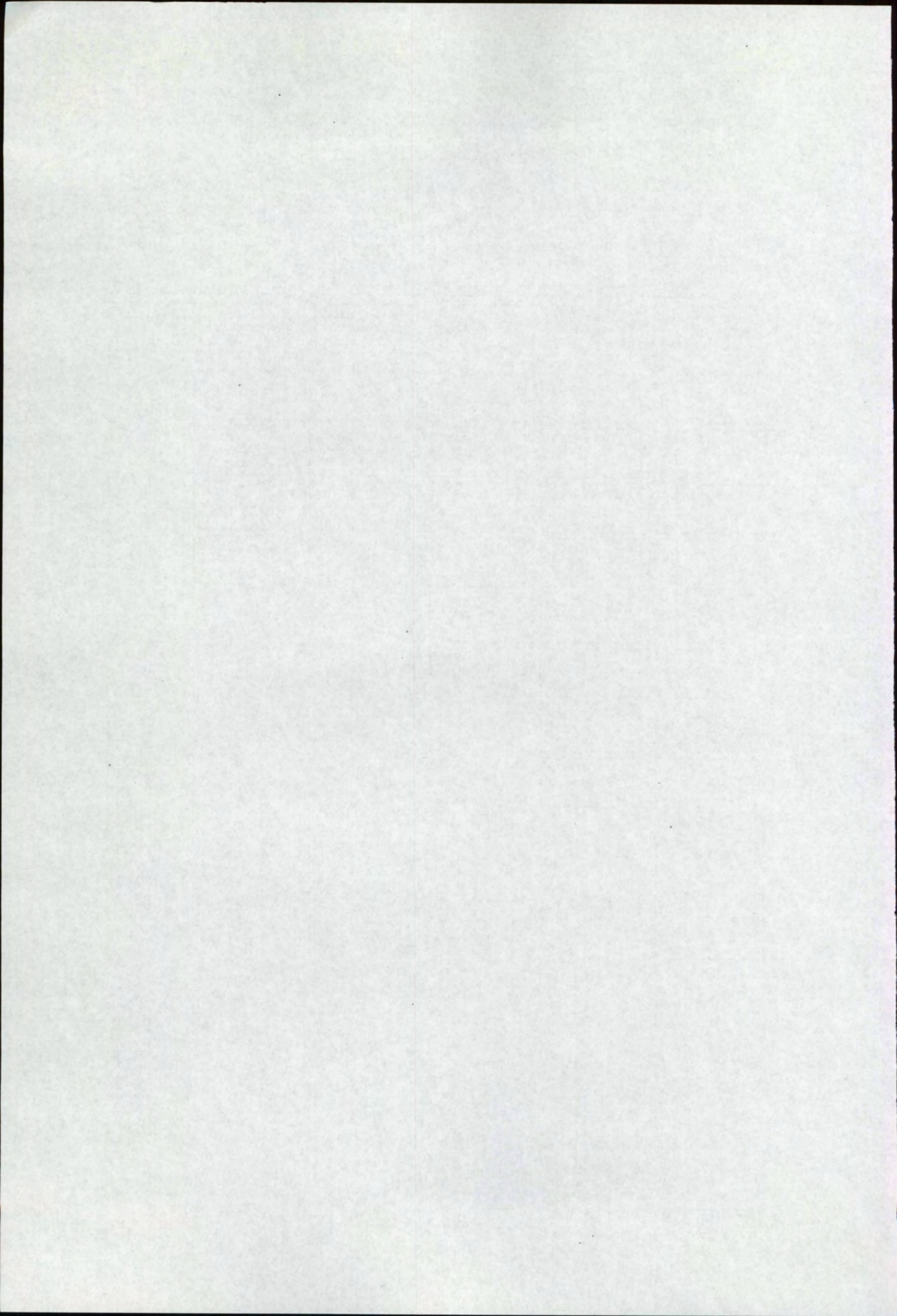
Bijlage 1: Organisatiestructuur Ministerie van Verkeer en Waterstaat	4
Bijlage 2: Organisatiestructuur AVV	5
Bijlage 3: Werkzaamheden hoofdafdelingen AVV	6
Bijlage 4: Organisatiestructuur FM	7
Bijlage 5: Tijdspad stappenplan	8
Bijlage 6: Adviesnota FMIS	9
Bijlage 7: Beleidsnototie facilitair loket	10
Bijlage 8: Enquête facilitair loket	11
Bijlage 9: Verwerking enquête facilitair loket	12
Bijlage 10: Producten- en dienstencatalogus	13
Bijlage 11: Procedure handboek	14



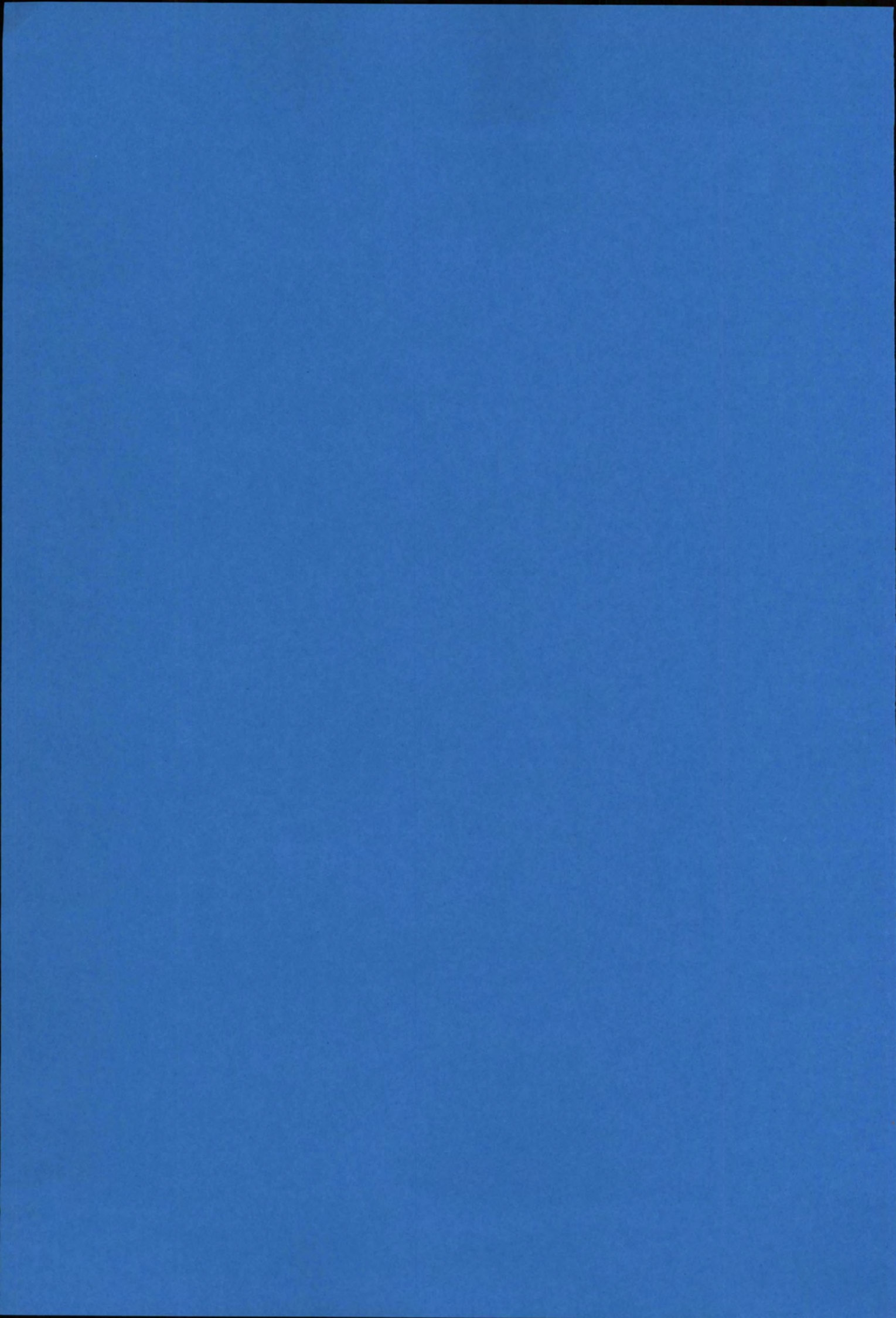
.....



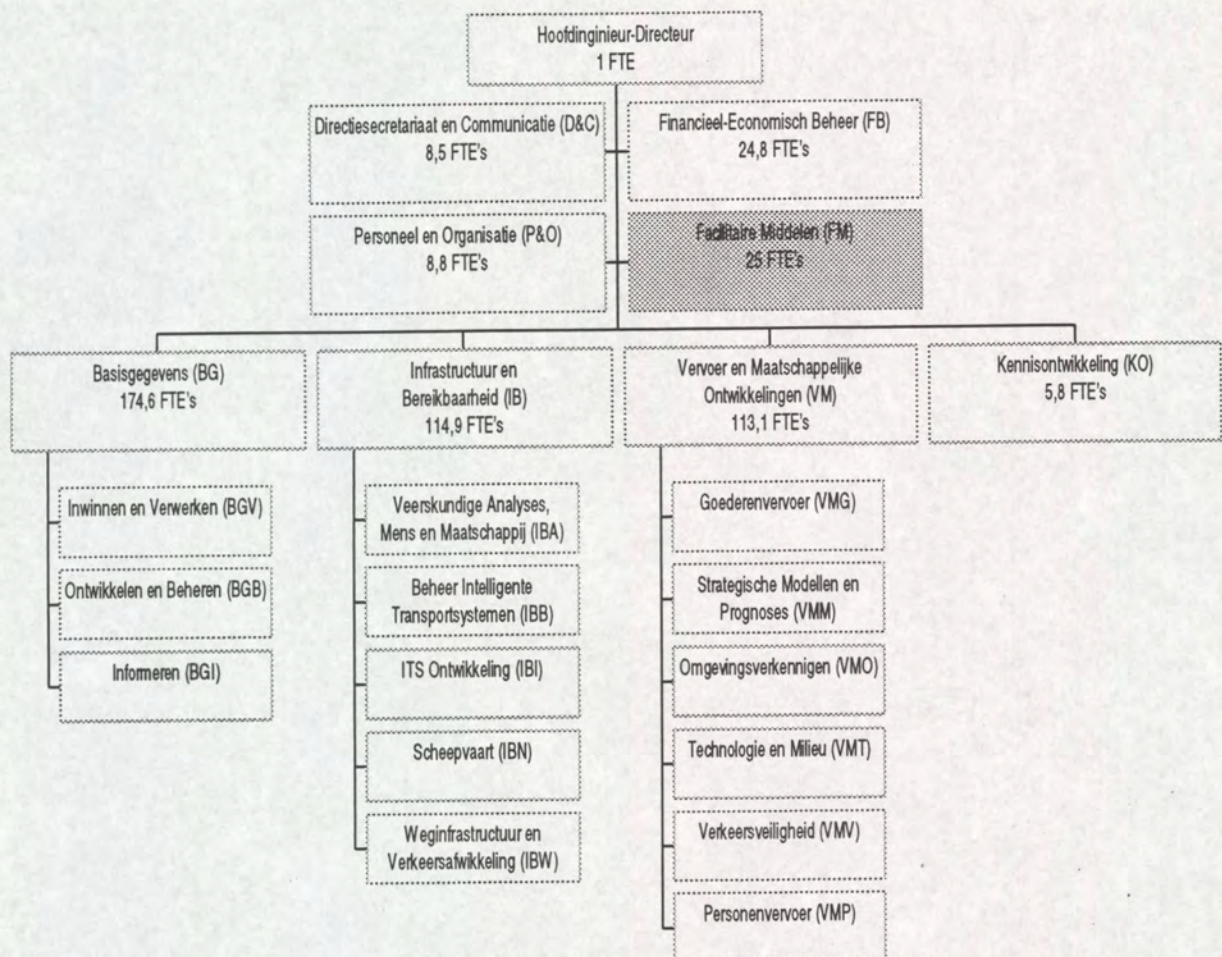


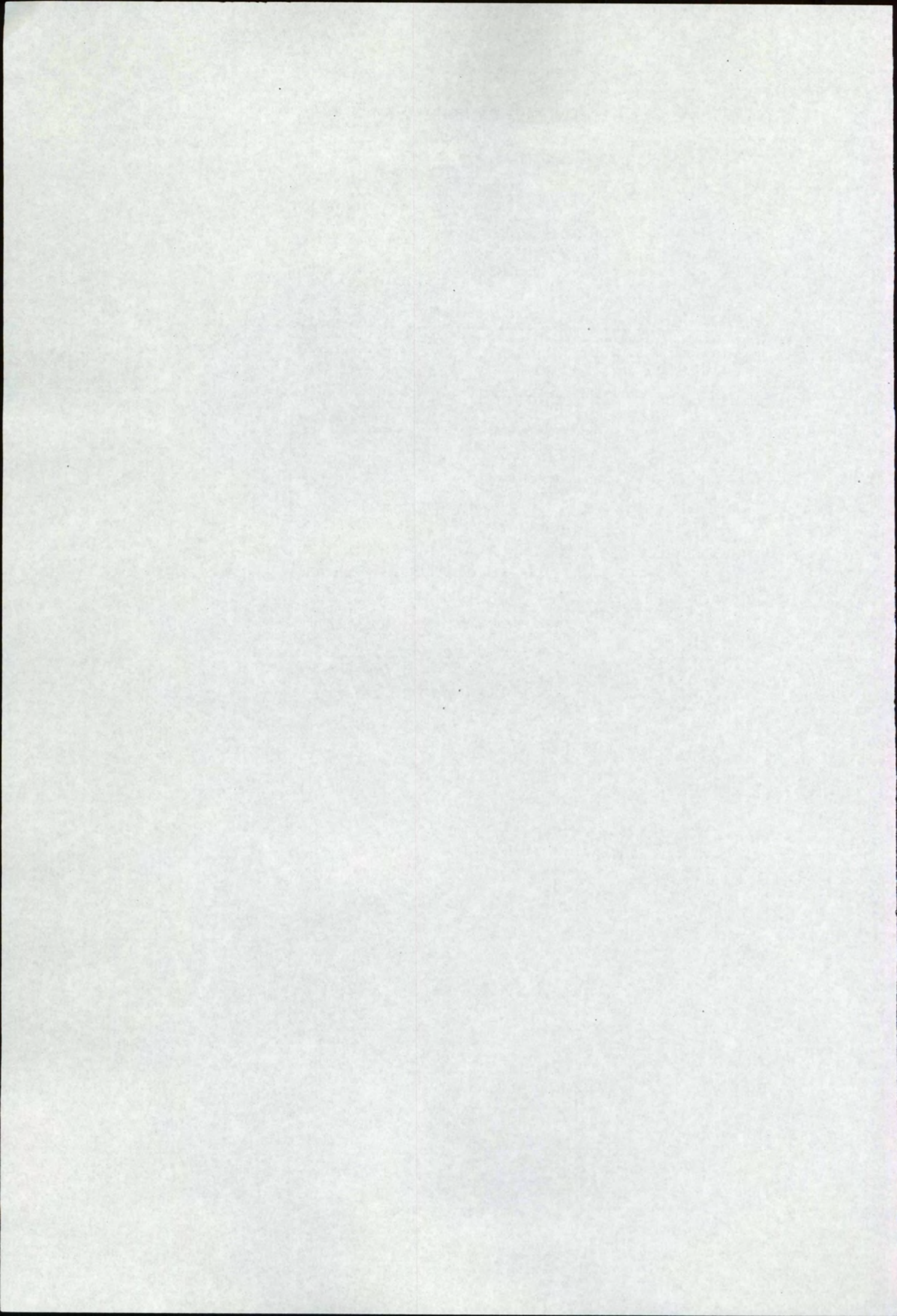


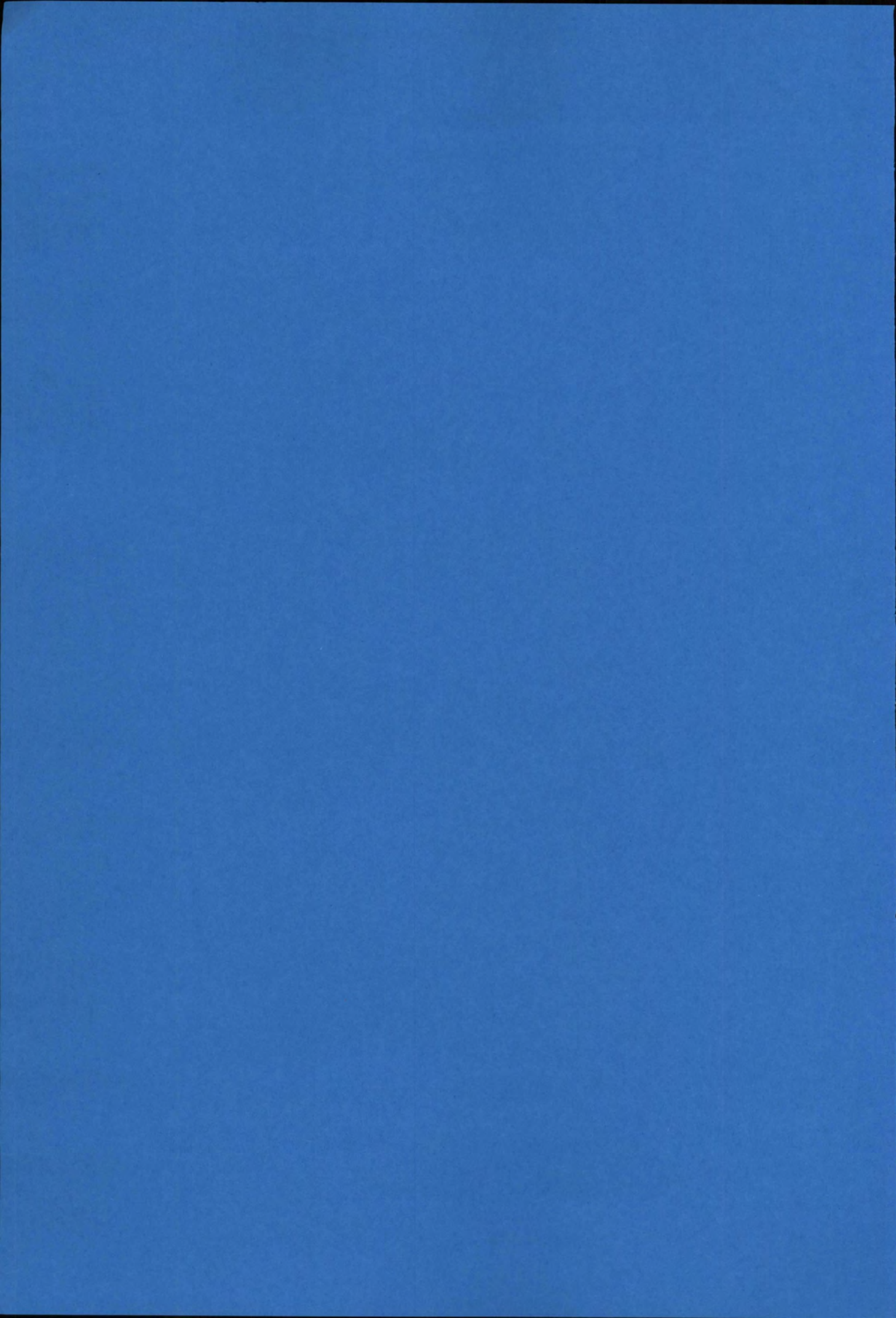
.....



Aantal FTE's (incl. tijdelijke medewerkers) per hoofd- en stafafdeling (peildatum 1-11-99)







Hoofdafdeling Basisgegevens¹

De hoofdafdeling Basisgegevens bestaat uit drie afdelingen. Hieronder volgt per afdeling een omschrijving van de werkzaamheden.

Afdeling Inwinnen en Verwerken (BGV)

Bij BGV zijn alle activiteiten ondergebracht met betrekking tot het primaire productieproces (inwinning, ver- en bewerking en beheer van verkeer- en vervoergegevens) en de logistieke ondersteuning van dat productieproces.

Het primaire productieproces (inwinning en verwerking) kent een 2-deling in de oplevering van ontwikkelde eindproducten (inclusief Beleidsinformatiesystemen (BIS) en Geografische Informatiesystemen (GIS)) en het opbouwen van en beheer van databases (ongevallen, verkeer en vervoer, locatienetwerken en infrastructuur).

Afdeling Ontwikkelen en Beheren (BGB)

De afdeling Ontwikkelen en Beheren houdt zich bezig met de ontwikkeling en het beheer van de gereedschappen waarmee de ruwe gegevens worden ingewonnen en opgeslagen en waarmee de eindproducten worden vervaardigd. Gereedschappen zijn in dit verband informatiesystemen, maar ook de hiervoor benodigde infrastructuur in termen van apparatuur en ondersteunende hulpmiddelen. Om praktische redenen wordt voor de vestiging in Heerlen ook de inrichting van algemene automatiseringsinfrastructuur verzorgd. De afdeling werkt op het raakvlak van verkeer en vervoer en informatica. Op beide gebieden is deskundigheid aanwezig.

BGB kent initieel twee te onderscheiden hoofdprocessen:

- I. het (laten) ontwikkelen en aanpassen van applicaties (inwinsystemen/productapplicaties);
- II. het beheren van applicaties, meta-gegevens en gegevensstructuren en het fysiek implementeren hiervan.

Daarnaast wordt aan BG als geheel ondersteuning geboden door het beschikbaar stellen van specifieke expertise op een tweetal gebieden, te weten:

- I. *informatie-technologie:*
Het onderzoeken, selecteren en in samenhang met gewenste applicatieontwikkelingen planmatig implementeren van nieuwe IT-componenten, alsmede het veiligstellen van een juist gebruik van beschikbare IT.
- II. *verkeer en vervoer:*
Het leiden van projecten op V&V-gebied, het inbrengen van specifieke kennis benodigd om hoogwaardige producten te kunnen leveren.

Afdeling Informeren (BGI)

BGI is de afdeling "marketing en verkoop" van BG. BGI is verantwoordelijk voor de contacten met de klant.

BG kent een "buitendienst" met een aantal accountmanagers. Elke accountmanager is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan en de structurele contacten met een bepaalde klantengroep. De accountmanagers zijn gespecialiseerd in de specifieke problematiek van hun klanten-groep.

Tevens beschikt BG over een servicedesk die de volgende taken vervult:

- I. eenduidige loketfunctie (telefonisch);
- II. directe afhandeling van standaardvragen (80% van de vragen wordt binnen 48 uur beantwoord);
- III. doorverwijzing van niet-standaardvragen naar BGV;
- IV. monitoring van klantwensen.

Het beleid op het gebied van marketing is ondergebracht in een aparte functie. De nadruk van de functie ligt op coördinatie van het overall marketingproces, marktonderzoek promotie en communicatie.

¹ <http://www.venwnet.minvenw.nl/cgi-bin/avv/showdata?config=upadminc&var=toepasid&val=915729245&layout=frameseti>

Hoofdafdeling Infrastructuur en Bereikbaarheid (IB)

In de hoofdafdeling Infrastructuur en Bereikbaarheid is de kennis gebundeld over het gebruik van wegen en vaarwegen.

IB geeft adviezen aan alle onderdelen van het ministerie over:

- I. de besturing en het gedrag van vaar- en voertuigen
- II. het verkeer op wegen en vaarwegen
- III. de eisen die het verkeer daaraan stelt

IB bestaat uit 5 afdelingen, waarvan hieronder per afdeling een omschrijving gegeven zal worden.

Afdeling Verkeerskundige Analyses, Mens en Maatschappij (IBA)

IBA voert studies uit naar maatregelen en mogelijkheden, waarover het beleid nog geen besluit heeft genomen, om het verkeersproces te verbeteren.

Deze maatregelen kunnen:

- I. organisatorisch gericht zijn (wegbeheer, verkeersinformatie)
- II. betrekking hebben op de infrastructuur (nieuwe inrichtingsconcepten)
- III. het verkeersproces via de verkeersdeelnemer(en)/of zijn voertuig direct beïnvloeden
bijvoorbeeld via wegkant- of in-car apparatuur

Belangrijke aspecten zijn o.a. acceptatie, (kosten)effectiviteit, en consequenties op verkeersveilig, juridisch, bestuurlijk en ruimtelijk gebied.

Via bijvoorbeeld verkenningen en pilots worden de mogelijkheden dan verder onderzocht. Evaluatie van verkeerskundige pilots vindt vaak plaats bij een regionale directie. Realisatie en evaluatie van landelijke concepten vindt veelal plaats in opdracht van HKU. Daarbij kan ook sprake zijn van een vertegenwoordigende rol van Nederland in internationale gremia of projecten.

Een verdere ontwikkeling van de kennis wordt nagestreefd via actieve bijdragen aan Wegen naar de Toekomst en Anticiperend Onderzoek.

Afdeling Beheer Inteligente Transportsystemen (IBB)

De afdeling IBB is ontstaan om het beheer van verkeersmanagementsystemen een volwaardige plek te geven binnen de andere IB specialiteiten. Daarnaast is het de bedoeling dat IBB door de regionale klanten gezien wordt als de natuurlijke partner voor het gezamenlijk beheer van dergelijke systemen. Er wordt samengewerkt met de meer op ontwikkeling gerichte interne afdelingen van AVV. Maar ook met collega specialisten en de opdrachtgever en klanten in de regio. Centraal daarin staat de ambitie om een hoogwaardige 'tweedelijns beheer organisatie' (tactisch / strategisch) te zijn.

Dit zal o.a. inhouden:

- I. Bewaken van eenheid/architectuur
- II. Verzorgen van opleidingen
- III. Sluiten van eensluidende en geïntegreerde onderhoudscontracten
- IV. Helpdesk voor gebruikers

Afdeling ITS Ontwikkeling (IBI)

De afdeling IBI staat voor ontwikkeling van Intelligente Transportsystemen. Kerntaak van de afdeling is de zorg voor de ontwikkeling van verkeersbeheersingssystemen. IBI bewaakt ook de kwaliteit van verkeersbeheersingssystemen voor het hele terrein van de technische automatisering van verkeerssystemen binnen IB. Dit doet IBI door:

- I. het ontwerpen van een architectuur voor verkeersbeheersing
- II. het aanbevelen van normen, richtlijnen, standaarden en specificaties voor de bijbehorende systemen
- III. het in opdracht uitvoeren van (of adviseren over) ontwikkeling van nieuwe software en hardware waarmee maatregelen voor verkeersbeheersing kunnen worden uitgevoerd

Afdeling Scheepvaart (IBN)

De werkzaamheden van de afdeling Scheepvaart ("N" staat voor Nat) strekken zich uit over alle voor V&W relevante aspecten van verkeer en vervoer over water en de daarvoor nodige informatietechnologie en natte infrastructuur. Binnen Europa is dit AVV-onderdeel toonaangevend in de informatietechnologie voor de binnenvaart.

IBN wordt veel gevraagd als begeleider van onderzoek of adviseur voor de uitvoeringsorganisatie. De belangrijkste opdrachtgever is de Directie Uitvoering. Voor het deelprogramma "Voorbereiding beheer en onderhoud waterbeheren en vaarwegen", is AVV betrokken bij het ontwikkelen van landelijke kaders en plannen voor de realisatie van het beheer.

Een aanzienlijk deel van dat werk wordt in Europees kader verricht. Hoewel door de Regionale Directies nog steeds een groot beroep op IBN wordt gedaan heeft de afdeling met succes zijn werkteerrein uitgebreid naar beleidsvoorbereiding en anticiperend onderzoek. Het werk voor de regio is verschoven van advisering bij de realisatie van aanlegprojecten, naar het verkenningstraject.

Afdeling Weginfrastructuur en Verkeersafwikkeling (IBW)

Kerntaak van IBW is de bundeling van de verkeerskundige kennis op het gebied van de weginfrastructuur, zowel met betrekking tot de vormgeving en uitrusting van de wegen, de daarop functionerende regel- en informatiesystemen en de daarbij plaatsvindende verkeersprocessen zowel op wegvak- als op netwerkniveau.

De afdeling specificeert en onderhoudt daartoe de verkeerskundige specificaties van de weginfrastructuur en IT-systemen, de methodiek van de inzet van deze systemen (de zogenaamde Regeltactieken) en de simulatiemodellen. Het werk is daarmee gericht op de implementatie van het beleid in de regio.

De verkeerskundige specificaties beschrijven de essenties van het functioneren van de systemen waarbij de toegepaste techniek ondergeschikt is. Zonder deze beschrijvingen kan er geen zicht op de zin van de toepassing zijn. Daarnaast assisteert de afdeling de regionale directies met het (doen) uitvoeren van onderzoeken en pilot-projecten die tot doel hebben de werking van de diverse verkeerskundige maatregelen te toetsen.

Zowel op het gebied van de weginfrastructuur als op de daarop gebruikte regel- en informatiesystemen neemt de afdeling een sleutelpositie in voor wat betreft de landelijke coördinatie, uniformering en standaardisatie. Daartoe behoort het opstellen en onderhouden van richtlijnen alsmede het deelnemen aan diverse overlegorganen en (standaardisatie)werkgroepen. De afdeling speelt daarnaast een belangrijke rol voor wat betreft het adviseren van de regionale directies inzake het implementeren en gebruiken van diverse instrumenten.

Hoofdafdeling Vervoer en Maatschappelijke Ontwikkelingen (VM)

Doelstelling van de hoofdafdeling Vervoer en Maatschappelijke Ontwikkelingen (VM) is het realiseren van de missie van AVV op het werkkterrein van VM. Het gaat daarbij in de eerste plaats om vervoer (het verplaatsen van personen en goederen), vooral over de weg, spoor- en vaarweg, maar daarnaast ook om een aantal aspecten van verkeer zoals veiligheid, milieu en technologie. Alle maatschappelijke aspecten daarvan en de ontwikkelingen daarin vormen onderwerp van onderzoek.

De hoofdafdeling Vervoer en Maatschappelijke Ontwikkelingen (VM) bestaat uit zes afdelingen, waarvan hieronder per afdeling een beschrijving volgt.

Afdeling Goederenvervoer (VMG)

Onder de hoofdaandachtsgebieden, waarmee VMG zich bezighoudt, vallen: het (doen) ontwikkelen, up-to-date houden en voor heldere adviezen benutten van kennis over de vakgebieden economie en logistiek, een en ander toegespitst op de implementaties van deze aandachtsgebieden voor beleid en beleidsontwikkeling. Centraal staat goederenvervoer. Dat gebeurt op basis van onderzoek variërend van trends in logistiek, informatisering of globalisering, tot aan prognoses over regionale goederenstromen. De afdeling goederenvervoer kent twee kenniscentra: logistiek en economie. Het kenniscentrum logistiek houdt zich bezig met de rol en de plaats van transport in de logistieke keten. Het kenniscentrum economie richt zich in de advisering enerzijds op de (macro-economische) relatie beleid - maatschappij en anderzijds worden (meso-) economische adviezen gegeven op het terrein van vervoerssectoren.

Afdeling Strategische Modellen en Prognoses (VMM)

Onder de hoofdaandachtsgebieden waarmee VMM zich bezighoudt, vallen: Het (doen) ontwikkelen, up-to-date houden en voor heldere adviezen benutten van kennis over integrale en strategische modellen, integrale toekomstverkenningen en methodieken voor beleidsanalyses en beleidseffectmetingen. Centraal staan modelontwikkeling en scenariostudies. De kennis van de afdeling is georganiseerd rond twee kenniscentra; strategische modellen (MOT) en integrale toekomstverkenningen (ITV).

Kenniscentrum Strategische Modellen

Het Kenniscentrum Strategische Modellen draagt zorg voor de beschikbaarheid van modellen gericht op analyses en prognoses van landelijke en regionale mobiliteit (personen en goederen) en daarvan afgeleide grootheden. Modelontwikkeling wordt enerzijds gestuurd door behoeften van klanten en anderzijds door nieuwe inzichten bij onderzoekers.

Kenniscentrum Integrale Toekomstverkenningen

Het kenniscentrum "Integrale toekomstverkenningen" (ITV) vormt het aanspreekpunt voor kennis met betrekking tot de specifieke thema's: scenariostudies en integrale beleidsevaluatie.

Voor wat betreft het thema scenariostudies gaat het hier enerzijds om de methodologische aspecten van scenariobouwproces en het gebruik van scenario's. Anderzijds vormt de inhoudelijke kennis van de binnen VenW gehanteerde omgevingsscenario's een belangrijk element van de kenniscentrum expertise.

Voor wat betreft het thema Integrale beleidsevaluatie ligt binnen het kenniscentrum de nadruk op de methodologische kennis m.b.t. evaluatiemethoden ex ante (oa. modelgebruik) en de rol van evaluatie in het beleidsproces. In dat verband vormt ook de evaluatie ex-post, bijvoorbeeld in de vorm van zogenoemde Beleidseffectrapportages (BER) een aandachtsgebied voor het kenniscentrum

Mede op basis van een groot aantal uitgevoerde integrale toekomstverkenningen is in de afgelopen jaren nogal wat informatie verkregen over de op termijn te verwachten effecten van beleidsmaatregelen. Deze informatie vormt voor het kenniscentrum een belangrijke kennisbron. Daar waar het gaat om dit soort kennis van effecten richt het kenniscentrum zich met name op effecten op mobiliteit (personen en goederen) en bereikbaarheid.

Personenvervoer (VMP)

Het centrale thema van de afdeling Personenvervoer is het individuele verplaatsingsgedrag en de wijze waarop de overheid, maar ook derden, dit gedrag kunnen organiseren en reguleren. Een ervaren team van deskundigen, waarin een groot aantal disciplines is vertegenwoordigd, staat het beleid en de uitvoering ter beschikking.

Onderwerpen die nu - en in de nabije toekomst - veel aandacht krijgen zijn de marktordening en decentralisatie in het openbaar vervoer, vervoermanagement en ketenmobiliteit. Hetzelfde geldt voor de integrale verkeers- en vervoervraagstukken in de steden.

Technologie en Milieu (VMT)

De afdeling richt zich op de drie velden: vervoerstechnologie, milieu en risicobeleid. De afdeling houdt zich bezig met het ontwikkelen, up-to-date houden en voor heldere adviezen benutten van kennis op het gebied van vervoerstechnologie, milieu en risico-analyse. Als opdrachtgevers treden op de Haagse beleidsdirecties van V&W en de regionale uitvoeringsdirecties van Rijkswaterstaat. De afdeling kent twee kenniscentra, die van Vervoerstechnologie en die van Milieu en Risico-analyse. In de kenniscentra, die inhoudelijk worden geleid door een opdrachtgever, vindt het kennismanagement plaats.

De afdeling ziet als kerntaken:

- I. het identificeren en beoordelen van kansrijke technologische ontwikkelingen in de markt, bijvoorbeeld door technology assessment;
- II. samenwerking met marktpartijen bij het opzetten en uitvoeren van pilots en technologieverkenningen gericht op marktimplementatie;
- III. het ontwikkelen en inzetten van instrumentarium voor risico-analyse, waarmee infrastructuur meer kosten-effectief kan worden ontworpen en gerealiseerd;
- IV. het bestrijden c.q. beheersen van het conflict tussen economie en milieu, in het bijzonder ten aanzien van vervoerssystemen en grote infrastructurele werken.

Kenniscentrum Vervoerstechnologie

Via technology assessment en monitoring worden technologische ontwikkelingen beoordeeld op hun potentiële bijdrage aan V&W-doelen. Het gaat daarbij tevens om sociale acceptatie en draagvlak. De afdeling adviseert het beleid over marktimplementatie van kansrijke technologie.

Kenniscentrum Milieu en Risicobeleid

In dit kenniscentrum adviseert VMT aan beleidsdirecties en aan uitvoeringsdirecties over risico-analyses gericht op kosteneffectievere infrastructuur. De werkzaamheden betreffen het (doen) ontwikkelen, beheren en gebruiken van instrumentarium, waarmee de effecten van maatregelen op diverse soorten (externe en interne) risico's kunnen worden voorspeld. Op het gebied van milieu gaat het om de conflictbestrijding c.q. -beheersing tussen milieu en economie, in het bijzonder ten aanzien van vervoerssystemen en grote infrastructurele werken.

Verkeersveiligheid (VMV)

Onder de hoofdaandachtsgebieden waarmee VMV zich bezighoudt vallen:

Het (doen) ontwikkelen, up-to-date houden en voor heldere adviezen benutten van kennis op het gebied van verkeersveiligheid in relatie tot gedrag en infrastructuur. Centraal staat verkeersveiligheid

Omgevingsverkenningen (VMO)

De afdeling Omgevingsverkenningen levert adviezen over de relatie tussen maatschappelijke omgevingsfactoren enerzijds, en verkeer & vervoer anderzijds.

De kennisontwikkeling is georganiseerd in twee kenniscentra: "Ruimtelijke ordening en Economie", en "Maatschappelijke ontwikkelingen, bestuur en gedrag"

Kenniscentrum Ruimtelijke ordening en Economie

Het kenniscentrum Ruimtelijke ordening en Economie levert adviezen over de samenhang tussen de neerslag van ruimtelijke activiteiten en economisch handelen van personen en bedrijven, en over de daarvan afgeleide effecten op verkeer en vervoer en infrastructurele netwerken. In het kenniscentrum worden de volgende aandachtsgebieden onderscheiden:

- I. mobiliteitsgevolgen van ruimtelijke en financieel economische ontwikkelingen
- II. ruimtelijke effecten van beleidsmaatregelen en infrastructuur
- III. prijsbeleid, financiering en Publiek Private Samenwerking

IV. evaluatiemethoden en -studies (ex-ante en ex-post).

Kenniscentrum Maatschappelijke ontwikkelingen, bestuur en gedrag

Het kenniscentrum Maatschappelijke ontwikkelingen, bestuur en gedrag monitort de sociaal-culturele, demografische, technologische en internationale ontwikkelingen in relatie tot de mobiliteit. Verder wordt inzicht opgebouwd in bestuurlijke verhoudingen en de relatie met de externe omgeving ten behoeve van adviezen op het gebied van beleidsdoorwerking en draagvlakverkrijging. Tenslotte wordt gedragswetenschappelijke kennis vertaald en toegepast met als doel het verkrijgen van de beleidsmatig gewenste gedragsveranderingen, en de aanpak van bijbehorende communicatietrajecten.

Hoofdafdeling Kennisontwikkeling

Ontwikkeling van nieuwe kennis binnen AVV faciliteren en begeleiden, dát is de voornaamste taak van de hoofdafdeling Kennisontwikkeling (KO).

Dat kennisontwikkeling een kerntaak is van AVV, is daarbij uitgangspunt.

De hoofdafdeling voert haar taak uit in drie clusters:

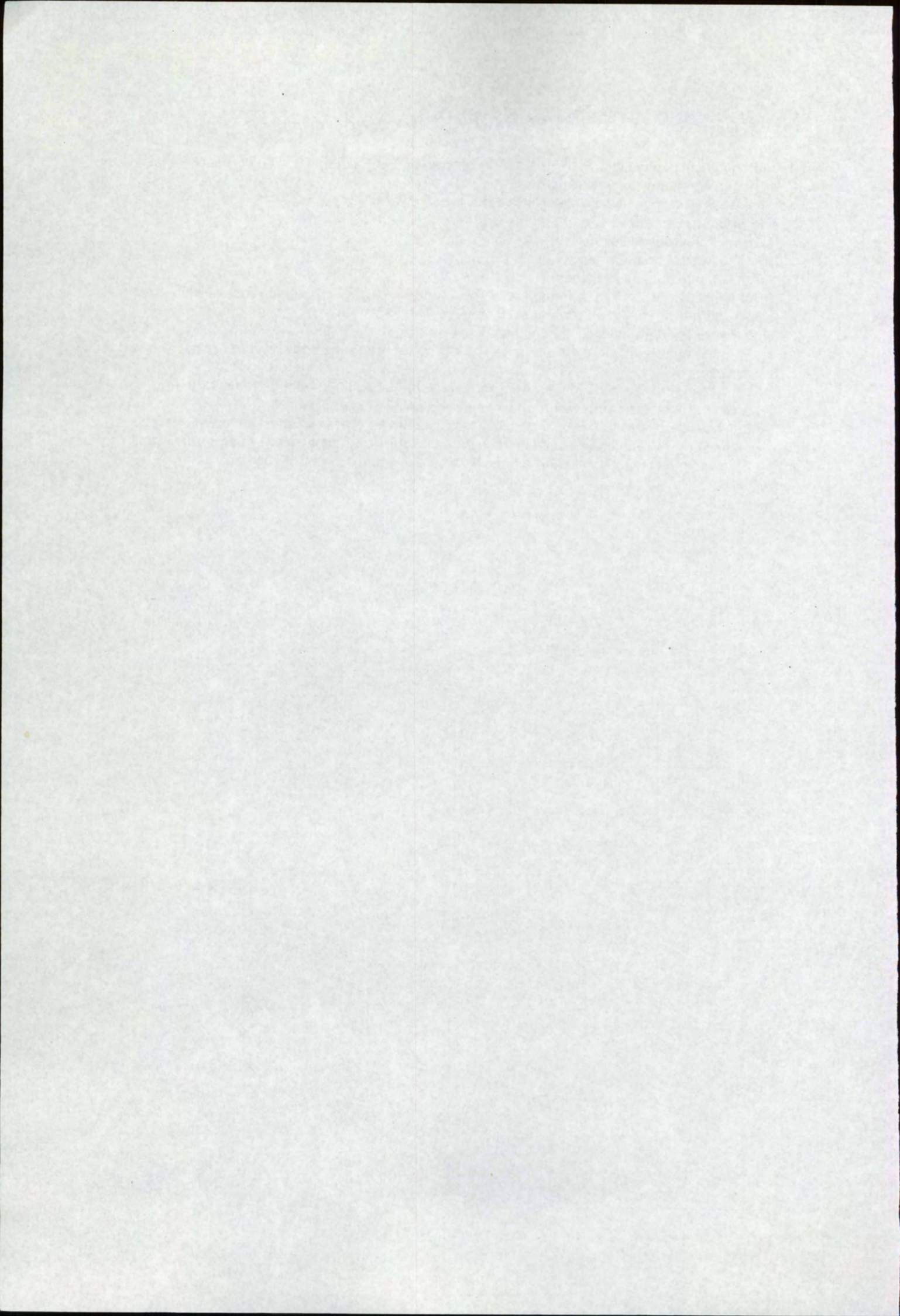
- I. Kennisontwikkeling
- II. Anticiperend Onderzoek
- III. Internationale Activiteiten

KO helpt vernieuwing van kennis binnen AVV tot stand te brengen en is verantwoordelijk voor het effectief benutten van het kennispotentieel binnen de AVV

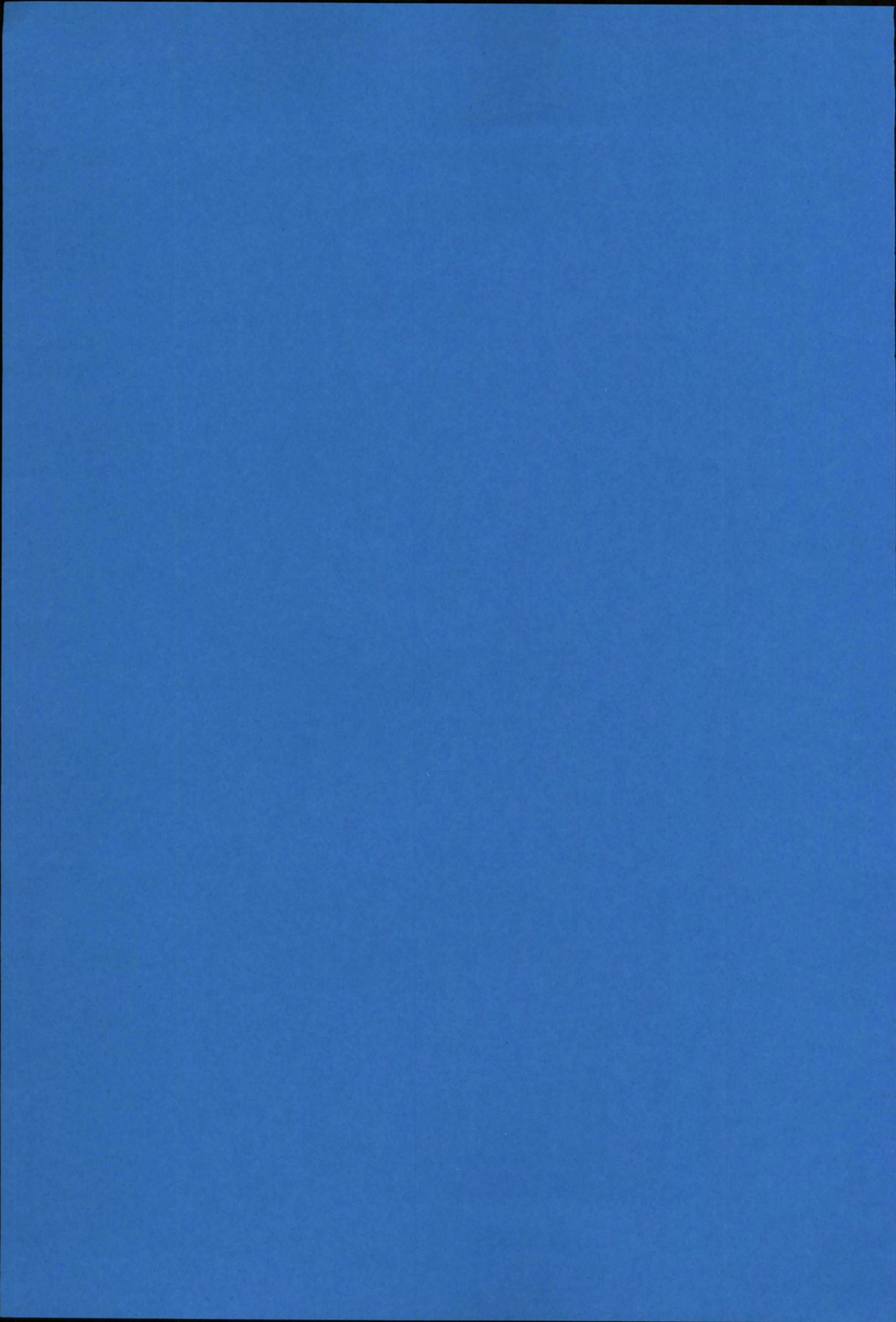
KO streeft voor kennisontwikkeling de volgende doelen na:

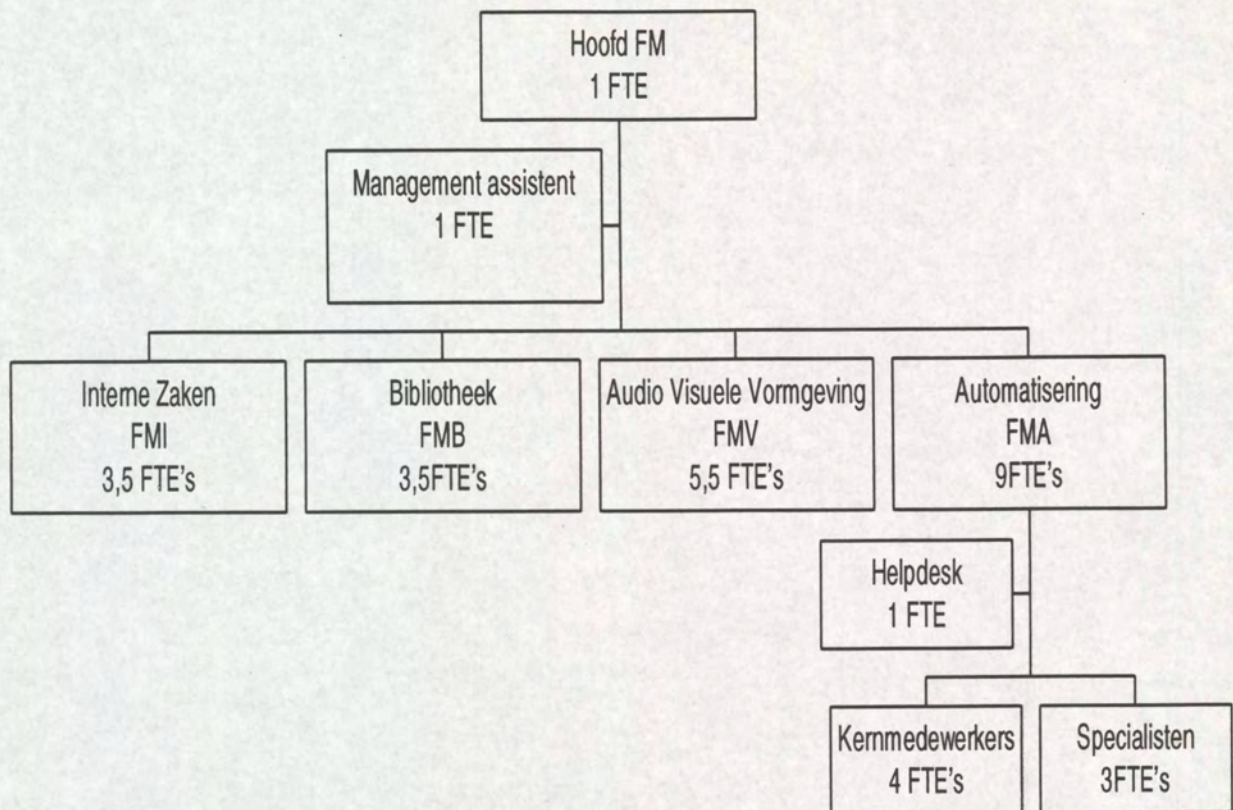
- I. het ministerie van V&W voorzien van adequate kennis die nodig is voor het bepalen van beleid;
- II. kennisontwikkeling binnen AVV zodanig te bundelen en te benutten, dat AVV een richtinggevend instituut wordt op verkeer- en vervoergebied.

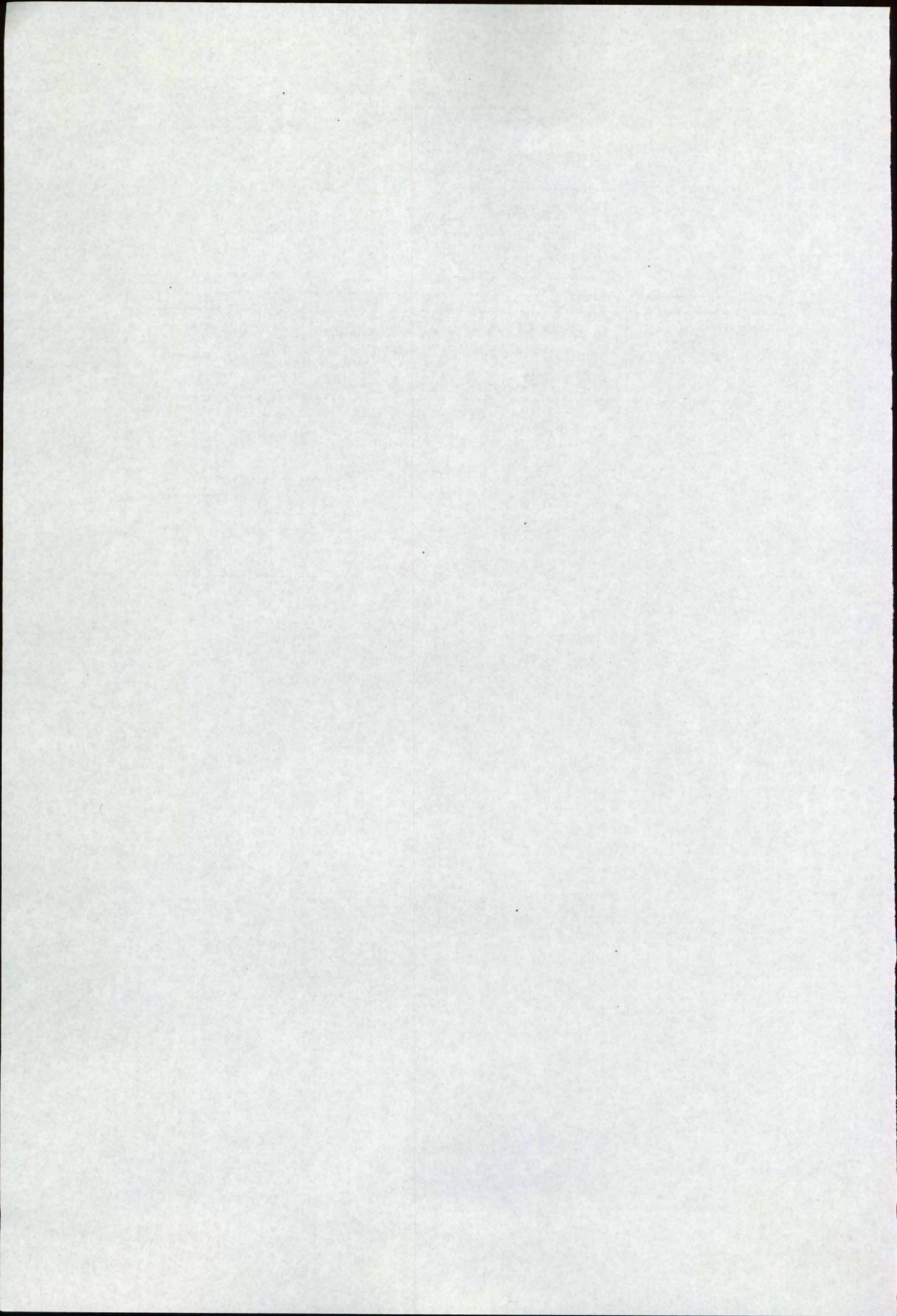
Kennisontwikkeling binnen AVV verlangt een sterke gerichtheid op de nationale en internationale ontwikkelingen op het gebied van verkeer en vervoer. KO bewaakt die gerichtheid en stuurt vanuit deze positie de vernieuwing van kennis binnen AVV (welke soort kennis is nodig en in welke hoeveelheid).



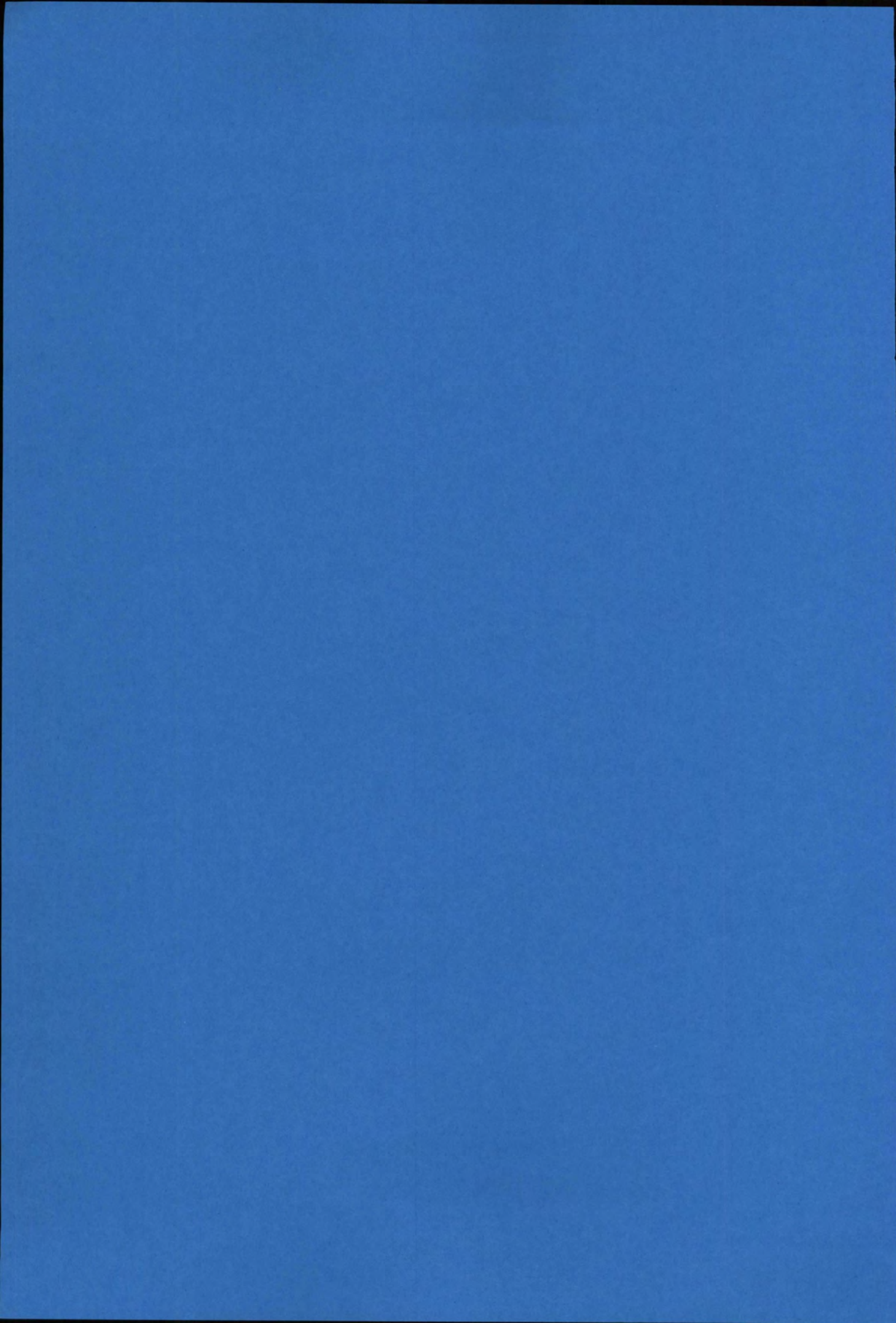
.....







.....



Tijdspad

Maand	Week	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Oriëntatie opdracht en organisatie																							
Uitwerken modelkeuze:	Bepalen taken facilitair loket (welke processen door het facilitair loket aangestuurd worden)										14												
	Beschrijven werkprocessen en communicatieprocedures (naar back office).									14													
Opstellen producten- en dienstencatalogus	Inventariseren welke producten- en diensten worden aangeboden door FM.																						
	Producten en diensten opnemen in catalogus.																						
	Afwerken catalogus (aan de hand van de opgesteld procedures)										21												
	Foto's nemen ter illustratie.											25											
	Lay-out verzorgen van catalogus (boekvorm)													12									
	Drukken van catalogus																		9				
	Verspreiden catalogi																			15			
	Vormgeven van catalogus op Compas																						
Selectie en ontwerp FMIS.	Analyse informatiebehoefte								31														
	Opstellen PVE										2												
	Selectie FMIS											21									25		
	Invullen en aanpassen FMIS																	2					
	Testen FMIS																27						
Instrueren afdelingshoofden/ medewerkers																							
Instrueren en opleiden medewerkers facilitair loket																							
Daadwerkelijke implementatie facilitair loket	Aanschaf meubilair facilitair loket																						
	Inrichting facilitair loket																						
	Verhuizing medewerkers naar facilitair loket																			18		23	
	Start facilitair loket																					26	
Promotie en voorlichting	Voorbereiding																			9			
	Promotie en voorlichting																						7

Verklaring symbolen:



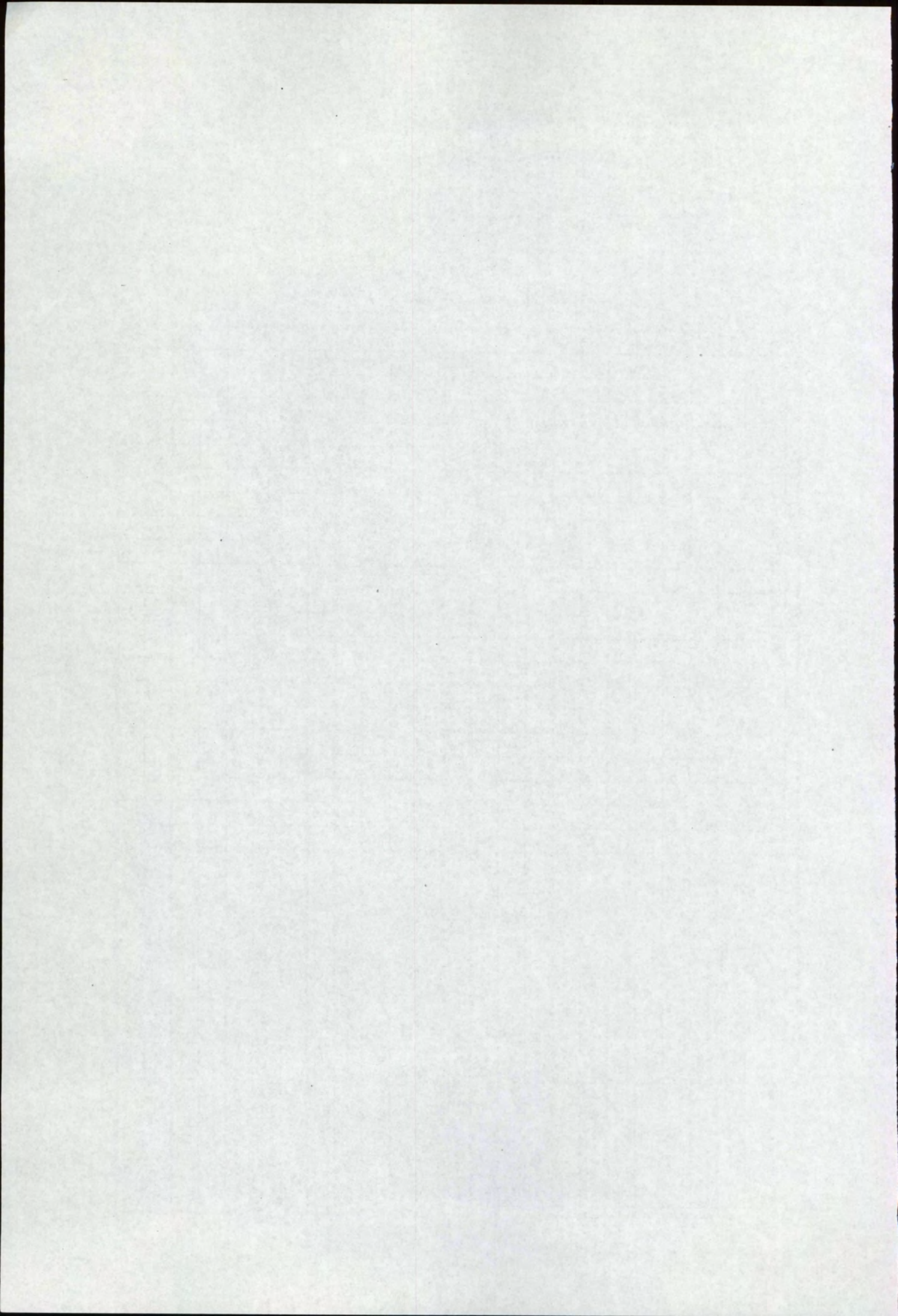
Werkzaamheden die ik zelf uitvoer



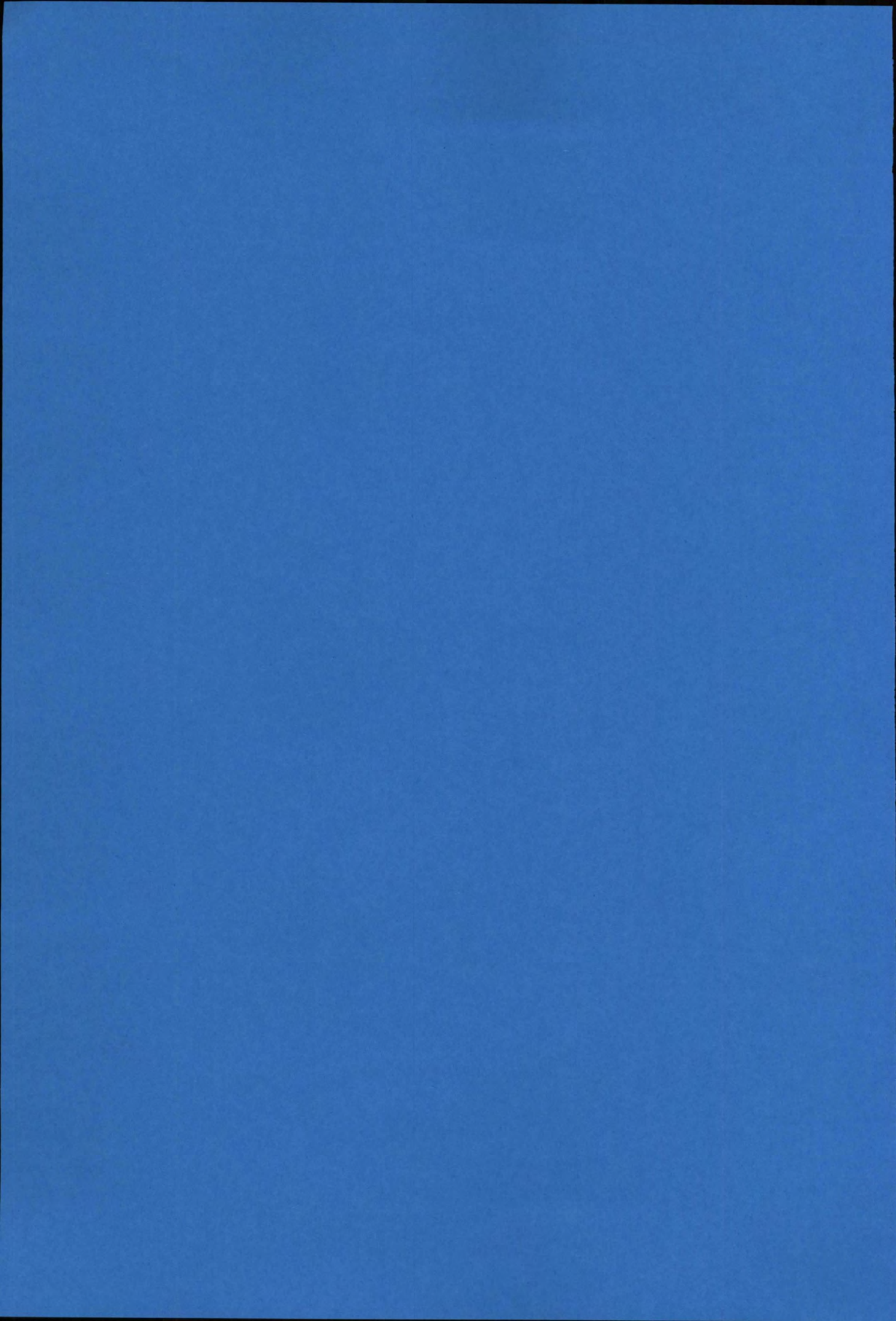
Werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden



7 Datum deadline



.....



Advies FMIS

Paulien van Wamelen

20 juni 2000

Advies FMIS

Paulien van wamelen

20 juni 2000

1 Introductie	4
2 Huidige vs gewenste situatie	5
2.1 Huidige situatie	5
2.2 Gewenste situatie c.q. informatiebehoefte	5
2.3 Gevolgen voor de organisatie	5
3 Programma van eisen en wensen	6
3.1 Programma van eisen ten aanzien van de leverancier	6
3.2 Programma van eisen ten aanzien van het systeem	7
3.3 Programma van wensen	8
4 Beoordeling FMIS	11
4.1 Voorselectie	11
4.2 Demonstraties	11
4.3 Beoordeling	11
4.4 Toelichting scores systemen	12
5 Modules en kosten	16
5.1 Benodigde modules en licenties	16
5.2 Software	17
5.3 Dienstverlening	18
5.4 Opleiding	18
5.5 Totale kosten	18
6 Implementatie en beheer	19
6.1 Implementatie	19
6.2 Gebruiks- of Beheersfase	20
Conclusie	21
Literatuuropgave	22
Bijlage 1: Samenvatting vragenlijsten FMIS demonstraties	23
Bijlage 1A: Uitgebreide vragenlijst Planon	27
Bijlage 1B: Uitgebreide vragenlijst Gobis	30
Bijlage 1C: Uitgebreide vragenlijst StabiFM	33
Bijlage 1D: Uitgebreide vragenlijst Præmisys	36
Bijlage 1D: Uitgebreide vragenlijst IBIS FAME	39
Bijlage 2A: Beoordeling FMIS	42
Bijlage 2B: Toelichting beoordeling	43

1 Introductie

Binnen FM zal er een facilitair loket opgericht worden. Dit loket zal de centrale schakel gaan vormen tussen de klant en de uitvoerende afdelingen van FM. Een Facility Management Informatie Systeem (FMIS) is een onontbeerlijk middel om het facilitair loket te doen slagen.

In een FMIS kunnen de medewerkers van het facilitair loket alle meldingen op een eenvoudige en vooral eenduidige wijze invoeren. Daarnaast kan de melding worden omgezet in een werkorder, zodat ook de betreffende uitvoerende afdeling of medewerker van de melding op de hoogte kan worden gesteld. Tevens kunnen aan de hand van de ingevoerde meldingen rapporten worden uitgedraaid die relevante managementinformatie verschaffen.

Het doel van een FMIS is het vereenvoudigen van de administratieve handelingen binnen het facilitair loket en het op een eenduidige wijze vastleggen van gegevens, zodat hieruit bruikbare managementinformatie gehaald kan worden en er totaaloplossing is voor de informatievoorziening binnen FM.

In dit rapport zal achtereenvolgens behandeld worden hoe de gewenste situatie er uit ziet, hoe de beoordeling van de verschillende FMIS is verlopen en welk FMIS als beste uit de bus is gekomen. Tot slot zal de implementie- en beheersfase besproken worden.

2 Huidige vs gewenste situatie

In dit hoofdstuk zal behandeld worden welke informatiesystemen men op dit moment gebruikt binnen FM, hoe de gewenste situatie er uit ziet en wat de gevolgen hiervan zijn.

2.1 Huidige situatie

Momenteel wordt er binnen AVV gebruik gemaakt van een aantal informatiesystemen.

- Op de locatie Rotterdam maakt men gebruik van Nordined voor het ruimtebeheer.
- Daarnaast gebruikt men bij de helpdesk automatisering ISIC voor het vastleggen van meldingen. Dit programma wordt eveneens gebruikt voor het middelenbeheer.
- Op de locatie Heerlen maakt men gebruik van het informatiesysteem Prolin.
- In samenwerking met het directoraat Zuid-Holland wordt gebruik gemaakt van Prequest voor de zaalverhuur en dienstautoverhuur.

Geen van deze systemen is aan elkaar gekoppeld. Gegevens worden dan ook op verschillende plaatsen (dubbel) vastgelegd.

Wel kan gesteld worden dat op dit moment (in de huidige situatie) de informatievoorziening voldoet aan de wensen.

2.2 Gewenste situatie c.q. informatiebehoefte

Bij het facilitair loket zal dagelijks een groot aantal meldingen van allerlei aard binnenkomen. Het is belangrijk dat deze op een eenvoudige en eenduidige wijze geregistreerd en doorgegeven worden aan de betreffende uitvoerende afdeling. Daar er met sla's gewerkt gaat worden is het belangrijk dat in het FMIS maximum responsetijden ingevoerd kunnen worden en er een melding wordt gegeven indien een sla dreigt overschreden te worden.

Het management moet daarnaast diverse soorten rapportages uit het systeem kunnen genereren als de bezetting van de vergaderzalen per maand, het percentage meldingen dat niet op tijd is afgehandeld, het aantal malen per jaar dat een externe leverancier ingeschakeld is, etc..

Daarnaast wordt er naar een integrale oplossing gestreefd die de hierboven beschreven informatiesystemen volledig kan vervangen.

2.3 Gevolgen voor de organisatie

Binnen FM zal de invoering van een FMIS gevolgen hebben voor de huidige werkwijze. Alle meldingen dienen eerst ingevoerd te worden in een FMIS. Daarnaast vergt het invoeren van een Facilitair loket en sla's een grote discipline van de medewerkers. De medewerkers zullen regelmatig bij het loket langs moeten om meldingen op te halen of zullen regelmatig in het FMIS moeten inloggen om te kijken of er openstaande meldingen zijn. Daarnaast moeten zij er zorg voor dragen dat de meldingen binnen de gestelde termijn worden afgehandeld en vervolgens afgemeld.

Daarnaast zal er in de nieuwe situatie een terugkoppeling van de status van de melding naar de klant komen.

3 Programma van eisen en wensen

In dit hoofdstuk zal achtereenvolgens het programma van eisen en programma van wensen voor de aanschaf van een FMIS beschreven en toegelicht worden.

3.1 Programma van eisen ten aanzien van de leverancier

1. *De leverancier moet ondersteuning kunnen geven bij de implementatie van het systeem.*

De implementatie van een FMIS is een ingewikkelde aangelegenheid. Dergelijke systemen beschikken over een groot aantal mogelijkheden en om deze optimaal te kunnen benutten is er gedegen kennis van het systeem vereist. Deze kennis is niet aanwezig in binnen FM. De leverancier van het FMIS zal dan ook ondersteuning moeten geven bij de implementatie van het systeem.

2. *De leverancier moet de opleiding voor de gebruikers kunnen verzorgen.*

Daar het een nieuw programma betreft dienen er medewerkers opgeleid te worden ten einde met het systeem te kunnen werken. Te denken valt aan de medewerkers van het facilitair loket, de beheerders van het informatiesysteem en degenen die het ruimte- en middelenbeheer bijhoudt.

3. *De leverancier dient over een helpdesk te beschikken waar men met acute problemen terecht kan.*

Om problemen met het informatiesysteem zo snel mogelijk op te kunnen lossen moet de leverancier beschikken over een helpdesk die tijdens kantooruren altijd bereikbaar is.

4. *Er moet een onderhoudscontract afgesloten kunnen worden voor o.a. het updaten van het systeem.*

Met de leverancier moet een onderhoudscontract afgesloten kunnen worden, waarmee men verzekerd is van telefonische ondersteuning (zoals de hiervoor beschreven helpdesk), nieuwe updates en bugfixes en de daarbij behorende documentatie.

5. *De leverancier dient flexibel te zijn en bereid te zijn het systeem aan te passen aan de eisen en wensen van AVV.*

Een FMIS is een standaardoplossing en geen maatwerk. Geen enkele organisatie is echter hetzelfde en dus ook AVV niet. Hoogstwaarschijnlijk zal het FMIS niet op alle punten voldoen aan de wensen van AVV. Zo zullen bijvoorbeeld in het systeem termen gehanteerd worden, die bij AVV een andere benaming hebben. Indien noodzakelijk moet de leverancier bereid zijn het systeem aan te passen aan deze wensen.

6. *De organisatie heeft bekendheid met facility management.*

De laatste eis ten aanzien van de leverancier spreekt voor zich. De leverancier dient bekend te zijn met facilitaire organisaties om voldoende inzicht te hebben in de processen die er zich afspelen.

3.2 Programma van eisen ten aanzien van het systeem

1. *Het systeem moet het facilitair loket van FM kunnen ondersteunen daartoe:*
 - *Dienen meldingen en klachten in het informatiesysteem geregistreerd te kunnen worden.*
 - *Dient het systeem over een reserveringsmodule te beschikken.*

De aanzet tot de selectie van een FMIS werd gegeven door het opzetten van een facilitair loket, waarbij een FMIS een onmisbaar hulpmiddel is. Het FMIS moet dan ook minimaal het facilitair loket kunnen ondersteunen. Daartoe moeten meldingen die bij het loket binnenkomen geregistreerd kunnen worden en dient het systeem over een reserveringsmodule te beschikken waarmee de verhuur van zaken als zalen, laptops, beamers en overheads kunnen worden vastgelegd. Hierbij moet het mogelijk zijn om in 1 handeling terugkerende reserveringen vast te leggen. Tevens moet een vergadering incl. aanvullende voorzieningen in één handeling verzet kunnen worden naar een andere datum.

2. *Het systeem moet de CAD-tekeningen die gemaakt zijn in Nordined kunnen inlezen.*

In Nordined zijn met behulp van autoCad reeds tekeningen van gebouw 'De Nieuwe Maas' vastgelegd. Deze gegevens moeten kunnen worden geconverteerd naar het FMIS.

3. *Het systeem moet koppelbaar zijn met het financieel administratiesysteem van AVV (FAIS).*

FB wil meer inzicht in de uitgaven van de verschillende afdelingen. Daartoe dient het systeem koppelbaar te zijn aan het financiële administratiesysteem van AVV (FAIS).

4. *Er moeten autorisaties tot op gebruikers-/ moduleniveau kunnen worden vastgesteld.*

Niet alle gebruikers van het systeem moeten bij alle informatie kunnen. Zo moeten alleen de medewerkers van het facilitair loket meldingen kunnen invoeren en reserveringen verzetten. Daartoe moeten er autorisaties kunnen worden toegekend tot op minimaal gebruikersniveau.

5. *Het systeem moet passen binnen de netwerkomgeving (Windows NT).*
Daar het geen stand alone systeem betreft dient het systeem te passen binnen de netwerkomgeving van AVV.

6. *Het systeem moet gebruiksvriendelijk zijn.*

Dat het systeem gebruiksvriendelijk moet zijn spreekt voor zich. Het systeem is een hulpmiddel om de administratieve processen binnen het facilitair loket en de aansturing van de back office zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dit doel mag niet uit het oog verloren worden. Het systeem is bedoeld als hulpmiddel en niet als doel op zich. Belangrijk hierbij is dan ook dat het systeem een duidelijke meerwaarde op dient te leveren voor FM.

7. *Het systeem moet minimaal 30 gebruikers aankunnen.*

Wanneer alle medewerkers van FM toegang krijgen tot het systeem (voor bijvoorbeeld het afmelden van opdrachten of het zoeken van informatie) moet het systeem minimaal 30 gebruikers aankunnen.

-
8. *Het systeem moet alle denkbare managements-rapportages kunnen genereren.*

In een FMIS worden zeer veel gegevens opgeslagen. Deze gegevens kunnen een grote bron van informatie vormen voor het management van FM. Alle mogelijke management rapportages moeten daarom uit het systeem gehaald kunnen worden. De soort en aantal managementsrapportages mag hierbij niet beperkt worden door een vastgestelde keuze van de leverancier.

9. *Het systeem dient een Nederlandstalige handleiding te hebben.*

Rekening houdend met het gemiddelde opleidingsniveau van de medewerkers van FM dient de handleiding van het systeem in het Nederlands te zijn.

10. *Het systeem dient voorzien te zijn van een helpfunctie, waarmee de gebruiker indien nodig aanvullende informatie kan opvragen.*

Het systeem dient voorzien te zijn van een helpfunctie, zodat de gebruikers zo zelfstandig mogelijk met het systeem kunnen werken en niet voor elk wissewasje om hulp hoeven vragen.

3.3 Programma van wensen

1. *Het aan kunnen passen van veldnamen aan termen die binnen AVV gangbaar zijn.*

Om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem zo groot mogelijk te maken dienen in het systeem genoemde termen te kunnen worden aangepast aan de termen zoals die binnen AVV gehanteerd worden.

2. *Het kunnen verwijderen of toevoegen van velden.*

Ook het kunnen verwijderen of toevoegen van velden heeft te maken met het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid. Wanneer velden niet gebruikt worden moeten ze kunnen worden uitgezet en wanneer men extra informatie nodig heeft moeten er velden kunnen worden toegevoegd.

3. *Het systeem past binnen de ITIL-methodiek*

Binnen automatisering hecht men redelijk veel waarde aan de ITIL-methodiek (een bepaalde wijze van informatiebeheer). Wanneer het systeem binnen deze methodiek past zou dat dus een voordeel zijn. Dit is echter geen harde eis, daar de geringe omvang van automatisering zich toch niet leent voor de complete invoering van ITIL.

4. *Het systeem beschikt over de mogelijkheid om bepaalde meldingen aan te vinken om ze zodoende door te kunnen spelen aan het management.*

Belangrijke meldingen of problemen die zich vaker voordoen moeten gerapporteerd worden aan het hoofd FM of het betreffende afdelingshoofd. Daartoe is het handig wanneer het systeem bij het scherm voor het invoeren van een melding beschikt over een vakje dat men aan kan vinken indien de melding op een later tijdstip met het management besproken dient te worden.

5. *Het systeem beschikt over de mogelijkheid om standaard vragen aan te geven bij bepaalde meldingen.*

Om het facilitair loket te ondersteunen bij haar dienstverlening zou het handig zijn dat het systeem bij de invoer van bepaalde meldingen met standaard vragen komt, waardoor sommige problemen direct opgelost kunnen worden en voorkomen wordt dat uitvoerende medewerkers 'voor niets' op een melding afgaan.

5. *Het systeem beschikt over de modules:*

- Middelenbeheer
- Ruimtebeheer
- Onderhoudsplanning
- Activabeheer
- Verhuizings-management

In de ideaal situatie dient het systeem een integrale oplossing voor FM te zijn, die de huidige informatiesysteem (Nordined en ISIC) kan vervangen. Daartoe dient het informatiesysteem te beschikken over de modules middelenbeheer, ruimtebeheer, onderhoudsplanning, activabeheer en verhuizingsmanagement.

6. *Het systeem beschikt over de volgende aanvullende modules:*

- Contractenmodule
- Inkoop-/ Voorraadbeheer
- Sleutelbeheer
- Projectenbeheer
- Budgetbeheer
- Interne facturering/ doorbelasting

Naast de al eerder genoemde modules zijn er andere modules die FM van pas zouden kunnen komen. Dit zijn echter geen harde eisen. Het is mooi meegenomen wanneer deze modules (in de toekomst) aangeschaft kunnen worden.

- De contractenmodule zou wellicht de managementassistent van FM (en in de toekomst dus ook het facilitair loket) van pas komen. Deze module geeft namelijk inzicht in contractinformatie als opzegdata en andere bepalingen.
- De module inkoop/ voorraadbeheer kan de afdeling interne zaken en in de toekomst ook het facilitair loket van dienst zijn. Met de module is een volledige voorraadadministratie mogelijk. Er kunnen automatisch bestelopdrachten gegeven worden wanneer de minimum voorraad is bereikt.
- Het sleutelbeheer is binnen AVV niet erg uitgebreid, daarom is het beschikken over deze module slechts een wens en geen harde eis. Wanneer het systeem echter over een dergelijke module beschikt zou dit van pas kunnen komen voor FMI. In een dergelijke module kan namelijk precies vastgelegd worden wie in het bezit is van welke sleutel en wie tot welke ruimten toegang heeft.
- De projectenmodule maakt het mogelijk grote projecten als verhuizingen e.d. te beheersen. Wellicht zou deze module FM op den duur van pas kunnen komen.
- Met behulp van de module budgetbeheer zou FM de budgetten van haar afdelingen kunnen beheren.
- Op het moment is er binnen AVV geen sprake van doorbelasting van facilitaire kosten (met uitzondering van de representatiekosten). Maar aangezien je nooit weet wat de toekomst brengen zal is het een voordeel wanneer het systeem wel over de module doorbelasting beschikt.

7. *In het systeem kunnen de maximale responsetijden die opgenomen zijn in de sla's ingevoerd worden.*

Met de invoering van het facilitair loket zal er binnen FM ook met sla's gewerkt worden. Het is dan ook vrij belangrijk dat de maximale responstijden die bij deze sla's horen in het systeem ingevoerd kunnen worden, zodat de uitvoerende medewerkers weten binnen welke tijd zij een melding dienen af te handelen.

8. *Het systeem geeft een melding zodra een sla dreigt overschreden te worden.*

Wanneer de vastgestelde sla's gecommuniceerd worden binnen de organisatie is het van groot belang dat men er daadwerkelijk naar streeft te leveren conform de afspraken in de sla's. Het overschrijden van de responsetijd zal door de klant zwaar opgevat worden. Een ruggesteuntje in de vorm van een melding zodra de maximale responsetijd dreigt overschreden te worden is dan ook een welkome aanvulling op het FMIS.

9. *Het is (in de nabije toekomst) mogelijk dat de medewerkers van de uitvoerende afdelingen zelf hun werkorders opvragen en afmelden.*

Het zou handig zijn dat indien de uitvoerende medewerkers hier prijs op stellen zelf hun werkorders kunnen opvragen en afmelden.

10. *Het systeem beschikt (in de nabije toekomst) over een koppeling met intranet.*

Daar AVV over intranet beschikt zou het handig zijn wanneer het systeem over een koppeling met intranet beschikt, zodat zaken als reserveringen e.d. aangevraagd kunnen worden op intranet.

11. *Het programma kan microsoft Exchange (mail) ondersteunen voor het versturen.*

Een koppeling met een mailprogramma is handig voor bijvoorbeeld de terugkoppeling van een melding aan de klant of het eventueel versturen van een werkorder.

12. *Het systeem is al enige tijd op de markt.*

Hoe langer het systeem op de markt is, hoe kleiner de kans dat er fouten in de software zitten.

13. *Er zijn al eerdere versies van het systeem verschenen.*

Voor het aantal versies geldt hetzelfde als voor punt 13. Hoe meer versies er verschenen zijn, hoe kleiner de kans op fouten in de software.

14. *Het systeem is ISO-gecertificeerd.*

ISO-certificatie zegt niet alles, maar geeft wel een bepaalde kwaliteitsborging en dus is de kans op fouten kleiner.

15. *Andere gebruikers zijn tevreden over het systeem.*

De ervaringen van bestaande gebruikers zeggen meer dan de demonstraties van de diverse systemen. Dat andere gebruikers tevreden zijn over het systeem geeft echter niet aan dat het systeem automatisch ook geschikt is voor AVV. Wanneer men echter aangeeft ronduit ontevreden te zijn over een bepaald systeem geeft dit echter wel aanleiding om na te denken of het verstandig is verder te gaan met dit systeem.

N.B. De prijs van de systemen is bewust uit het programma van eisen en wensen gehouden. Deze prijzen zijn namelijk zeer moeilijk met elkaar te vergelijken daar zij verschillend zijn opgebouwd. Mijns inziens mag de prijs overigens geen bepalende factor zijn voor de aanschaf van een FMIS. De prijs zegt immers niets over de kwaliteit van het systeem.

4 Beoordeling FMIS

In dit hoofdstuk wordt behandeld hoe de selectie van een FMIS heeft plaats gevonden.

4.1 Voorselectie

Het aanbod van Facility Management Informatiesystemen is vrij groot. In totaal zijn er circa 15 verschillende aanbieders. Veel systemen zijn echter uitsluitend op de back office gericht en kunnen geen front office ondersteunen. Binnen FM is het FMIS primair bedoeld voor het ondersteunen van de administratieve handelingen bij het facilitair loket. De systemen die hieraan niet konden voldoen vielen dan ook af. Na deze eerste grove selectie zijn de volgende systemen overgebleven:

- Gobis;
- IBIS FAME;
- Planon;
- Prequest;
- StabiFM en
- Præmisys.

Alle leveranciers van deze systemen zijn benaderd voor het toesturen van informatie en het houden van een demonstratie van hun systeem.

4.2 Demonstraties

De leveranciers van bovenstaande informatiesystemen hebben elk een demonstratie gegeven van de mogelijkheden van hun systeem. Om enig houvast te hebben tijdens deze presentaties is er in samenwerking met automatisering een vragenlijst opgesteld, waarin alle punten zijn opgenomen die tijdens de presentatie minimaal aan de orde moesten komen.

In bijlage 1 is een samenvatting opgenomen van de antwoorden van alle systemen op de vragenlijst. In de Bijlagen 1A tot en met 1E zijn de uitgebreide versies van de verschillende vragenlijsten opgenomen.

N.B. Opgemerkt moet worden dat de demonstratie van Prequest heeft plaatsgevonden voordat de vragenlijst was opgesteld. Van dit systeem zijn dan ook niet alle antwoorden bekend.

4.3 Beoordeling

Zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven is een programma van eisen en wensen opgesteld. Op basis van dit programma van eisen en wensen is de beoordeling van de verschillende informatiesystemen opgesplitst in de volgende 4 deelgebieden met de daarbij behorende weegfactoren (zie bijlage 2A):

- | | |
|---|------|
| 1. wensen en eisen m.b.t. de leverancier; | 0.20 |
| 2. wensen en eisen m.b.t. de gebruiksvriendelijkheid van het informatiesysteem; | 0.35 |
| 3. wensen en eisen m.b.t. de mogelijkheden van het systeem | 0.30 |
| 4. wensen en eisen m.b.t. de aanvullende modules waarover het informatiesysteem beschikt. | 0.15 |

De hoogte van de weegfactoren hangt samen met de mate van belangrijkheid van het deelgebied. De meeste waarde wordt dus gehecht aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem en vervolgens aan de mogelijkheden die het systeem biedt.

Alle vier de deelgebieden zijn elk onderverdeeld in verschillende aandachtspunten. Ook aan deze aandachtspunten is een weegfactor gekoppeld. Voor elk van deze aandachtspunten is vooraf bepaald aan welke eigenschappen een informatiesysteem dient te voldoen om een bepaald aantal punten te scoren (zie bijlage 2B).

Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de som van: de scores op de aandachtsgebieden te vermenigvuldigen met de daarbij behorende weegfactor keer de weegfactor van de vier verschillende deelgebieden.

4.4 Toelichting scores systemen

4.4.1 Organisatie

Periode op de markt

Bijna alle organisaties scoorden goed op de periode dat het systeem op de markt is. Alleen StabiFM en Præmisys scoorden minder goed. StabiFM is pas sinds 3 jaar op de markt en Præmisys is begin dit jaar op de markt gelanceerd.

Aantal verschenen versies

IBIS FAME en Planon scoorden als enige 10 punten voor het aantal verschenen versies. Van beide systemen zijn inmiddels 4, respectievelijk 5 versies verschenen. Gobis en Præmisys scoorden het slechts. Van beide systemen is pas 1 versie verschenen. Van Prequest is niet bekend hoeveel versies er verschenen zijn.

Indruk kennis tijdens demonstratie

Geen van de systemen scoorde slecht op dit punt. Gobis en IBIS FAME scoorden echter beter dan de anderen. Beide systemen werden gepresenteerd door mensen die goed op de hoogte waren van de (on)mogelijkheden van hun systeem.

Indruk folder-/ offertemateriaal

Planon en Præmisys hebben een zeer verzorgde en professioneel ogende offerte en foldermateriaal toegestuurd. Beide systemen scoorden dan ook veel punten voor de indruk van het folder-/ offertemateriaal. Van de overige systemen was zowel het foldermateriaal als de offerte eenvoudig, maar verzorgd. Prequest scoorde geen punten, daar zij geen gehoor gaven aan het verzoek foldermateriaal op te sturen en een offerte op te stellen.

Aantal/ kwaliteit van de referenties

Planon, Prequest en StabiFM scoorden goed voor het aantal en de kwaliteit van de referenties. Het aantal referenties dat beschikbaar werd gesteld was zeer groot en daarnaast bevonden een groot aantal ministeries zich hieronder. Præmisys scoorde op dit onderdeel geen punten. Het systeem is nog zeer nieuw en is nog bij geen enkele organisatie al volledig in gebruik genomen.

Gebruikerservaringen

Voor het onderdeel gebruikerservaringen is telefonisch contact opgenomen met organisaties die reeds met het betreffende systeem werken. Prequest en Præmisys scoorden geen punten op dit onderdeel. Bij Prequest gaf geen enkele gebruiker aan tevreden te zijn met het systeem. Eén organisatie was zelfs zo

ontevreden dat zij was overgestapt naar een ander systeem. Præmisys scoorde geen punten daar er nog geen gebruikers van het systeem zijn.

ISO-certificatie

Alleen GOBIS scoorde punten voor ISO-certificatie. Gobis is het enige systeem dat over een dergelijk certificaat beschikt.

Snelheid organisatie

De snelheid van de organisatie werd gemeten aan de tijd tussen de offerteaanvraag en de reactie hierop van de organisatie. Gobis en StabiFM scoorden de meeste punten. Planon scoorde geen punten daar het lang duurde voor de offerte binnen was. Prequest scoorde eveneens geen punten daar zij geen offerte toegestuurd hebben.

Samenvattend:

Planon scoort op het onderdeel organisatie het hoogst daar de ervaringen van de gebruikers zeer positief zijn, het systeem al gedurende enige tijd op de markt is en er al een aantal versies verschenen zijn. Tevens was zowel het offerte als het foldermateriaal zeer professioneel.

Prequest scoorde het laagste. De gebruikers waren niet tevreden en in sommige gevallen zelfs zeer ontevreden. Daarnaast heeft de organisatie geen gehoor gegeven op het verzoek folder- dan wel offertemateriaal toe te sturen.

4.4.2 Gebruiksvriendelijkheid

Uiterlijk userinterface

De userinterface van een aantal systemen doet slecht aan. Met name Gobis en Prequest oogden slecht. Er moesten (met name bij Gobis) meerdere schermen over elkaar geopend worden en het zoeken naar aanvullende informatie was moeilijk. Dit kon alleen via de werkbalk bovenaan. Planon scoorde het beste op dit onderdeel. De userinterface is bij alle modules het zelfde (m.u.v. de meldingsmodule). Door gebruik te maken van de structuur zoals die gebruikt wordt bij de verkenner van windows is het zeer eenvoudig de benodigde informatie op te vragen. M.b.v. tabladen kunnen daarnaast eenvoudig aanvullende gegevens gevonden worden over het betreffende onderwerp.

Opvragen aanvullende gegevens

IBIS FAME en Planon scoorden het beste voor de mogelijkheid aanvullende gegevens op te vragen. Dit was vrij eenvoudig door het openen van onderliggende tabbladen. Bij IBIS FAME is dit echter niet in alle modules doorgevoerd. Prequest en Gobis scoorden het slechtst. Het opvragen van aanvullende gegevens kan alleen via de werkbalk aan de bovenkant van het scherm. De gebruiker moet dan zeer goed op de hoogte zijn welke gegevens waar zitten, anders zijn ze haast niet te vinden.

Aanpasbaarheid veldnamen

Planon scoorde de meeste punten voor de aanpasbaarheid van de veldnamen. Het van naam veranderen van bepaalde velden is met behulp van de module velddefinities voor alle modules mogelijk. Bij StabiFM is dit slechts bij 1 module mogelijk. Bij IBIS FAME is het momenteel nog wel mogelijk, maar bij de volgende versie zal dit niet langer kunnen. De andere systemen kunnen helemaal niet aangepast worden.

Toevoegen/ verwijderen van velden

Alleen bij Planon is het mogelijk om velden die niet gebruikt worden te verwijderen of juist extra velden toe te voegen. Planon scoorde daarom op dit onderdeel de volledige tien punten. StabiFM scoorde 5 punten daar het

verwijderen en toevoegen van velden op dit moment slechts bij 1 module mogelijk is.

Gebruik van mail

Gobis ondersteunt op geen enkele manier een mailprogramma en scoorde voor dit onderdeel dan ook nul punten. Alleen bij StabiFM en Planon was het mogelijk om direct vanuit het programma mail te versturen. Bij de andere systemen kon alleen mail verstuurd worden via een omweg bv. Vanuit word. Bij IBIS FAME, Planon en Præmisys kon bij een melding de maximum responsetijd aangegeven worden. Bij de overige systemen kon alleen de mate van urgentie aangegeven worden.

Melding bij overschrijden deadline

Planon en Præmisys bieden de mogelijkheid een melding te geven zodra een deadline dreigt overschreden te worden. Beide systemen scoren hiervoor punten.

Samenvattend:

Planon scoorde op grote afstand van de andere systemen op alle onderdelen het hoogst voor de gebruiksvriendelijkheid. Gobis en Prequest scoren het laagst. De systemen zijn niet of nauwelijks aan te passen, het opvragen van aanvullende gegevens gaat zeer lastig en men krijgt geen melding bij het overschrijden van een deadline.

4.4.3 Mogelijkheden

Aanpasbaarheid

Planon is het meest aanpasbare systeem. Velden toevoegen, verwijderen en van naam veranderen is allemaal mogelijk. In mindere mate geldt dit voor IBIS FAME en StabiFM. Bij StabiFM is slechts 1 module aanpasbaar. Bij de demonstratie van IBIS FAME wekte men de indruk dat men bereid is het systeem zo nodig aan te passen.

Uitwisselbaarheid

Prequest scoort het hoogst op de uitwisselbaarheid van het systeem met Nordined. Prequest heeft namelijk een samenwerkingsverband met Nordined. De andere systemen scoren minder goed. Niemand kan de garantie geven dat alle gegevens die in Nordined zijn opgeslagen geconverteerd kunnen worden.

Autorisaties

StabiFM, Præmisys en Planon scoren het hoogst op het niveau waarop autorisaties kunnen worden toegekend. Tot op veldniveau kunnen er bij deze modules autorisaties worden toegekend. Bij de overige systemen kunnen er autorisaties tot op moduleniveau worden toegekend.

Itil-structuur

De leverancier van Præmisys zegt dat het systeem past binnen de ITIL-structuur. De andere systemen (met uitzondering van Gobis) werken niet volledig volgens ITIL, maar wel ITIL-achtig of het zou ervoor gebruikt kunnen worden.

Koppeling met intranet

Præmisys heeft een koppeling met intranet. Bij Planon en IBIS FAME is deze koppeling in ontwikkeling en verwacht men deze spoedig gereed te hebben. De overige systemen beschikken niet over een koppeling met intranet en deze zal er ook niet binnen korte tijd komen.

Standaard controle vragen

Planon is het enige systeem dat over de mogelijkheid beschikt om standaard controle vragen aan te geven bij een bepaalde melding, zodat gecheckt kan worden of de melding niet op een eenvoudige wijze zelf op te lossen is. Planon is daardoor het enige systeem dat op dit onderdeel punten scoort.

Doorspelen melding aan management

Bij IBIS FAME kan men bij de invoer van een melding aanvinken of de melding eventueel met het management besproken dient te worden. Daarom scoort IBIS FAME op dit onderdeel 10 punten. De overige systemen beschikken niet over deze mogelijkheid en scoren dan ook geen punten, m.u.v. Planon en StabiFM, waar een dergelijk veld ingebouwd zou kunnen worden.

Samenvattend:

Planon scoort het hoogst voor de extra mogelijkheden die het systeem biedt. Het systeem is zeer goed aanpasbaar, de autorisaties kunnen tot op veldniveau worden toegekend en daarnaast beschikt Planon over de mogelijkheid om standaard vragen aan te geven bij het invoeren van een melding. Prequest en Gobis scoren het laagst. Zij zijn niet of zeer slecht aanpasbaar en beschikken niet over een koppeling met intranet en de mogelijkheid om een aan te vinken om de melding door te spelen aan het management.

4.4.4 Modulen

Voor elke aanvullende module waarover een systeem beschikt kon tien punten gescoord worden. Planon scoorde op dit onderdeel het hoogst. Het systeem beschikt over het grootste aantal modules. Præmisys en Gobis haalden beide ook een hoge score. Prequest scoorde op dit onderdeel daarentegen zeer laag. De enige extra module waar het systeem over beschikt is interne facturering. De leverancier van Prequest heeft hier bewust voor gekozen daar Prequest uitsluitend op de front office van de facilitaire organisatie is gericht.

4.4.5 Conclusie

Planon steekt met een eindscore van 9 met kop en schouders boven de andere systemen uit. Op alle onderdelen scoort het systeem het hoogst. Het systeem blinkt uit in de gebruiksvriendelijkheid en het aantal aanvullende modules waarover het beschikt.

IBIS FAME, StabiFM en Præmisys zijn dicht bij elkaar op de tweede, respectievelijk derde en vierde plaats geëindigd met scores van 5,8, 5 en 4,7. IBIS FAME blonk op geen enkel onderdeel uit. Zij scoorde overal een magere voldoende. Ditzelfde geldt in mindere mate voor StabiFM. Præmisys scoorde daarentegen wel zeer goed op het aantal aanvullende modules waar het systeem over beschikt. Dit systeem scoorde echter weer zeer weinig punten voor de organisatie, wat grotendeels veroorzaakt wordt door het feit dat Præmisys pas sinds kort op de markt is.

Gobis en Prequest scoren bijzonder slecht. Zij behaalden scores van 3,5 respectievelijk 2. Hoewel Gobis over een groot aantal modules beschikt is de gebruiksvriendelijkheid van het systeem zeer slecht en beschikt het systeem over weinig extra mogelijkheden. Prequest scoorde op allen onderdelen zeer laag. De laagste scores behaalde zij voor de gebruiksvriendelijkheid en het aantal aanvullende modules waarover het systeem beschikt.

Kortom, Planon lijkt het meest geschikte systeem om het facilitair loket van FM te ondersteunen. Het sluit het beste aan bij het programma van wensen en eisen dat is opgesteld voor een dergelijk systeem.

5 Modules en kosten¹

5.1 Benodigde modules en licenties

Het Planon 4 windows systeem beschikt over een groot aantal modules. Niet alle modules hoeven echter aangeschaft te worden. Daarnaast heeft niet elke FM-er van elke module een licentie nodig.

Verstandig is om in de start-/ beginfase van het facilitair loket de uitvoerende medewerkers niet zelf hun werkorders in het systeem te laten opvragen en afmelden. Beter is dat medewerkers van het facilitair loket een uitdraai maken van de werkorder en deze aan de betreffende medewerker geven. Om de werkorder af te melden dient de medewerker het formulier te ondertekenen en bij het facilitair loket af te geven. De medewerkers van het facilitair loket melden de werkorder vervolgens in het systeem af. Zodoende kunnen de medewerkers eerst wennen aan de nieuwe werkwijze (het gestructureerd ontvangen en afhandelen van werkorders) voor zij zich in het systeem verdiepen. Zo krijgt men niet met te veel veranderingen in één keer te maken. Bijkomend gevolg is dat er in de eerste fase niet zoveel licenties tegelijk aangeschaft hoeven te worden. Later kan naar behoefte per module het aantal licenties uitgebreid worden. Voor de start van het facilitair loket zijn in ieder geval de volgende modules benodigd met het daarbij behorende aantal licenties:

Module	Omschrijving	Benodigde Licenties
Basisinterface	Bestaat uit systeem-, personen- en adressenbeheer, receptiefuncties, een licentie voor dealgemene documentenviewer en 1 licentie Planon SQL database.	2 (10)
Meldpunt	Voor een adequaat centraal of decentraal meldpunt.	2
Werkorders	Voor het registreren, aansturen, bewaken en afhandelen van verzoeken tot dienstverlening, projecten, contract- en preventieve onderhoudsactiviteiten.	2 (10)
Reserveringen	Voor het reserveren van ruimten en toebehoren en het aansturen van eventuele catering. De module heeft een koppeling naar de module Werkorders voor aansturing en doorbelasting.	2
Velddefinities	Voor het zelf definiëren van veldnamen, veldfuncties en schermindelingen	1
Signaleringen	Voor het instellen van automatische signaleringen voor opzeg-, afloop, start en einddata van verzekeringen, vergunningen, contracten, meldingen en werkorders.	2 (10)
Rapporten-generator	Voor het ontwerpen van managementrapportages.	1

¹ Offerte Planon Software en dienstverlening

() = aantal benodigde licenties in de tweede fase na het in gebruik nemen van het facilitair loket.

Daarnaast verdient het aanbeveling na te denken over de aanschaf van de volgende modules. Zij dragen bij aan een integrale oplossing of zijn een waardevolle aanvulling voor het facilitair loket.

Module	Omschrijving	Benodigde Licenties
Contracten	Geeft inzicht in alle informatie omtrent alle interne en externe contracten als opzegdata en bepalingen. Tevens kunnen periodiek uit te voeren activiteiten via automatisch aangemaakte werkorders worden aangestuurd en/ of bewaakt.	1
Inventaris-beheer	Voor de registratie van inventariselementen. In combinatie met de module Werkorders kan men de storingshistorie van de inventariselementen opvragen.	3
Activa administratie	Voor het bijhouden van afschrijvingen op inventariselementen.	1
Ruimtebeheer	Voor het inventariseren van het ruimtegebruik, hoogte van de leegstand, de afwerking en de voorzieningen in een ruimte.	3
Voorraad-beheer	Voor het bijhouden van een volledige voorraadadministratie. Via de module werkorders kan men de voorraad uitgeven en kosten doorbelasten. Ook kan de module automatisch bestellingen aanmaken indien de voorraad zijn minimum heeft bereikt.	3
AutoCad koppeling	Voor het koppelen van grafische objecten in Cad-tekeningen aan bijbehorende gegevens in de module Ruimtebeheer.	1
Planon Acad Solution alfa	Voor het maken van Cad-tekeningen.	1

5.2 Software

Uitgaande van de minimaal aan te schaffen modules en licenties is de prijs van de software als volgt opgebouwd:

	Aantal licenties	Prijs
Basisinterface	2	4.200
Meldpunt	2	1.950
Werkorders	2	7.750
Reserveringen	2	3.650
Velddefinities	eenmalig	2.500
Signaleringen	2	2.950
Rapportengenerator	2	2.950
Totaal Software	excl. BTW	25.950

5.3 Dienstverlening

De kosten zijn door Planon geraamd op grond van het basisscenario.

		Prijs
Installatie op netwerk	1 dag	1.400
Advies	11 dagen à 220,- per uur	19.360
Begeleiding	5 dagen à 175,- per uur	7.000
Onderhoudscontract	15% van de software per jaar	2.595
Totaal Dienstverlening	excl. BTW	30.355

5.4 Opleiding

Planon verzorgt zowel bedrijfscursussen als open cursussen. Open cursussen worden tezamen met cursisten van andere organisaties gehouden (max. 10) op dagen die door Planon zijn aangegeven. De kosten hiervoor bedragen f750,- per persoon per dag.

Bij een bedrijfscursus zijn echter alleen medewerkers van de eigen organisatie aanwezig en wordt de cursus aan de specifieke wensen van de organisatie aangepast. De kosten hiervan bedragen f 2950,- per dag voor maximaal 6 personen. Voor elke persoon extra, tot maximaal 10, dient f 395,- betaald te worden.

Daar in de startfase van het facility management informatiesysteem alleen de medewerkers van het loket opgeleid hoeven te worden en een tweetal systeembeheerders is een open cursus het voordeligst. De opleidingskosten voor de startfase bedragen in dit geval:

Cursus	Aantal deelnemers	Duur	Prijs
Basiskennis	4	½ dag	1.500
Personen- en Adressenbeheer	2	¼ dag	3.75
Meldpunt	2	½ dag	7.50
Werkorders	2	1 dag	1.500
Reserveringen	2	1 dag	1.500
Functioneel Systeembeheer	2	1 dag	1.500
Totaal opleiding	excl. BTW		6.135

5.5 Totale kosten

De totale kosten voor de software, de dienstverlening en de opleiding tezamen bedragen:

Totaal Software	25.950
Totaal Dienstverlening	30.355
Totaal Opleiding	6.135
Eindtotaal excl. BTW ca.	62.440

Uiteraard zullen er in de tweede fase extra kosten bijkomen voor de uitbreiding van het aantal licenties en de opleiding van de medewerkers.

6 Implementatie en beheer

6.1 Implementatie²

De implementatie van een FMIS bedraagt circa 3 maanden of langer. Het is dan ook raadzaam om hier op tijd mee te beginnen, zodat het FMIS volledig in werking is wanneer het Facilitair loket geopend wordt. Raadzaam is dan ook om al voor het opstarten van het facilitair loket Planon al bij de helpdesk van FMA in gebruik te nemen. Zodoende kan men vast ervaring met het systeem opdoen, zodat men bij de invoering van het facilitair loket niet te veel veranderingen in één keer te maken krijgt.

Tijdens de implementatie dient naast de inrichting van het systeem ook nagedacht te worden over zaken als:

- Hoe de taken en verantwoordelijkheden voor het gebruik en beheer van het systeem worden verdeeld.
- Welke systemen als leidend worden aangewezen voor het up to date houden van bepaalde gegevens.
- Welke autorisaties elke gebruiker krijgt toegekent.

Planon heeft voor de implementatie een standaard methode (PIM) ontwikkeld. Deze methode laat het implementatieproces op een gestructureerde wijze verlopen. Voor iedere stap staat beschreven welke onderwerpen aan de orde komen, wat van een Planon consultant verwacht kan worden en welke activiteiten FM zelf zal moeten uitvoeren.

Planon levert bij de implementatie diverse hulpmiddelen. Men krijgt de beschikking over een standaard inventarisatie- en vragenlijst. Hiermee kan snel alle informatie bovenwater worden gehaald die benodigd is voor de implementatie.

6.1.1 Begeleidingsscenario's

Voor begeleiding bij de implementatie kan men bij Planon uit drie scenario's kiezen; een beperkt, een basis en een totaal scenario. Bij het beperkte scenario krijgt men de minste en bij het totaal scenario de meeste begeleiding. Het basis scenario zit hier precies tussenin.

Voor AVV is gezien de geringe omvang van de organisatie het basis scenario voldoende. Hierbij neemt de Planon consultant een aantal begeleidende en sturende taken voor zijn rekening. Er zal ruim aandacht geschonken worden aan het analyseren van de uitgangssituatie en het optimaliseren van de oplossingen die Planon biedt. Vanuit een projectteam, onder leiding van een Planon consultant, krijgt de inrichting van Planon op gestructureerde wijze vorm. Ter ondersteuning neemt een Planon juniorconsultant bepaalde operationele taken voor zijn of haar rekening op het gebied van inrichting en invoering. De gekozen inrichtingen en procedures worden duidelijk beschreven in een gebruikershandboek. In samenwerking met de Planon consultant worden de Planon modules geïnstalleerd en als compleet werkend systeem binnen de automatiseringsomgeving.

² PIM, De Planon Implementatie Methode

6.1.2 Planon Implementatie Methode

De Planon Implementatie Methode ziet er als volgt uit:

1. *Introductie*

- Creëren randvoorwaarden implementatie
- Bespreken PIM
- Bespreken invoeringsplan

2. *Analyse*

- Inventariseren & modelleren bedrijfsprocessen
- Bepalen informatiebehoefte
- Bepalen Takenstructuur

3. *Advies*

- Bepalen inrichtingscriteria
- Bepalen Coderingssystematiek
- Bepalen Beheerorganisatie

4. *Inrichting*

- Inrichten invoerschermen
- Inrichten Codetabellen
- Beschrijven Maatwerkrapportage
- Beschrijven Conversieregels
- Beschrijven Procedures
- Schrijven Bedieningsinstructie

5. *Oplevering*

- Converteren gegevens uit systemen
- Functionele oplevering van Planon
- Verzorgen Opleiding
- Opleveren Gebruikers handboek
- Opleveren Applicatiehandboek

6. *Evaluatie (nazorg)*

- Evaluatiebijeenkomst

6.2 Gebruiks- of Beheersfase³

Gedurende de gebruiksfase is een periodieke toetsing van het systeem van groot belang. Hierbij kunnen zaken aan de orde komen als:

- Juistheid
- Actualiteit
- Volledigheid
- Overbodigheid
- Tijdigheid (beschikbaarheid op het juiste moment)
- Doelgerichtheid en relevantie voor de besluitvorming

Het systeem zal moeten worden aangepast en aangevuld om te blijven voldoen aan de behoefte.

Tevens zal Planon twee maal per jaar een update leveren van het systeem.

Hierdoor zal de software worden verbeterd en geactualiseerd.

³ Informatiesystemen als hulpmiddel bij Facility Management

Binnen FM is het noodzakelijk een FMIS aan te schaffen om de administratieve handelingen die binnen het facilitair loket zullen gaan plaatsvinden te ondersteunen.

Voor de aanschaf van een FMIS is een programma van eisen en wensen opgesteld. In het programma van eisen zijn alle zaken opgenomen waaraan het systeem of de leverancier minimaal moet voldoen. In het programma van wensen zijn die zaken opgenomen waarvan het een pre is wanneer het systeem daarover beschikt.

Na toetsing van het programma van eisen met alle FMIS op de Nederlandse markt bleven er nog zes systemen over. Van al deze systemen is een demonstratie bijgewoond.

De systemen zijn vervolgens beoordeeld op vier deelgebieden: kenmerken van de leverancier, gebruiksvriendelijkheid, mogelijkheden van het systeem en aanvullende modules waar het systeem over beschikt.

Uit de beoordeling is gekomen dat Planon het meest geschikte informatiesysteem is om het facilitair loket van FM te ondersteunen. Het laat in de beoordeling de andere systemen ver achter zich. Het systeem is zeer gebruiksvriendelijk, heeft veel extra mogelijkheden en beschikt over een groot aantal aanvullende modules.

Het systeem kan het beste al voordat het facilitair loket in gebruik genomen wordt geïmplementeerd worden. Zodoende is men reeds bekend met het systeem, wat een goede start van het facilitair loket ten goede zal komen.

Voor de implementatie van het systeem gebruikt Planon een standaard implementatie methode. Hierbij kan het beste gekozen worden voor het basis scenario. Dit scenario biedt gezien de geringe omvang van AVV voldoende begeleiding.

Tevens is het verstandig in de beginfase niet de uitvoerende medewerkers de werkorders in het systeem te laten opvragen en afmelden, maar dat de medewerkers van het facilitair loket dit doen. Zo worden de medewerkers niet in één keer met te veel veranderingen geconfronteerd.

Wanneer inderdaad in de beginfase alleen de medewerkers van het facilitair loket met het systeem werken zullen de kosten voor de software, opleiding en consultancy ongeveer f60.000,- bedragen.

- Planon Advies B.V.: PIM, De Planon Implementatiemethode. Wijchen 2000.
- Planon Advies B.V.: Planon 4 Windows. Software voor Facility Management, de gebruiker centraal. Wijchen 2000.
- Planon Advies B.V.: Offerte Planon software en dienstverlening. Wijchen, april 2000.
- Neumann, E.H.: Informatiesystemen als hulpmiddel bij facility management. Uitgeschreven bijdrage themadag V&W, Den Haag 1996
- Neumann, E.H. en Brilman H.J.: De selectie van een FMIS. FMM, december 1993.
- Pieters, B.: Het invoeren van een FMIS (1). FMM, februari 1995.
- Pieters, B.: Het invoeren van een FMIS (2). FMM, april 1995.
- Mooij, M.: Facility Management Informatiesystemen. Het Facility Management Handboek, aflevering 2, mei 1995.
- Knops, J.M.H.V.: Het FMIS anno 1997. Jaarbijlage FMM, 1997.
- Verbrugge M.: Vergroot de betrouwbaarheid van informatie uit uw FMIS. FMM, februari 1997.
- Drion, B. en Dekkers, M.: Informatiseringsmodel voor facility management. Fmm, februari 1997.
- Op de Coul, J.C.: Beheer van informatievoorziening: een bedrijfskundige benadering. Management & informatie, vijfde jaargang, nummer2.
- Knops, J.: FMIS en de toenemende integratiefunctie. FMM, juni 1998.
- Verbrugge, M.: Management Informatie. FMM, maart 1999.
- Snijders J.H. e.a.: Informatiekunde 2, ondernemen met informatie. EPN, tweede druk 1999.

Bijlage 1: Samenvatting vragenlijsten FMIS demonstraties

	Planon	Gobis	StabiFM	Prequest	Premisys	IBIS FAME
Organisatie	Planon Advies bv	DHV	StabiPlan	ISDC	KPD- groep	
Sinds wanneer is het systeem op de markt?	1992	1982 DOS 1998 Windows	Sinds 3 jaar	?	septem- ber 1999	Begin '96 (windows versie)
Verschen en versies	5	1	2	?	1	4
Geplande versies	Ja	J.	Ja	?	Ja	Ja
ISO-	Nee	ISO 9002.	Nee	?	Nee	Nee
Systeem						
Systeemeisen	Pentium 300 Mhz. en 64 Mb.	200 Mhz met 32 Mb.		?	Min 64 Mb (lie- ver meer) 1024/ 768 resolutie	
Op welk platform?	Windows NT. Ook Windows 2000.	Windows NT, 32 bits om- geving	Windows NT Ook Windows 2000.	?	Windows 95. Ook Windows 2000.	Windows NT. Ook Windows 2000.
Opslag	één centrale client server database. Sybase SQL- anywhere , Oracle, MS SQL- server.	Relationel e Database	Acces	?	Oracle/ SQL- server	Sybase SQL- anywhere RDBMS. Oracle RDBMS vanaf V7.2. Cliënt- server database.
Taal		Visual Objects 2	Delphy	?	Magic (RAD)	Panther
Controle op database vervuiling		Dubbele records zijn on- mogelijk.	Dubbele records zijn on- mogelijk.		Dubbele records zijn on- mogelijk.	Dubbele records zijn on- mogelijk.
Mailmogelijkheden	Microsoft Exchange	Geen	In princi- pe is een koppeling met welk	Ja, maar onder- steunt niet alle	Vanuit word kan men mailen!?	Stan- daard geen, maar kan

	Planon	Gobis	StabiFM	Prequest	Premisys	IBIS FAME
			mailsy- steem mogelijk.	mailpro- gramma's		in principe met elk mailpro- gramma overweg.
Maximum aantal gebrui- kers	Onbe- perkt (met licentie)	Onbe- perkt	Onbe- perkt		Onbe- perkt	Onbe- perkt
Koppeling met Nordined	Is mogelijk.	? In prin- cipe kan men met CADteke- ningen overweg.	Waar- schijnlijk niet	Ja, sluit goed op elkaar aan.	? Een koppeling met autocad 14 is mogelijk.	Ja
Koppeling mogelijk met Prequest?	Nee	Dat weet men niet.	?	Uiteraard	Waarschij- nlijk wel.	Ja
Koppeling mogelijk met ISIC?	Waar- schijnlijk mogelijk.	Dat weet men niet.	?	?	Waarschij- nlijk wel.	Ja
Uitwissel- baarheid met FAIS?	Waar- schijnlijk wel	Waar- schijnlijk wel.	Waar- schijnlijk wel (via Excel inlezen)	?	Waar- schijnlijk wel. (Askey)	Ja
Past het systeem binnen de ITIL- structuur?	Kan er wel voor gebruikt worden.	Men heeft nog nooit van ITIL gehoord.	Nog niet helemaal. Vanaf volgend jaar wel.	?	Dat kan.	Wijkt weinig af
Manage- mentrap- portages?	+ Gedegen kennis van het systeem gewenst	+ maar erg moeilijk.	+	+	+	+ Gaaf vrij eenvoudig.
Bewaart historie van PC's	?	?	Ja	?	Ja	Ja
Modu- laire opbouw?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Autorisa- ties tot op welk niveau?	Gebrui- kers/ veld- niveau	Module- niveau en Werkord- ers tot op functie- niveau	Ja, tot op module/ veld- niveau.	?	Ja tot op tab/ functie niveau.	Op func- tieniveau
Gebruiks-vriendelijkheid						
Uiterlijk	++	-	+	+/-	+	+

	Pianon	Gobis	StabiFM	Prequest	Pramisys	IBIS FAME
user-interface						
aantasting Formset bij up- wardse update?	In prin- cipe niet.	Ja.	Ja, in geval van verbete- ringen.			
Welke zoekmog- elijkheden zijn er?	Allerlei	Allerlei	Allerlei		Diverse	Alle
performan- ce/ bij meer gebrui- kers?	+		+			+
Aanpas- sen van veldna- men, toe- voegen/ verwij- deren van velden	Ja	Nee.			Waar- schijnlijk niet.	In toekomst kan men namen aanpas- sen
Mogelijkheden						
Kunnen de uitvoe- rende mede- werkers zelfstan- dig hun taken af- melden?	Ja	Ja	Ja, maar lastig		M.b.v. van autorisati- es is dit mogelijk.	Ja
Instelling- en voor Respons- tijden/ sla's	Ja	Nee.	Mate van urgentie.		Ja	Ja
Melding zodra een deadline dreigt overschre- den te worden?	Ja, m.b.v. van de module signa- lering	Nee	Nee		Dit kan m.b.v. kleuren.	Niet standaard
Onder-steuning						
on-line help mogelijk- heden	helpfunc- tie geen antwoord -wizzard.	Helpfunc- tie geen antwoord -wizzard.	Helpfunc- tie.	Helpfunc- tie	Helpfunc- tie, maar die werkt momen- teel nog niet.	Helpfunc- tie

	Pianon	Gebis	StabiFM	Prequest	Premiëys	IBIS FAME
Know-Buglist?	Nee, wel een re-leasenote	Nee				Nee, wel een re-leasenote
Helpdesk	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Implementatietermijn?	3 - 5 maanden	5 dagen	2-3 weken	3 maanden	2-4 maanden	zo'n 10 dagen.
Opleiding						
Voor beheerder		1 dag	½ dag		1 dag	1 dag
Opleiding voor gebruiker		½ dag per module	1 dag per module		2,5 dag	½ dag per module
Kosten in gld.						
Modulen	min. (incl. 2 licenties 2500 - 7750 aanvullende licenties 390 - 2100	1500 - 4000, ongeacht het aantal gebruikers	990 - 2490		2000 - 4750	ca. 5000 per module
Opleiding	?	1900 per dag (3 p.)	695 pppd of 3250 per dag (8 p.)		2250 per dag (8p.) (1 dag voorbereiding 1800)	1600 per dag (5p.)
Consultancy	175-220 per uur	1900 per dag	80-185 per uur		900 per dagdeel	135-250 per uur
Installatie	1400	1900	1600			1600
onderhoud	15%	15%	15 %		15%	20%
Overig						
Intranet-optie	Binnenkort komt een intranetversie.					Intranet-koppeling is in de maak.
	Momenteel ontwikkelt men 2 nieuwe modules: sleutelen voorraadbeheer.					Men kan meldingen aanvinken om het management te bespreken

Bijlage 1A: Uitgebreide vragenlijst Planon

Vragenlijst Planon 4 Windows	
Organisatie	
Sinds wanneer is Planon 4 windows op de markt?	Planon is sinds 1984 als adviesbureau op de markt. Vanaf 1992 hebben zij een sterke groei doorgemaakt door de verkoop van planon 4 windows. Momenteel werken er 70 medewerkers. Men is bezig om ook in het buitenland de software af te zetten.
Hoeveel versies van Planon 4 windows zijn er inmiddels verschenen?	In totaal zijn er ongeveer 5 versies verschenen die ook daadwerkelijk op de markt gekomen zijn. Intern zijn er echter meer dan honderd versies verschenen. Gemiddeld verschijnt er 2x per jaar een nieuwe versie. Wanneer men een onderhoudscontract aanschafft krijgt men deze gratis.
Zijn er nieuwe versies gepland?	Ja, volgende week komt er een nieuwe versie uit. Daarnaast is men momenteel bezig met het ontwikkelen van 2 nieuwe modules: sleutelbeheer en voorraadbeheer.
Zijn jullie/ is jullie systeem ISO-gecertificeerd?	Het systeem is niet ISO-gecertificeerd. Planon wordt echter wel door diverse facilitaire bedrijven gebruikt om zich zelf te certificeren.
Systeem	
Wat zijn de systeemeisen?	Pentium 200Mhz, 64 Mb. Wanneer er wordt gewerkt met autocad is dit Pentium 300 Mhz. En 64 Mb.
Op welk platform/ operating system draait het systeem (Windows NT, Unix, server) en wordt in de toekomst windows 2000 ondersteund?	Planon kan werken op Windows NT. Daar Planon pretendeert Windows te ondersteunen zullen zij dit ook zeker bij het verschijnen van Windows 2000 doen.
Hoe worden de gegevens opgeslagen?	Er wordt gebruik gemaakt van één centrale client server database. Sybase SQL-anywhere, Oracle, MS SQL-server.
Welk mailprogramma wordt door Planon gebruikt?	Planon maakt gebruik van Microsoft Exchange.
Hoeveel gebruikers kunnen er maximaal tegelijk met het systeem werken?	Het aantal gebruikers is oneindig.
Hoe uitwisselbaar/ transparant is het systeem?	Zeer uitwisselbaar. Er wordt gewerkt met een relationele database die gegevens kan uitwisselen met andere databases als van p&O.

Is er een directe koppeling met Nordined mogelijk?	Een koppeling is mogelijk. Er zijn klanten die voor de front office met Planon werken en voor de back office met Nordined. Planon zelf is echter geen voorstander hiervan.
Is er een directe koppeling mogelijk met Prequest?	Dit zal niet gaan. Technisch is dit mogelijk maar concurrenten zullen hier nooit aan meewerken, omdat ze dan te veel informatie over hun eigen systeem prijs moeten geven.
Is er een koppeling mogelijk met ISIC?	Door de gegevens te converteren of een koppeling te maken is dit waarschijnlijk mogelijk.
Is de data uitwisselbaar met FAIS?	Binnen Planon kunnen ook financiële gegevens vast worden gelegd. Men verwacht dan ook geen problemen met de uitwisseling van deze gegevens met een financieel systeem.
Past het systeem binnen de ITIL-structuur?	Primair is Planon niet op ITIL gebaseerd, maar kan er eventueel wel voor gebruikt worden.
Wat voor soort rapportages kunnen er allemaal uitgedraaid worden?	Standaard is men gebonden aan de rapportages die voorgeprogrammeerd zijn. Wanneer men de module rapportengenerator aanschaf zijn alle rapportages die men wenst mogelijk. Hiervoor is echter wel gedegen kennis van het systeem gewenst.
Wordt de historie van bv. PC's bewaard?	Ja
Is het systeem modulair opgebouwd?	Ja
Kunnen er autotisaties worden toegekend? Zo ja, op welk niveau?	Tot op gebruikers/ veldniveau kunnen er autorisaties worden toegekend.
Gebruiksvriendelijkheid	
Hoe ziet de userinterface van het programma er uit?	De userinterface komt zeer gebruiksvriendelijk over. De lay-out van de verschillende schermen is in elke module het zelfde. De modules zijn eenvoudig aan te klikken met behulp van een symbooltje. Daarnaast kan men met behulp van onderliggende tabbladen eenvoudig nadere informatie over een bepaald onderwerp opvragen.
Wordt de Formset aangetast bij een upwardse update?	In principe niet. De lay-out van de schermen is in elke module hetzelfde.
Welke zoekmogelijkheden zijn er?	Er zijn verschillende zoekmogelijkheden. Deze zijn eenvoudig te vinden door de onderliggende tabbladen.
Wat is de performance/ snelheid bij een groot aantal gebruikers?	Goed.
Is het mogelijk de velden aan te passen (verwijderen niet gebruikte velden, namen wijzigen etc.)?	Ja. Met behulp van de module velddefinities is het mogelijk alle velden te wijzigen, verwijderen of de naam aan te passen.
Mogelijkheden	

Kunnen de uitvoerende medewerkers zelfstandig hun taken afmelden?	Ja
Kunnen de responstijden van de service level agreements in het systeem ingevoerd worden?	Ja
Krijgt men een melding zodra een deadline dreigt overschreden te worden?	Met behulp van de module signalering is het mogelijk voor alle deadlines een signalering in te stellen.
Ondersteuning	
Zijn er on-line help mogelijkheden (helpfunctie/ internet)? Zo ja, is er een automatische antwoordwizzard?	Er is een helpfunctie waarin de gehele handleiding van het systeem is opgenomen. Er is echter geen automatische antwoordwizzard.
Is er een Know- Buglist?	Dat niet echt. Het is wel zo dat er bij elke nieuwe versie die verschijnt er een release-note bij wordt geleverd. Hierin worden alle verbeteringen genoemd die in de nieuwe versie zijn doorgevoerd.
Is er een helpdesk?	Ja
Hoe lang bedraagt de gemiddelde implementatietermijn?	Op 3 maanden moet minimaal gerekend worden met een uitloop naar 5 maanden.
Kosten	
Kosten voor onderhoud?	15% van de kosten voor het totale systeem.
Overig	
	Het is mogelijk Planon te koppelen tussen de verschillende locaties van AVV. Het is dan wel noodzakelijk dat de veldnamen e.d. op alle locaties hetzelfde zijn. In dat geval is het dan ook verstandig om met de hoofden van allee locaties van het begin af aan om de tafel te gaan zitten.
	Binnenkort komt Planon met een intranet versie.

Indruk van het pakket

Indruk bedrijf	++
Indruk contact persoon	++
Indruk kennis tijdens het gesprek	+
Indruk foldermateriaal	+
Indruk demomateriaal	
Indruk demonstratie	+
Gebruikerservaringen	+

Bijlage 1B: Uitgebreide vragenlijst Gobis

Vragenlijst Gobis	
Organisatie	Gobis is ontworpen door DHV. Dit is een ingenieurs adviesbureau met in totaal 3500 medewerkers die adviezen leveren over transport & infrastructuur, water & milieu, vastgoed & international development en huisvesting. Gobis is ontworpen door de laatste groep. De afdeling huisvesting heeft in totaal ongeveer 200 medewerkers.
Sinds wanneer is Gobis op de markt?	Gobis is sinds 1982 in een DOS-versie op de markt. In 1998 is men overgegaan op een windows versie.
Hoeveel versies van Gobis zijn er inmiddels verschenen?	Van de Windowsversie 1.
Zijn er nieuwe versies gepland?	Ja in de zomer.
Is Gobis ISO-gecertificeerd?	Ja, ISO 9002.
Referenties	Gemeente Steenwijk Gemeente Dronten Gemeente Meppel Gemeente Graafstroom
Systeem	
Wat zijn de systeemeisen?	200 Mhz met 32 Mb.
Op welk platform/ operating system draait het systeem (Windows NT, Unix, server) en wordt in de toekomst windows 2000 ondersteund?	Windows NT platform, 32 bits omgeving
Hoe worden de gegevens opgeslagen? Wordt er gebruik gemaakt van een centrale database?	Relationele Database
In welke taal is het systeem geschreven?	Visual Objects 2
Is er een controle mechanisme op database vervuiling (dubbele records etc.)?	Dubbele records zijn onmogelijk.
Welk mailprogramma wordt door Gobis gebruikt?	Geen. Gobis ondersteunt geen enkel mailprogramma. Alle gebruikers kunnen in de database kijken om bv. hun werkbonnen op te vragen.
Hoeveel gebruikers kunnen er maximaal tegelijk met het systeem werken?	Onbeperkt
Is er een directe koppeling met Nordined mogelijk?	In principe kan men overweg met CAD-tekeningen. Bij Gobis maakt men echter gebruik van andere lagen dan bij Nordined.

Is er een directe koppeling mogelijk met Prequest?	Dat weet men niet.
Is er een koppeling mogelijk met ISIC?	Idem
Is de data uitwisselbaar met FAIS?	Waarschijnlijk wel. In Gobis worden namelijk ook financiële gegevens vastgelegd. Deze hebben echter meer betrekking op het doorbelasten van kosten.
Past het systeem binnen de ITIL-structuur?	Men heeft nog nooit van ITIL gehoord.
Wat voor soort rapportages kunnen er allemaal uitgedraaid worden?	Met behulp van de rapportengenerator is alles mogelijk. Men geeft zelf echter al aan dat dit verre van eenvoudig is.
Is het systeem modulair opgebouwd?	Ja
Kunnen er autorisaties worden toegekend? Zo ja, op welk niveau?	Er kunnen autorisaties tot op moduleniveau worden toegekend. Met uitzondering van de werkorders. Ier kunnen autorisaties worden verleend voor het invoeren dan wel opvragen en afmelden van werkorders.
Gebruikersvriendelijkheid	
Hoe ziet de userinterface van het programma er uit?	Het programma ziet er niet gebruikersvriendelijk uit. De lay-out van de invulformulieren is niet geweldig. Daarnaast moet men om over een bepaald onderwerp wat te weten te komen wel erg veel vensters openen.
Wordt de Formset aangetast bij een upwardse update?	Ja.
Welke zoekmogelijkheden zijn er?	Verschillende. Deze kunnen echter pas gevonden worden wanneer men weer een apart venster hiervoor opent.
Is het mogelijk de velden aan te passen (verwijderen niet gebruikte velden, namen wijzigen etc.)?	Nee. Het systeem is hierin heel star. Toevoegen of verwijderen van velden is niet mogelijk. Volgens de verkoper is dit namelijk onzin. Dergelijke problemen zijn ook op andere manieren op te lossen. Het aanpassen van de namen is eveneens niet mogelijk.
Mogelijkheden	
Kunnen de uitvoerende medewerkers zelfstandig hun taken afmelden?	Ja
Kunnen de responstijden van de service level agreements in het systeem ingevoerd worden?	Nee. Wel is het zo dat men per melding aan kan geven voor wanneer hij afgemeld dient te zijn (min 1 dag).
Krijgt men een melding zodra een deadline dreigt overschreden te worden?	Nee. Dit vindt men onzin. Met behulp van de raportengenerator kunnen namelijk alle openstaande meldingen opgevraagd worden.
Ondersteuning	
Zijn er on-line help mogelijkheden (helpfunctie/ internet)? Zo ja, is er een automatische	Er is een helpfunctie opgenomen, maar het systeem beschikt niet over een automatische antwoordwizzard.

antwoordwizzard?	
Is er een Know- Buglist?	Nee
Is er een helpdesk?	Ja
Hoe lang bedraagt de gemiddelde implementatietermijn?	Men vermoedt dat er vanuit Gobis 5 dagen aan besteedt dient te worden.???
Kosten	
Kosten voor opleiding beheerders?	De opleiding voor de beheerders bedraagt ongeveer een dag voor het hele systeem.
Kosten voor opleiding gebruikers?	De opleiding voor de gebruikers bedraagt ongeveer een halve dag per module.
Kosten voor onderhoud?	15% van de totale aanschafprijs van het systeem.
Wat bedragen de kosten voor het systeem zelf?	Het voordeel van Gobis is dat men werkt met licenties. Ongeacht het aantal gebruikers blijft de prijs voor de modules gelijk.
Overig	
Tijdens het gesprek kreeg ik de indruk dat dhr. Vingerhoed de enige is die zich met Gobis bezig houdt. Hij heeft systeem zelf ontwikkeld en houdt het ook zelf bij. Hij had geen echte presentatie voorbereid, maar liet her en der wat van het systeem zien. Verder maakte ik uit de antwoorden van dhr. Vingerhoed op dat hij weinig met de klanten meedenkt. Een mailprogramma is bijvoorbeeld absoluut onzin en een signalering voor het overschrijden van sla's onzin (erg lastig zo'n piepje iedere keer). Verder zijn ook veldnamen e.d. absoluut niet aan te passen.	

Indruk van het pakket

Indruk bedrijf	+/-
Indruk contact persoon	-
Indruk kennis tijdens het gesprek	-
Indruk foldermateriaal	+/-
Indruk demomateriaal	--
Indruk demonstratie	--
Gebruikerservaringen	+

Bijlage 1C: Uitgebreide vragenlijst StabiFM

Vragenlijst StabiFM	
Organisatie	
Sinds wanneer is StabiFM op de markt?	StabiPlan is 10 jaar geleden begonnen met tekenprogramma's voor o.a. de installatiebranche. Vijf jaar geleden is men begonnen met de module huisvestingsbeheer. Sinds drie jaar is StabiFM operationeel. In totaal werken er 60 personen bij StabiPlan. In totaal houden zich 15 mensen met de ontwikkeling van de software bezig.
Hoeveel versies van StabiFM zijn er inmiddels verschenen?	2
Zijn er nieuwe versies gepland?	Ja, over twee weken komt de derde versie uit.
Is StabiFM ISO-gecertificeerd?	Nee
Systeem	
Op welk platform/ operating system draait het systeem (Windows NT, Unix, server) en wordt in de toekomst windows 2000 ondersteund?	StabiFM draait op windowsNT en in de toekomst wordt ook windows 2000 ondersteund.
Hoe worden de gegevens opgeslagen? Wordt er gebruik gemaakt van een centrale database?	Exces
In welke taal is het systeem geschreven?	Delphy
Is er een controle mechanisme op database vervuiling (dubbele records etc.)?	Ja. Dubbele records zijn niet mogelijk.
Welk mailprogramma wordt door StabiFM gebruikt?	In principe is een koppeling met welk mailsysteem dan ook mogelijk. Maar Exchange wordt sowieso ondersteund.
Hoeveel gebruikers kunnen er maximaal tegelijk met het systeem werken?	Onbeperkt
Is er een directe koppeling met Nordined mogelijk?	Waarschijnlijk niet
Is er een directe koppeling mogelijk met Prequest?	?
Is er een koppeling mogelijk met ISIC?	?
Is de data uitwisselbaar met FAIS?	Koppelingen met financiële systemen zijn mogelijk door de gegevens naar Excel te transporteren en daarvandaan in te lezen.

Past het systeem binnen de ITIL-structuur?	Nog niet helemaal. Vanaf volgend jaar wel.
Wat voor soort rapportages kunnen er allemaal uitgedraaid worden?	M.b.v. de rapportengenerator is alles mogelijk.
Wordt de historie van bv. PC's bewaard?	Ja
Is het systeem modulair opgebouwd?	Ja
Kunnen er autotisations worden toegekend? Zo ja, op welk niveau?	Ja, tot op module/ veldniveau.
Gebruiksvriendelijkheid	
Hoe ziet de userinterface van het programma er uit?	Redelijk tot goed.
Wordt de Formset aangetast bij een upwardse update?	Ja, in geval van verbeteringen.
Welke zoekmogelijkheden zijn er?	Allerlei
Wat is de performance/ snelheid bij een groot aantal gebruikers?	+
Is het mogelijk de velden aan te passen (verwijderen niet gebruikte velden, namen wijzigen etc.)?	Velden verwijderen is in geen enkele module mogelijk met uitzondering van de inventarismodule die net nieuw is. Wijzigen en toevoegen van velden kan ook niet standaard. Hiervoor is echt maatwerk noodzakelijk, waarbij men niet kan garanderen dat bij upwardse updates de instelling gehandhaafd blijven.
Mogelijkheden	
Kunnen de uitvoerende medewerkers zelfstandig hun taken afmelden?	Ja, dit gaat alleen een stuk lastiger dan bijv. bij Planon. Een overzicht van de meldingen per medewerker is bijvoorbeeld niet mogelijk.
Kunnen de responstijden van de service level agreements in het systeem ingevoerd worden?	Ja, maar niet standaard bij een bepaald type melding. Meer een urgentie die bij elke melding ingevoerd dient te worden.
Krijgt men een melding zodra een deadline dreigt overschreden te worden?	Nee
Ondersteuning	
Zijn er on-line help mogelijkheden (helpfunctie/ internet)? Zo ja, is er een automatische antwoordwizzard?	Ja, helpfunctie.
Is er een helpdesk?	Ja
Hoe lang bedraagt de gemiddelde implementatietermijn?	Men zegt twee dagen per module. In totaal zal de implementatie dan ook circa twee tot drie weken duren?!
Opleiding	
Voor de beheerders?	½ dag
Kosten voor opleiding gebruikers?	1 dag per module
Kosten voor onderhoud?	15 % van de totale aanschafprijs van het pakket
Overig	
Er is ook een Intranetfunctie.	

Indruk van het pakket

Indruk bedrijf	+
Indruk contact persoon	+
Indruk kennis tijdens het gesprek	+
Indruk foldermateriaal	+
Indruk demomateriaal	+
Indruk demonstratie	+
Gebruikerservaringen	

Vragenlijst Praemisys	
Organisatie	Praemisys is een product dat geleverd wordt door de KPD-Groep. Dit is een middelgrote organisatie die automatiseringsproducten en -diensten levert voor de facility management-, bouw-, gww en installatiesector. met ca. 250 medewerkers.
Sinds wanneer is Praemisys op de markt?	Sinds augustus/ september 1999. De KPD-groep heeft echter al ruim 10 jaar ervaring met facility management informatiesystemen. Na polycad, unifmis en Marlog FM heeft men Praemisys ontwikkeld.
Hoeveel versies van Praemisys zijn er inmiddels verschenen?	Dit is de eerste versie van Praemisys
Is Marlog FM de voorloper van Praemisys?	Ja. Praemisys is een modernere versie van Marlog FM. Men heeft Praemisys vooral gebruiksvriendelijker te maken door de userinterface er meer uit te laten zien als de windowsverkenner i.p.v. allerlei over elkaar liggende schermen.
Zijn er nieuwe versies gepland?	Ja
Is Praemisys ISO-gecertificeerd?	Nee De KPD-groep zelf is momenteel echter wel bezig om zich ISO 2000 te laten certificeren.
Referenties	Op het moment heeft men nog geen harde referenties van gebruikers van Praemisys, aangezien Praemisys pas sinds kort op de markt is.
Systeem	
Wat zijn de systeemeisen?	Min 64 Mb (liever meer) 1024/768 resolutie (17 inch beeldscherm)
Op welk platform/ operating system draait het systeem (Windows NT, Unix, server) en wordt in de toekomst windows 2000 ondersteund?	Windows 95. In de toekomst wordt ook Windows 2000 ondersteund.
Hoe worden de gegevens opgeslagen? Wordt er gebruik gemaakt van een centrale database?	Oracle/ SQL- server
In welke taal is het systeem geschreven?	Magic (RAD)
Is er een controle mechanisme op	Invoeren van dubbele records is niet

database vervuiling (dubbele records etc.)?	mogelijk. Database vervuiling kan men ontdekken m.b.v. managementrapportages.
Welk mailprogramma wordt door Praemisis gebruikt?	Vanuit word kan men mailen!?
Hoeveel gebruikers kunnen er maximaal tegelijk met het systeem werken?	Onbeperkt
Is er een directe koppeling met Nordined mogelijk?	Dat kan men niet met zekerheid zeggen. Een koppeling met autocad 14 is mogelijk. Praemisis zelf werkt met een cad-viewer.
Is er een directe koppeling mogelijk met Prequest?	Waarschijnlijk wel. Technisch is het in ieder geval mogelijk.
Is er een koppeling mogelijk met ISIC?	
Is de data uitwisselbaar met FAIS?	Waarschijnlijk wel. (Askey)
Past het systeem binnen de ITIL-structuur?	Dat kan.
Wat voor soort rapportages kunnen er allemaal uitgedraaid worden?	Met de rapportgenerator is alles mogelijk.
Wordt de historie van bv. PC's bewaard?	Ja
Is het systeem modulair opgebouwd?	Ja
Kunnen er autotisations worden toegekend? Zo ja, op welk niveau?	Ja tot op tab/ functie niveau.
Gebruiksvriendelijkheid	
Hoe ziet de userinterface van het programma er uit?	De userinterface bestaat grofweg uit twee delen. Het bovenste deel is min of meer opgebouwd als de verkenner van windows en het onderste bestaat uit tabladen die meer informatie geven over het geselecteerde veld in het bovenste deel.
Welke zoekmogelijkheden zijn er?	Diverse
Is het mogelijk de velden aan te passen (verwijderen niet gebruikte velden, namen wijzigen etc.)?	Ik kreeg niet het idee dat dit mogelijk is. Men deed hier vrij vaag over.
Mogelijkheden	
Kunnen de uitvoerende medewerkers zelfstandig hun taken afmelden?	M.b.v. van autorisaties is dit mogelijk.
Kunnen de responstijden van de service level agreements in het systeem ingevoerd worden?	Ja
Krijgt men een melding zodra een deadline dreigt overschreden te worden?	Dit kan met behulp van kleuren. (niet gezien)
Ondersteuning	
Zijn er on-line help mogelijkheden (helpfunctie/ internet)? Zo ja, is er een automatische antwoordwizzard?	Ja. Er is een helpfunctie, maar die werkt momenteel nog niet.
Is er een Know- Buglist?	
Is er een helpdesk?	Ja

Hoe lang bedraagt de gemiddelde implementatietermijn?	2-4 maanden
Kosten	
Kosten voor opleiding beheerders?	1 dag (+standaard opleiding)
Kosten voor opleiding gebruikers?	2,5 dag
Kosten voor onderhoud?	15% van de totale aanschafprijs van het pakket
Overig	
Praemisisys biedt de mogelijkheid om een koppeling te maken met Internet/ intranet (WAP/SMS).	

Indruk van het pakket

Indruk bedrijf	++
Indruk contact persoon	++
Indruk kennis tijdens het gesprek	+
Indruk foldermateriaal	++
Indruk demomateriaal	++
Indruk demonstratie	++
Gebruikerservaringen	?

Bijlage 1D: Uitgebreide vragenlijst IBIS FAME

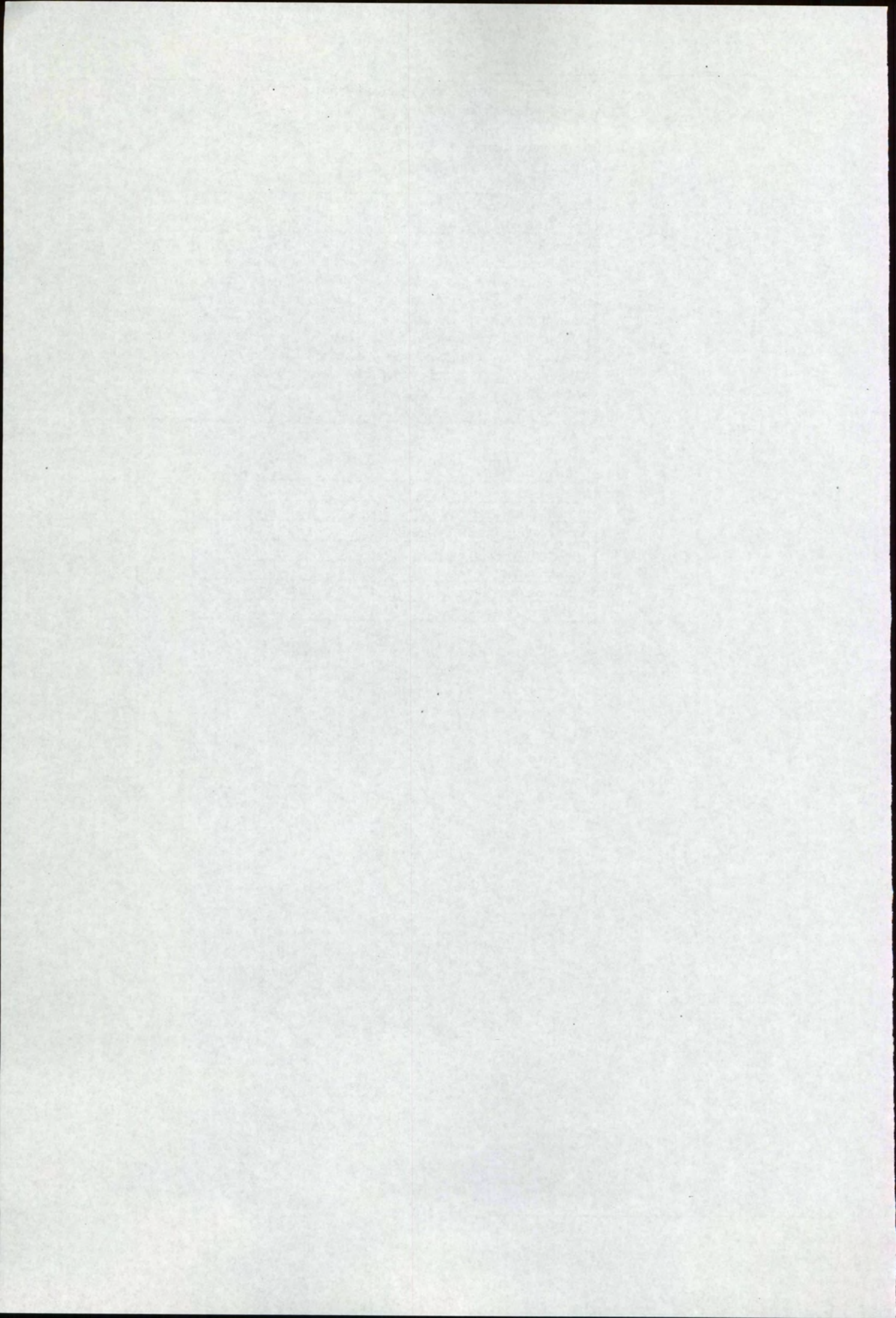
Vragenlijst IBIS FAME	
Organisatie	
Sinds wanneer is IBIS FAME op de markt?	De Windows-versie is sinds begin '96 op de markt.
Hoeveel versies van IBIS FAME zijn er inmiddels verschenen?	Men is nu bij versie 4.20. Er zijn in totaal dus 4 nieuwe releases geweest.
Zijn er nieuwe versies gepland?	Ja
Is IBIS FAME ISO-gecertificeerd?	Nee
Systeem	
Op welk platform/ operating system draait het systeem (Windows NT, Unix, server) en wordt in de toekomst windows 2000 ondersteund?	Windows. Het programma ondersteunt ook Windows 2000.
Hoe worden de gegevens opgeslagen? Wordt er gebruik gemaakt van een centrale database?	Sybase SQL-anywhere RDBMS. Oracle RDBMS vanaf V7.2. Cliënt-server database.
In welke taal is het systeem geschreven?	Panther
Is er een controle mechanisme op database vervuiling (dubbele records etc.)?	Dubbele records zijn niet mogelijk.
Welk mailprogramma wordt door IBIS FAME gebruikt?	IBIS FAME gaat er in principe van uit dat men zelf de werkorders opzoekt in het systeem, of dat men de werkorders uitprint. Natuurlijk is het mailen van de werkbom welk mogelijk (m.b.v. bestand, verzenden naar e-mailadres). Er is niet een bepaald standaard mailprogramma dat IBIS FAME ondersteunt. Tekst wordt opgeslagen in HTML. Welk mailprogramma men heeft is dan onbelangrijk.
Hoeveel gebruikers kunnen er maximaal tegelijk met het systeem werken?	Onbeperkt
Is er een directe koppeling met Nordined mogelijk?	Ja
Is er een directe koppeling mogelijk met Prequest?	Ja
Is er een koppeling mogelijk met ISIC?	Ja
Is de data uitwisselbaar met FAIS?	Ja
Past het systeem binnen de ITIL-structuur?	Het programma wijkt weinig af van de ITIL-werkwijze.

Wat voor soort rapportages kunnen er allemaal uitgedraaid worden?	M.b.v. de rapportengenerator is alles mogelijk.
Wordt de historie van bv. PC's bewaard?	Ja
Is het systeem modulair opgebouwd?	Ja
Kunnen er autorisaties worden toegekend? Zo ja, op welk niveau?	Op functieniveau (bijvoorbeeld wel/ of niet kunnen afmelden van werkorders).
Gebruiksvriendelijkheid	
Hoe ziet de userinterface van het programma er uit?	De userinterface ziet er netjes uit. Jammer is alleen dat er geen gebruik wordt gemaakt van de verkenner structuur.
Welke zoekmogelijkheden zijn er?	Alle
Wat is de performance/ snelheid bij een groot aantal gebruikers?	Goed, maar uiteraard is dit ook afhankelijk van het netwerk.
Is het mogelijk de velden aan te passen (verwijderen niet gebruikte velden, namen wijzigen etc.)?	Verwijderen en toevoegen van velden is niet mogelijk. Dit heeft men bewust gedaan, omdat in het verleden er bij organisaties wel eens onduidelijkheden waren over welke gegevens waar opgeslagen lagen en IBIS ze ook niet meer terug kon vinden. De namen van velden zijn nu nog niet aan te passen, maar in de toekomst kan dit wel.
Mogelijkheden	
Kunnen de uitvoerende medewerkers zelfstandig hun taken afmelden?	Ja
Kunnen de responstijden van de service level agreements in het systeem ingevoerd worden?	Ja
Krijgt men een melding zodra een deadline dreigt overschreden te worden?	Dit is niet standaard, maar men denkt dat dit indien noodzakelijk wel ingebouwd kan worden.
Ondersteuning	
Zijn er on-line help mogelijkheden (helpfunctie/ internet)? Zo ja, is er een automatische antwoordwizzard?	Er is een helpfunctie aanwezig, waar een handleiding van het systeem in is opgenomen.
Is er een Know- Buglist?	Bij elke nieuwe release wordt een lijst meegeleverd met de veranderingen ten opzichte van de vorige release.
Is er een helpdesk?	Ja
Hoe lang bedraagt de gemiddelde implementatietermijn?	Wanneer men start met voornamelijk alleen het inrichten van de front office schat men zo'n 10 dagen.
Opleiding	
Voor de beheerders?	1 dag
Voor de gebruikers?	Per module een halve dag.
Kosten voor onderhoud?	20%
Overig	
Op dit moment is een intranetkoppeling in de maak.	

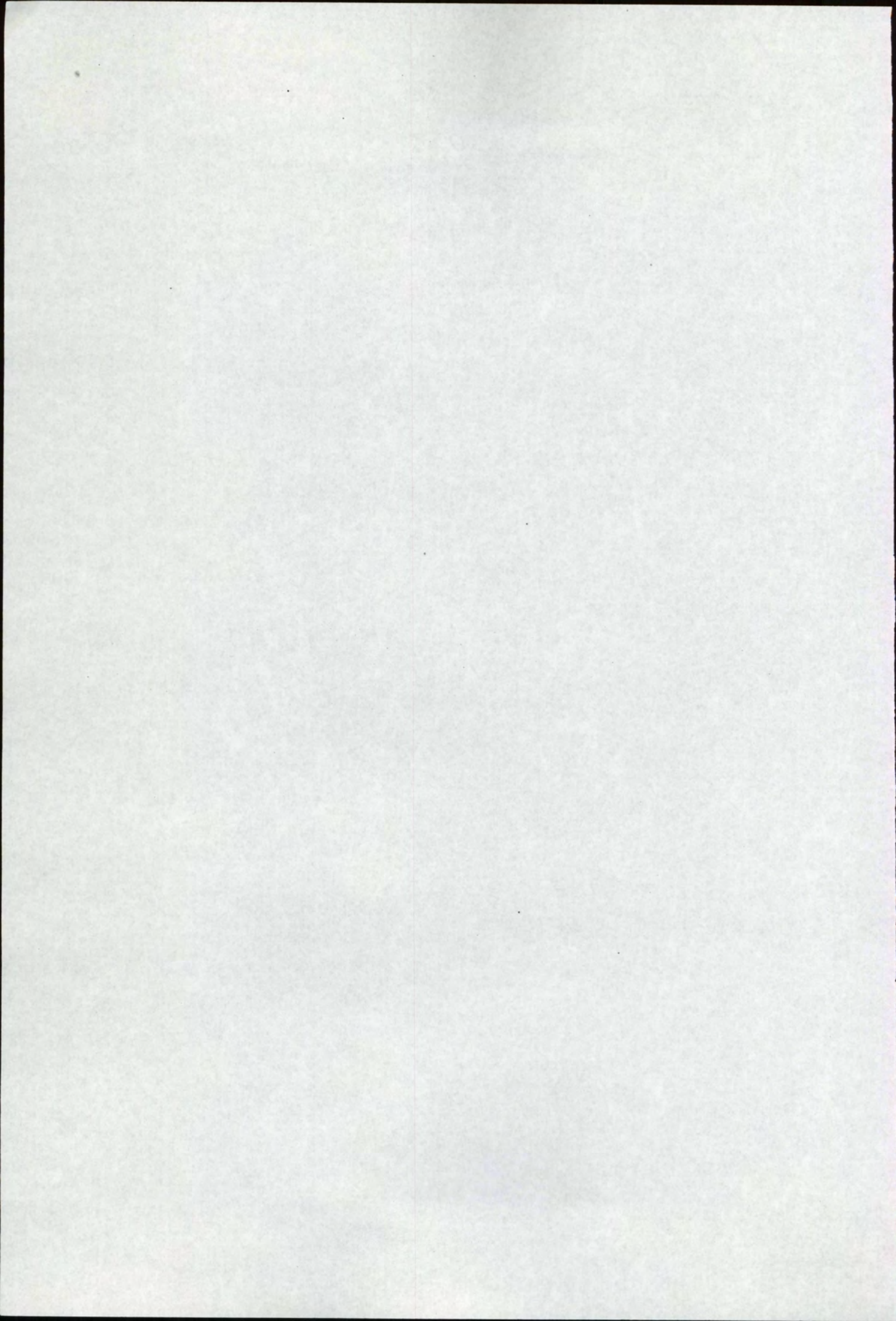
Het systeem bevat de mogelijkheid voor de medewerkers van de helpdesk om bepaalde meldingen aan te vinken om ze later te kunnen bespreken met bv. Het hoofd facilitaire dienst.	
De rapportengenerator werkt op een vrij eenvoudige manier.	
De persoon die de demonstratie gaf wekt de indruk dat de organisatie bereid is mee te denken met AVV over de manier waarop het systeem aan onze wensen kan worden aangepast. Daarnaast is hij er vrij zeker van dat koppelingen met welk ander systeem dan ook vrijwel altijd mogelijk is.	Een nadeel van het systeem vond ik dat voorzieningen als een beamer etc. standaard maar 1 maal per dag gereserveerd kunnen worden. Vaker reserveren is wel mogelijk, maar men krijgt dan telkens een foutmelding dat de betreffende voorziening dubbel is geboekt.

Indruk van het pakket

Indruk bedrijf	+
Indruk contact persoon	+
Indruk kennis tijdens het gesprek	++
Indruk foldermateriaal	+
Indruk demomateriaal	++
Indruk demonstratie	++
Gebruikerservaringen	



.....



Beoordeling Facility Management informatiesystemen

Organisatie	Wegingsfactor totaal	Wegingsfactor	Gobis	IBIS FAME	Planon	Prequest	Stab!FM	Praemissys
1 Sinds wanneer op de markt	0,2	10	10	10	10	10	5	0
2 Aantal verschenen versies	0,2	0	0	10	10		5	0
3 Indruk kennis tijdens demonstratie	0,1	10	10	10	5	5	5	5
4 Indruk folder/ offerte materiaal	0,1	5	5	5	10	0	5	10
5 Aantal/ kwaliteit referenties	0,1	5	5	5	10	10	10	0
6 Gebruikerservaringen	0,2	10	10		10	0		0
7 ISO-certificatie	0,05	5	0	0	0	0	0	0
8 Snelheid organisatie (reactie op offerteaanvraag)	0,05	10	5	0	0	0	10	5
	1	6,75	6,25	8,5	3,5	4,5	1,75	
		0,2						

Gebruiksvriendelijkheid Informatiesysteem	Wegingsfactor totaal	Wegingsfactor	Gobis	IBIS FAME	Planon	Prequest	Stab!FM	Praemissys
9 Uiterlijk userinterface	0,1	0	5	10	10	0	5	5
10 Opvragen van aanvullende gegevens (gemak)	0,15	0	10	10	10	0	5	5
11 Mogelijkheid tot aanpassen van veldnamen	0,1	0	5	10	10	0	5	0
12 Mogelijkheid tot verwijderen/ toevoegen velden	0,1	0	0	10	10	0	5	0
13 Gebruik van mail	0,2	0	5	10	10	5	10	5
14 Melding bij overschrijden deadline	0,15	0	0	10	10	0	0	5
15 Instelling voor sla's	0,2	5	10	10	10	5	5	10
	1	1	5,5	10	2	5,25	5	
		0,35						

Mogelijkheden Informatiesysteemsysteem

- 16 Mogelijkheid tot aanpassen systeem aan wensen
- 17 Uitwisselbaarheid met andere systemen als nordined
- 18 Niveau waarop autorisaties kunnen worden toegekend
- 19 Past binnen ITIL methodiek
- 20 Koppeling met intranet
- 21 Standaard vragen bij invoer melding
- 22 Optie tot doorspelen van bep. meldingen aan management

0,3

0,3	0	5	10	0	5	0
0,2	5	10	5	5	5	5
0,15	5	5	10	5	10	10
0,05	0	5	5	0	5	5
0,15	0	5	5	0	0	10
0,1	0	0	10	0	0	0
0,05	0	10	5	0	5	0
1	1,75	5,75	7,75	1,75	4,5	4,25

23 Modulen

- Contractenmodule
- Middelenbeheer
- Ruimtebeheer
- Onderhoudsplanung
- Activabeheer/ afschrijvingen
- Inkoopbeheer
- Sleutelbeheer
- Verhuizingsmanagement
- Projectenbeheer
- Budgetbeheer
- Interne facturering/ doorbelasting

0,15

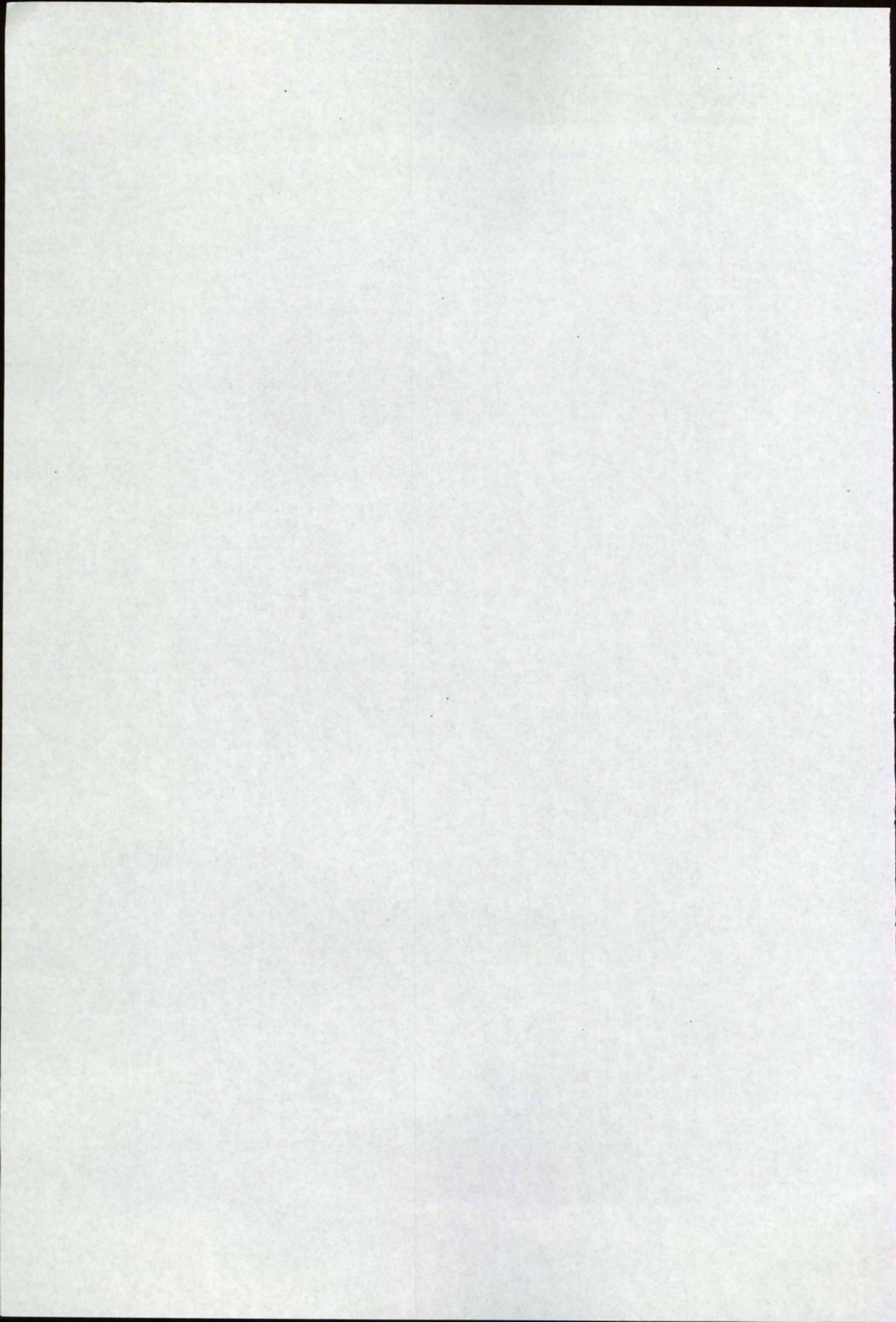
0,1	10	10	10	0	0	10
0,2	10	10	10	0	10	10
0,2	10	10	10	0	10	10
0,1	10	0	10	0	10	10
0,05	10	0	10	0	0	0
0,15	0	0	10	0	0	10
0,025	10	0	10	0	10	10
0,05	10	0	0	0	0	10
0,05	10	0	10	0	0	0
0,025	10	10	10	0	0	0
0,05	10	10	10	10	10	10
1	8,5	5,75	9,5	0,5	5,75	8,75

Eindbeoordeling

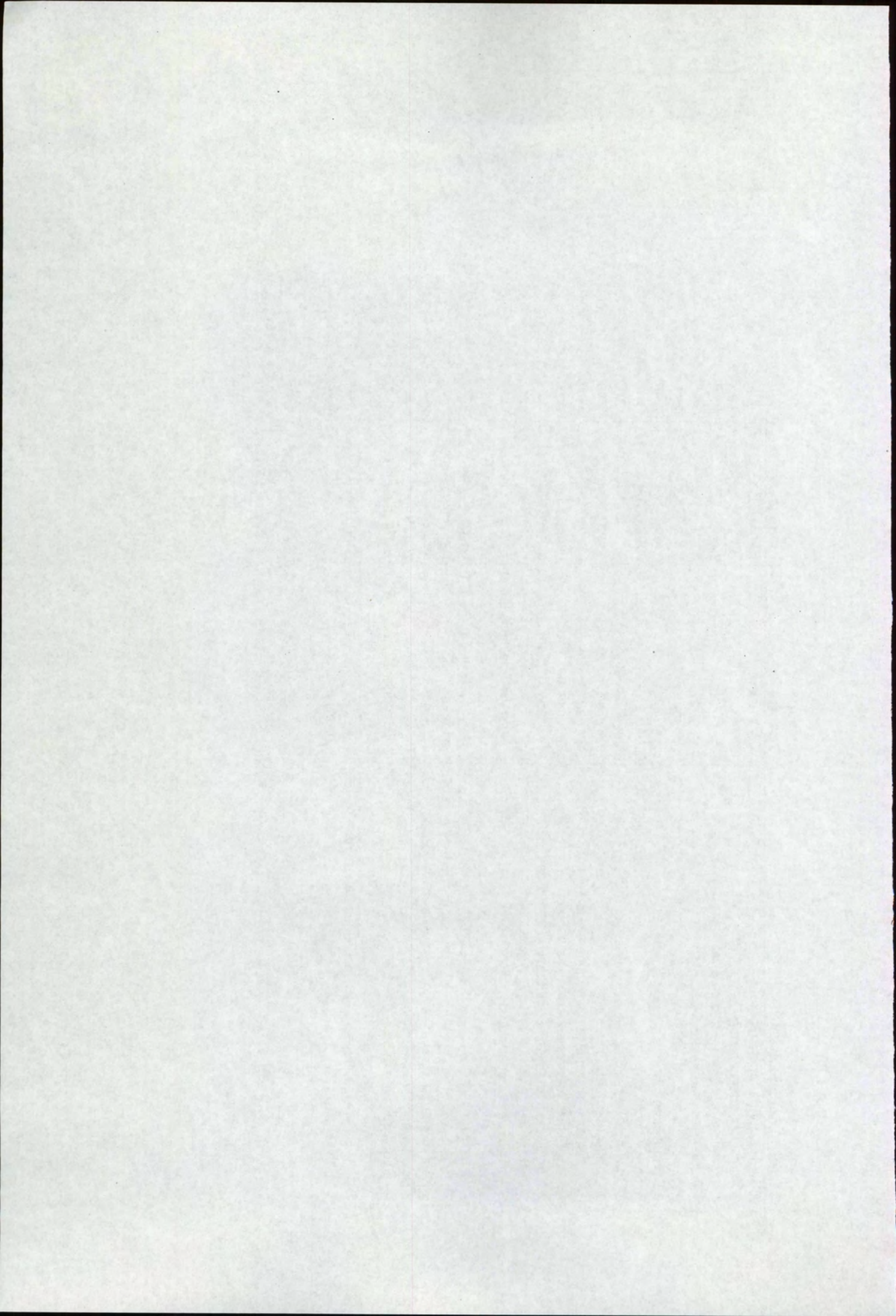
3,5	5,8	9	2	5	4,7
-----	-----	---	---	---	-----

Bijlage 2B: Toelichting beoordeling

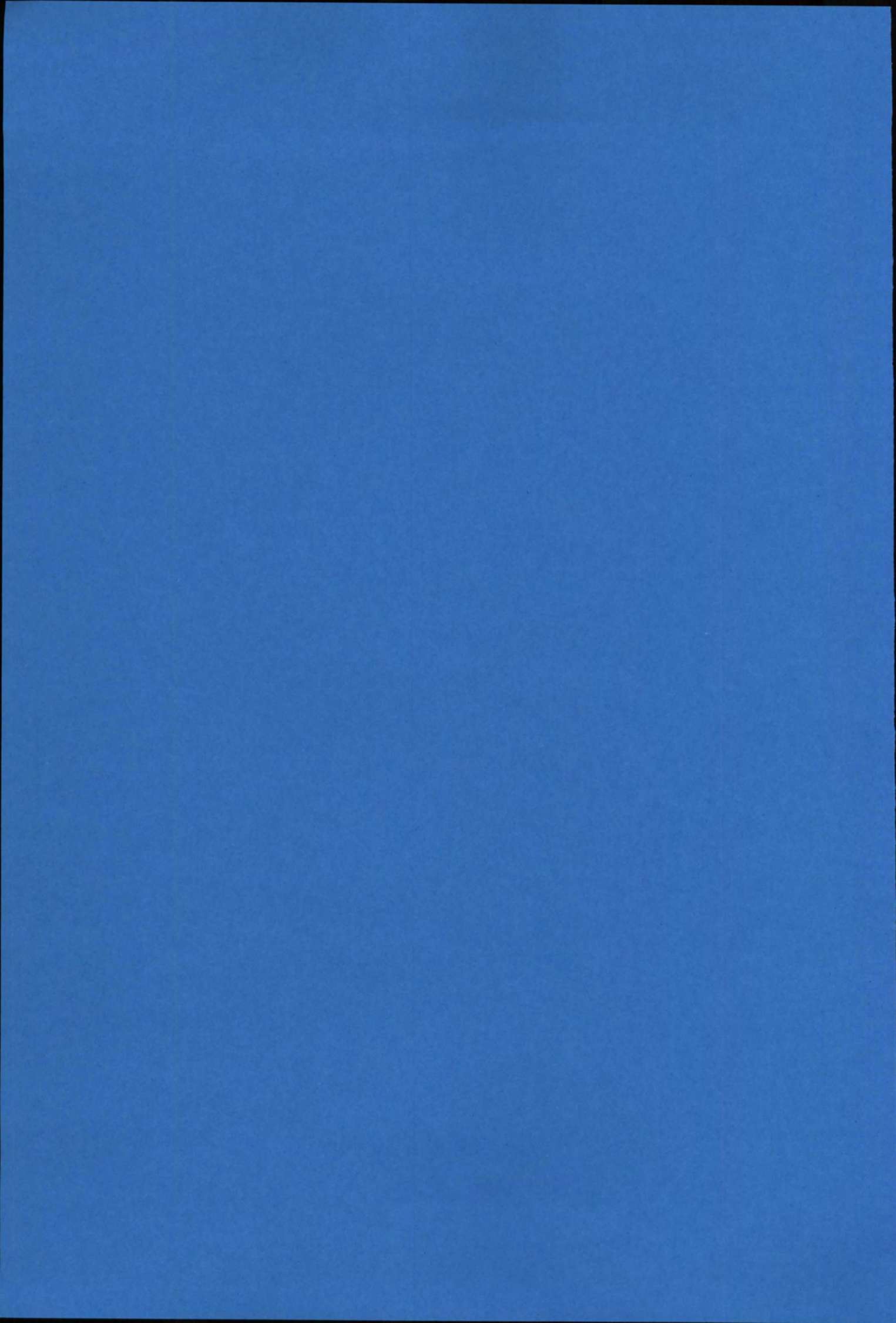
.....



Toelichting beoordeling		Categorien 10 punten	5 punten	0 punten
1	Sinds wanneer op de markt	> 5 jaar	1-5 jaar	< 1 jaar
2	Aantal verschenen versies	4 of meer	2 tot 4	1
3	Indruk kennis tijdens demonstratie	zeer goed	goed	slecht
4	Indruk foldermateriaal	zeer goed	goed	slecht
5	Aantal/ kwaliteit referenties	zeer goed	goed	slecht
6	Gebruikerservaringen	zeer goed	goed	slecht
7	ISO-certificatie	9001	9002 of 9003	geen
8	Snelheid organisatie (reactie op offerteaanvraag)	binnen 5 werkdagen	6-10 werkdagen	> 10 werkdagen
9	Uiterlijk userinterface	zeer goed	goed	slecht
10	Opvragen van aanvullende gegevens (gemak)	zeer gemakkelijk	makkelijk	lastig
11	Mogelijkheid tot aanpassen van veldnamen	geheel aanpasbaar	gedeeltelijk	niet
12	Mogelijkheid tot verwijderen/ toevoegen velden	alles verwijderbaar	gedeeltelijk	niet
13	Gebruik van mail	ja	via omweg	nee
14	Melding bij overschrijden deadline	ja, meldvlak/ geluidssignaal	ja, ander signaal	nee
15	Instelling voor sla's	ja	alleen urgentie	nee
16	Mogelijkheid tot aanpassen systeem aan wensen	zeer gemakkelijk	makkelijk	niet
17	Uitwisselbaarheid met andere systemen als nored	zeer gemakkelijk	makkelijk	niet
18	Niveau waarop autorisaties kunnen worden toegekend	veldniveau	moduleniveau	geen
19	Past binnen ITIL methodiek	ja	zou kunnen	nee
20	Koppeling met intranet	reeds mogelijk	wordt gerealiseerd	geen
21	Standaard vragen bij invoer melding	ja		nee
22	Optie tot doorspelen van bep. meldingen aan management	ja	aanpasbaar	nee
23	Modulen	aanwezig		nee



.....



Facilitair loket

Stroomlijning van werkprocessen

18 april 2000

Facilitair loket

Stroomlijning van werkprocessen

18 april 2000

1 Inleiding 4

2 Huidige situatie 5

3 Het facilitair loket 6

3.1 Omschrijving 6

3.2 Hoofd werkzaamheden 6

4 Doelstellingen 8

5 Hulpmiddelen 9

5.1 Producten- en dienstencatalogus 9

5.2 FMIS 9

5.3 (Procedure)handboek facilitair loket 9

6 Plaats binnen de organisatie 10

6.1 4.1 Organisatiestructuur 10

6.2 4.2 Toelichting organisatiestructuur 10

7 Implementatie 12

8 Succesfactoren 13

9 Samenvatting 14

1 Inleiding

Binnen FM is er momenteel veel gaande. Er wordt gewerkt aan meerdere projecten. Deze notitie is bedoeld om meer duidelijkheid te scheppen voor de medewerkers van FM over één van deze projecten: het opzetten van een facilitair loket. Zo blijft een ieder op de hoogte van de huidige ontwikkelingen.

In deze notitie wordt beschreven welke knelpunten FM op dit moment ondervindt in haar dienstverlening, hoe deze met behulp van een facilitair loket weggenomen kunnen worden en welke hulpmiddelen hiervoor noodzakelijk zijn. Tenslotte volgt de methode hoe het facilitair loket ingevoerd kan worden en wat de kritische succesfactoren hierbij zijn.

2 Huidige situatie

De dienstverlening van FM verloopt momenteel niet optimaal. Zij wordt gekarakteriseerd door onder andere de volgende knelpunten:

Weinig onderlinge afstemming

FM heeft een sterk productgerichte organisatiestructuur waarbij er sprake is van een geringe samenwerking en afstemming tussen de afdelingen onderling (eilandcultuur). De klant ondervindt hier veel hinder van. Voor bepaalde verzoeken tot dienstverlening moet zij met meerdere afdelingen contact opnemen. Uiteraard is dit niet erg klantvriendelijk.

Gebrek aan richtlijnen

Binnen FM gelden weinig richtlijnen voor het afhandelen van verzoeken tot dienstverlening. Hierdoor is er een grote variatie in het kwaliteitsniveau van de geleverde diensten. Ook komt het voor dat degene die de beste relatie heeft opgebouwd met de facilitair medewerkers het eerste aan de beurt is. Kortom, het is voor de klant dus niet duidelijk welk niveau van dienstverlening zij kan verwachten.

Slechte bereikbaarheid

De bereikbaarheid van FM is niet optimaal. De klant heeft geen duidelijk beeld van de producten en diensten die FM levert en weet niet wie hij voor bepaalde producten of diensten kan aanspreken. Het komt regelmatig voor dat men van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Geen registratie van problemen en vragen van de klant

Binnen FM vindt er geen registratie van vragen en problemen van de klant plaats. Er is mede daardoor nauwelijks inzicht in de behoeften van de klant.

Geen managementinformatie

Er is nauwelijks juiste managementinformatie beschikbaar. Mede als gevolg daarvan vindt er voornamelijk correctieve, ad-hoc dienstverlening plaats in plaats van preventieve dienstverlening plaats.

Duidelijk is dat FM niet verder kan gaan met deze werkwijze. Teneinde deze knelpunten weg te kunnen nemen zullen er dan ook maatregelen genomen dienen te worden.

3 Het facilitair loket

Teneinde de knelpunten die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn weg te kunnen nemen zal er binnen AVV een facilitair loket opgezet worden. Het Facilitair loket zal de centrale schakel gaan vormen tussen de klant en de uitvoerende afdelingen van FM.

3.1 Omschrijving

De verschillende klanten kunnen bij het facilitair loket (telefonisch, per e-mail of aan de balie) terecht met hun specifieke verzoeken tot dienstverlening. Het facilitair loket kanaliseert de communicatiestromen en stelt hierdoor het management in staat inzicht te krijgen in de behoeften van de klant. Bij het facilitair loket zal de aanvraag op een eenduidige wijze geregistreerd worden en worden doorgegeven aan de betreffende afdeling(en). De uitvoerende afdelingen van FM worden zo ontlast van ad-hoc verzoeken om dienstverlening die de dagelijkse werkzaamheden verstoren. Het facilitair loket fungeert niet alleen als doorgeefluik. Zij speelt een actieve rol bij het op gang brengen van het dienstverleningsproces, het bewaken van de voortgang en het op elk gewenst moment kunnen informeren van de klant. In principe verlopen alle aanvragen voor dienstverlening voortaan langs het facilitair loket. Alleen een aantal producten en diensten waarvan dit vooraf is vastgesteld in de producten- en dienstencatalogus kunnen direct in overleg met de betreffende afdeling afgenomen worden. Te denken valt aan producten en diensten waarbij advies en/ of zeer specialistische kennis van de uitvoerende medewerkers noodzakelijk is en waarbij direct contact met de uitvoerende medewerkers dus van essentieel belang is.

3.2 Hoofd werkzaamheden

Aannemen van verzoeken tot dienstverlening

Wanneer een klant een melding bij het facilitair loket doorgeeft heeft zij de taak de melding te registreren. De verzoeken tot dienstverlening worden met behulp van een FMIS (Facility Management Informatie Systeem) op een systematische wijze geregistreerd om zodoende eenduidig de uitvoerende afdelingen aan te kunnen sturen.

Initiëren van de dienstverlening

Dit proces bevat het informeren van de uitvoerende afdelingen omtrent de uit te voeren activiteiten en daarmee het op gang brengen van de dienstverlening naar de klant toe. Dit kan op een aantal manieren, waarbij te denken valt aan telefoon, fax, computer en werkbonnen.

Uitvoeren en bewaken van de voortgang

Dit proces omvat de daadwerkelijk uitvoering van het verzoek tot dienstverlening. De uitvoerende afdelingen zijn hiervoor verantwoordelijk, maar het facilitair loket bewaakt wel de voortgang. Dat wil zeggen dat het facilitair loket op de hoogte moet blijven omtrent de voortgang van de werkzaamheden en alle relevante zaken daaromheen. Zodoende kunnen met de klant overeengekomen afspraken worden nagekomen en wordt de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt.

Gereedmelding en eventuele nazorg

Wanneer de uitvoerende afdelingen een melding hebben afgehandeld dienen zij dit door te geven bij het facilitair loket, zodat de klant op de hoogte kan worden gesteld van het afhandelen van de melding. Wanneer de klant niet tevreden is met de geleverde prestatie kan zij dat kenbaar maken bij het facilitair loket. Het facilitair loket kan dan de betreffende afdeling opdracht geven tot het plegen van nazorg.

4 Doelstellingen

Met de invoering van een facilitair loket binnen AVV kan de klantvriendelijkheid van FM aanzienlijk vergroot worden. In samenhang hiermee kunnen voor FM de volgende doelstellingen gerealiseerd worden:

Verbeteren van de onderlinge afstemming tussen de verschillende afdelingen

Het facilitair loket vormt een centraal aanspreekpunt voor de gehele facilitaire organisatie. Vanuit het facilitair loket worden de verschillende afdelingen aangestuurd en gecoördineerd. Er vindt daardoor een verschuiving plaats van een productgerichte organisatiestructuur naar een procesgerichte organisatiestructuur. Zodoende kunnen de verschillende diensten zo optimaal mogelijk op elkaar worden afgestemd.

Verbeteren bereikbaarheid van de facilitaire organisatie.

Het facilitair loket is de gehele dag van 8.30 uur tot 17.00 uur fysiek, telefonisch en per e-mail te bereiken. Het loket zal bemand worden door twee personen, zodat tijdens de lunchpauze en in geval van ziekte er altijd iemand aanwezig is. Daarnaast kan de klant voor het verkrijgen van verschillende diensten of producten voortaan bij één centraal aanspreekpunt terecht, waar men zal proberen de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Kwaliteitsborging van de dienstverlening.

Verzoeken tot dienstverlening worden volgens vastgestelde richtlijnen op een eenduidige wijze afgehandeld. Zodoende is de klant verzekerd van een constante kwaliteit van dienstverlening, die voor elke klant gelijk is.

Het optimaliseren van het producten- en dienstenpakket.

Door de centrale registratie van vragen, problemen en verzoeken tot dienstverlening wordt het mogelijk inzicht te krijgen in het behoeftepatroon van de klant. Zodoende kan de dienstverlening van FM zo goed mogelijk aan de wensen van de klant worden aangepast.

Genereren van relevante managementinformatie

Op basis van de registratie in het FMIS kunnen managementrapportages worden uitgedraaid. Deze overzichten maken duidelijk waar eventuele knel- en aandachtspunten liggen, zodat er onder andere gestuurd kan worden op meer preventieve dienstverlening.

loket wordt de melding van de klant geregistreerd en doorgespeeld aan de betreffende afdeling(en). Het facilitair loket coördineert, controleert en rapporteert de voortgang van de afhandeling van het verzoek tot dienstverlening.

De medewerkers van de verschillende afdelingen houden uiteraard elk hun eigen afdelingshoofd. De afdelingshoofden zijn namelijk in tegenstelling tot de medewerkers van het facilitair loket hiërarchisch verantwoordelijk voor de uitvoerende afdelingen.

Het hoofd FM is de hiërarchisch leidinggevende van zowel de uitvoerende afdelingen als het facilitair loket.

7 Implementatie

Teneinde het facilitair loket in te kunnen voeren zal het volgende stappenplan gevolgd dienen te worden:

Fase1: Diagnose

1. Pluriform kijken (huidige situatie van meerdere kanten objectief bekijken)
2. Situatie beoordelen en beschrijven

Fase 2: Ontwerp

1. Keuze voor een bepaald basismodel/ ontwerp organisatiestructuur
2. Uitwerken modelkeuze: bepalen taken front office, beschrijven communicatieprocedures, werkprocessen en te genereren managementinformatie
3. Opstellen producten- en dienstencatalogus
4. Organisatie back office d.m.v. het opstellen van procedures/ in kaart brengen van de werkprocessen.
5. Selectie en ontwerp FMIS.
6. Ontwerp, keuze en bouw balie facilitair loket

Fase 3: Verbeteren

1. Instrueren en opleiden medewerkersfacilitair loket
2. Daadwerkelijke implementatie front office
3. Promotie en voorlichting / instrueren klant

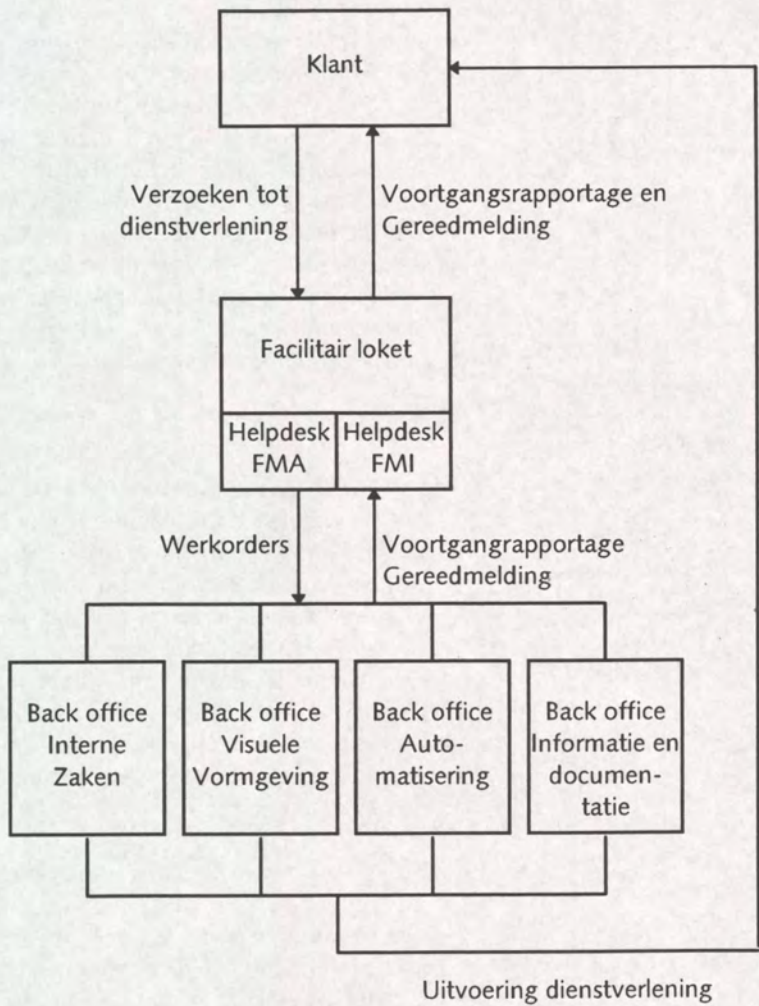
Fase4: Beheer

1. Evalueren en zo nodig aanpassen werkwijze facilitair loket
2. Evalueren en zo nodig aanpassen van het FMIS

Van bovenstaand stappenplan is Fase 1 reeds afgerond. Momenteel bevinden we ons in Fase 2.

6 Plaats binnen de organisatie

6.1 Visualisatie dienstverleningsproces



6.2 Toelichting dienstverleningsproces

FM heeft te maken met klanten. Dit zijn zowel interne klanten die werkzaam zijn bij AVV als bezoekers van gebouw 'De Nieuwe Maas'. Het bestaansrecht van FM wordt ontleend aan deze klanten. Zij doen permanent een beroep op FM in de vorm van vragen, problemen, verzoeken tot dienstverlening en storingsmeldingen. Verzoeken tot dienstverlening worden altijd geïnitieerd door de klant. In feite draait het dus allemaal om de klant. Daarom maakt de klant onderdeel uit van de organisatiestructuur van FM. Het facilitair loket vormt de centrale schakel tussen de klant en de uitvoerende afdelingen van FM. Zij kanaliseert de communicatiestromen. Binnen het facilitair

5 Hulpmiddelen

5.1 Producten- en dienstencatalogus

Zoals al eerder vermeld zal er voor FM een producten- en dienstencatalogus ontwikkeld worden. Deze catalogus is een onmisbaar hulpmiddel om het facilitair loket van de grond te krijgen.

In de catalogus zullen alle producten en diensten worden opgenomen die door FM worden aangeboden. Per product of dienst zal er een omschrijving worden opgenomen, welke verschillende kwaliteitsniveaus er te krijgen zijn en wat de eventuele kosten hiervan bedragen. Tevens wordt vermeld hoe en bij wie men het product of dienst kan bestellen en welke leveringsvoorwaarden gelden. Daarnaast zal vermeld worden bij wie men nadere inlichtingen kan verkrijgen. Met behulp van de producten- en dienstencatalogus krijgt de klant inzicht in het aanbod van FM. Daarnaast krijgt zij meer duidelijkheid bij wie zij terecht kan om een bepaald product of een bepaalde dienst af te nemen.

De producten- en dienstencatalogus zal zowel in boekvorm als in elektronische vorm (op Compas) verschijnen.

5.2 FMIS

Een Facility Management Informatie Systeem (FMIS) is een onontbeerlijk middel om het facilitair loket te laten slagen.

In een FMIS kunnen de medewerkers van het facilitair loket alle meldingen op een eenvoudige en vooral eenduidige wijze invoeren. Daarnaast kan de melding worden omgezet in een werkorder, zodat ook de betreffende uitvoerende afdeling of medewerker van de melding op de hoogte kan worden gesteld. Tevens kunnen aan de hand van de ingevoerde meldingen rapporten worden uitgedraaid die relevante managementinformatie verschaffen.

De grote voordelen van een FMIS zijn dus dat het leidt tot vereenvoudiging van de administratieve werkzaamheden en tot een verbetering van de besturing van de bedrijfsprocessen van FM.

5.3 (Procedure)handboek facilitair loket

Om structuur in de dienstverlening aan te brengen wordt er gewerkt aan een procedurehandboek. Het handboek vormt de leidraad voor de medewerkers van het facilitair loket. Voor elk product of dienst afzonderlijk is er een procedure in opgenomen waarin precies vermeld is wat er van de medewerkers van het facilitair loket verwacht wordt, wie zij voor het product of dienst aan kunnen spreken en wat de maximale reactietijd bedraagt.

8 Succesfactoren

Om het facilitair loket te laten slagen dient er aan een aantal randvoorwaarden te worden voldaan, de zogenaamde kritische succesfactoren. Deze zijn:

Veranderingsbereidheid bij de medewerkers van FM.

De werkwijze van de medewerkers van FM zal aanzienlijk veranderen. Zij zullen veel minder in direct contact staan met de klant, maar voortaan hun werkorders door krijgen via de medewerkers van het facilitair loket. Daarnaast zullen zij zich aan het facilitair loket moeten verantwoorden over de status van de afhandeling van een verzoek tot dienstverlening.

Bereikbaarheid facilitair loket

Het facilitair loket dient tijdens gebruikelijke kantoortijden ten alle tijden bemenst te zijn, zodat de medewerkers van AVV er altijd direct contact krijgen met een medewerker van de helpdesk. Buiten de gebruikelijke kantoortijden dient het facilitair loket minimaal indirect te bereiken zijn per fax, e-mail of antwoordapparaat. Afhandeling van verzoeken die buiten de gebruikelijke kantoortijden zijn ingediend worden de eerst volgende werkdag zo spoedig mogelijk verwerkt.

Heldere procedures en communicatielijnen

De afhandeling van verzoeken tot dienstverlening dient via vaste procedures te verlopen. De meldingen dienen op een eenduidige wijze geregistreerd te worden.

Promotie

Promotie van het facilitair loket richting de klant is erg belangrijk. Zij moet op de hoogte worden gebracht van het feit dat verzoeken tot dienstverlening voortaan in veel gevallen bij het facilitair loket ingediend moeten worden. Uiteraard moet dient dan ook duidelijk gemaakt te worden waar en hoe het facilitair loket te bereiken is.

Beheer

De beheerfase is de belangrijkste stap bij de invoering van het facilitair loket. Voorkomen moet worden dat men na de invoering van het facilitair loket indut. Er zal getracht moeten worden om de dienstverlening van FM continu te verbeteren. Zowel de dienstverlening van het facilitair loket als van de uitvoerende diensten dient continu te worden aangepast aan de behoeften van de klant. Met behulp van uit het FMIS gegenereerde managementrapportages kan men signaleren naar welke producten veel of weinig vraag is zodat het producten- en dienstenpakket van FM zo optimaal mogelijk kan worden aangepast aan de behoeften van de klant.

9 Samenvatting

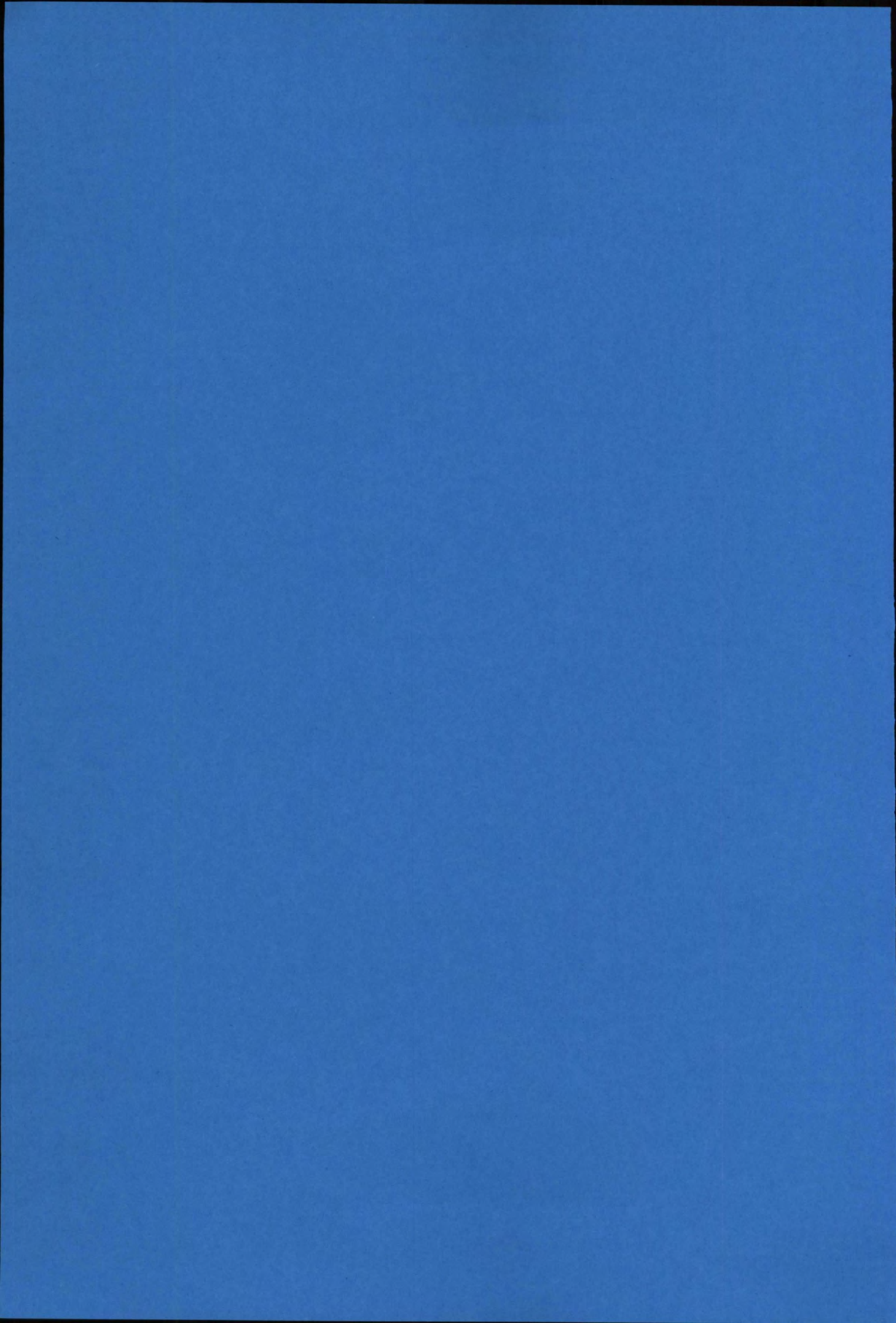
De dienstverlening van FM heeft te kampen met een aantal knelpunten. Er is weinig afstemming tussen de afdelingen onderling en er is een gebrek aan richtlijnen om verzoeken tot dienstverlening af te handelen, zodat er grote variaties zitten in het kwaliteitsniveau van de dienstverlening. Tevens is er nauwelijks managementinformatie beschikbaar en worden er geen problemen en vragen van de klant geregistreerd. Daardoor is er nauwelijks inzicht in de behoeften van de klant. Daarnaast is FM slecht bereikbaar voor de klant. Om deze knelpunten weg te nemen zal er een facilitair loket worden ingevoerd. Dit loket zal een centraal aanspreekpunt vormen voor de klanten van FM. Het loket brengt de dienstverlening op gang en bewaakt de voortgang hiervan. De doelstelling van het loket is het vergroten van de klantvriendelijkheid door een betere onderlinge afstemming tussen de afdelingen onderling en het verbeteren van de bereikbaarheid van de facilitaire organisatie. Tevens wordt getracht de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en het producten- en dienstenpakket van FM aan de behoeften van de klant aan te passen. Teneinde het facilitair loket in te voeren zal er een producten- en dienstencatalogus worden opgesteld waarin alle producten en diensten zijn opgenomen die FM levert, zodat de klant weet waar hij voor welke producten terecht kan. Tevens zal er een FMIS ingevoerd worden waar alle meldingen in ingevoerd en verwerkt kunnen worden. Tenslotte wordt er een procedureboek opgesteld worden zodat alle handelingen eenduidig kunnen worden afgehandeld.

Binnen de nieuwe organisatiestructuur zal de klant een zeer belangrijke plaats innemen als initiator van de dienstverlening. Het facilitair loket vormt de centrale schakel tussen de klant en de uitvoerende afdelingen. Zij spelen de meldingen aan de betreffende afdeling(en) door en bewaken de voortgang van de afhandeling.

Teneinde tot een succesvolle implementatie van het facilitair loket te komen dient er een duidelijk stappenplan gevolgd te worden, waarbij de beheerfase een van de belangrijkste stappen is. Tijdens deze fase dient de dienstverlening van zowel het facilitair loket als de uitvoerende afdeling zo optimaal mogelijk te worden aangepast aan de behoeften van de klant.

Andere kritische succesfactoren zijn veranderingsbereidheid bij de medewerkers van FM en een goede bereikbaarheid van het facilitair loket. Daarnaast dienen heldere procedures en communicatielijnen te worden opgesteld. Tevens dient het bestaan van het facilitair loket duidelijk binnen de organisatie gecommuniceerd te worden.

.....



Toner van de printer op? Telefoon stuk? Koffie gemorst? Problemen met het binnenklimaat?

Wat zou het handig zijn wanneer je met al je facilitaire vragen of opmerkingen terecht kan bij één loket!

De stafafdeling Facilitaire Middelen (FM) onderzoekt momenteel de mogelijkheden om bij AVV zo'n facilitair loket te introduceren, waarmee FM haar service kan vergroten. Het loket zal het centrale aanspreekpunt voor FM worden, waar je met al je vragen en verzoeken om dienstverlening terecht kunt. De bereikbaarheid van FM wordt zo vergroot en de dienstverlening kan optimaal aan jouw wensen als klant van FM worden aangepast.

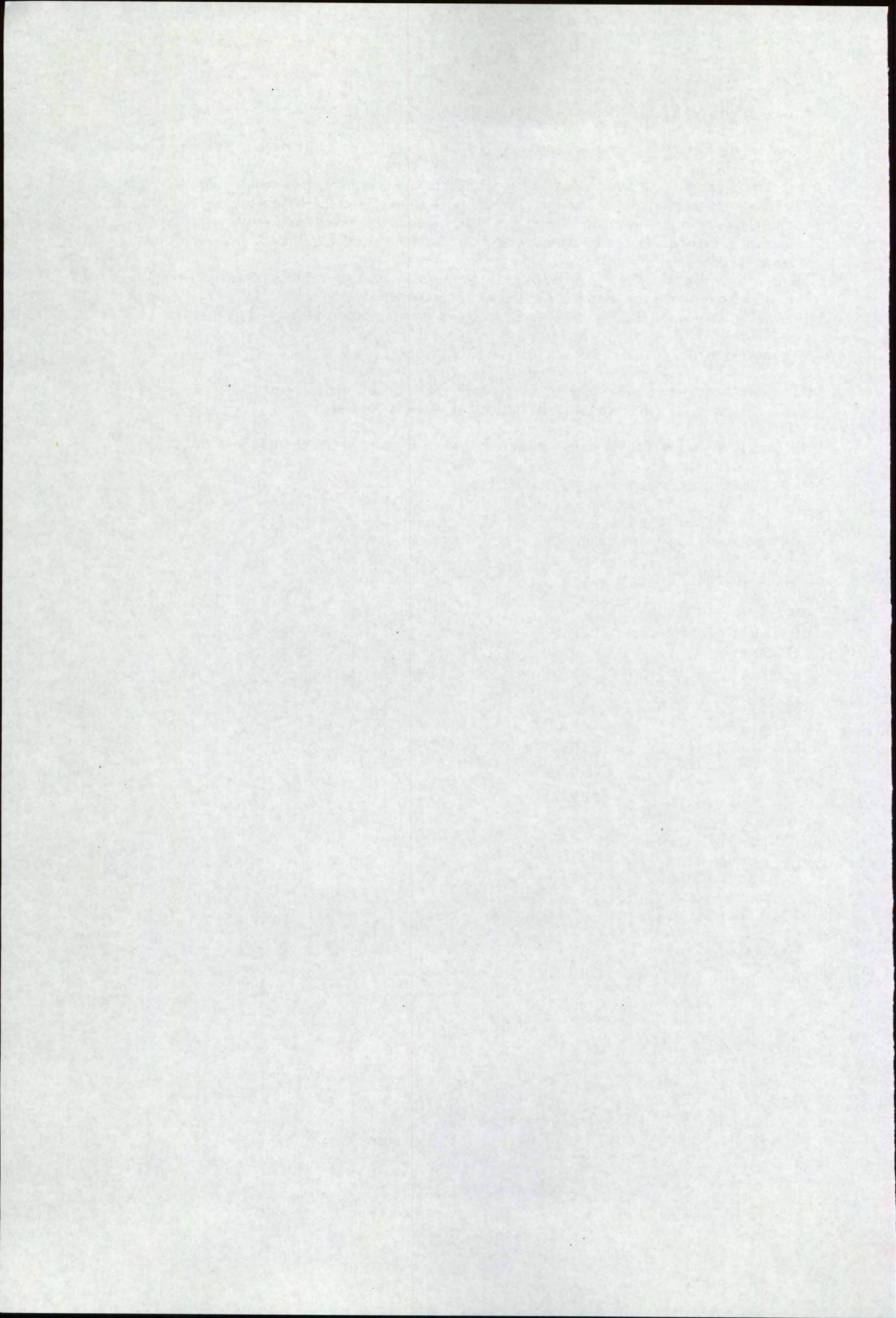
Momenteel oriënteert men zich op welke wijze een facilitair loket ingericht kan worden. Natuurlijk vinden wij het daarbij erg belangrijk wat *jouw* mening over en visie op een facilitair loket is. Daarom verzoeken wij je onderstaande vragen te beantwoorden en terug te zenden aan dit e-mailadres.

1. Hoe kijk je aan tegen de invoering van een facilitair loket?
2. Denk je dat met de invoering van een facilitair loket de dienstverlening van FM meer aan je wensen tegemoet zal komen en zo ja in welk opzicht, zo nee waarom niet?
3. Heb je nog suggesties die voor ons van belang kunnen zijn bij het inrichten van het facilitair loket?
4. Opmerkingen kun je eveneens meesturen!

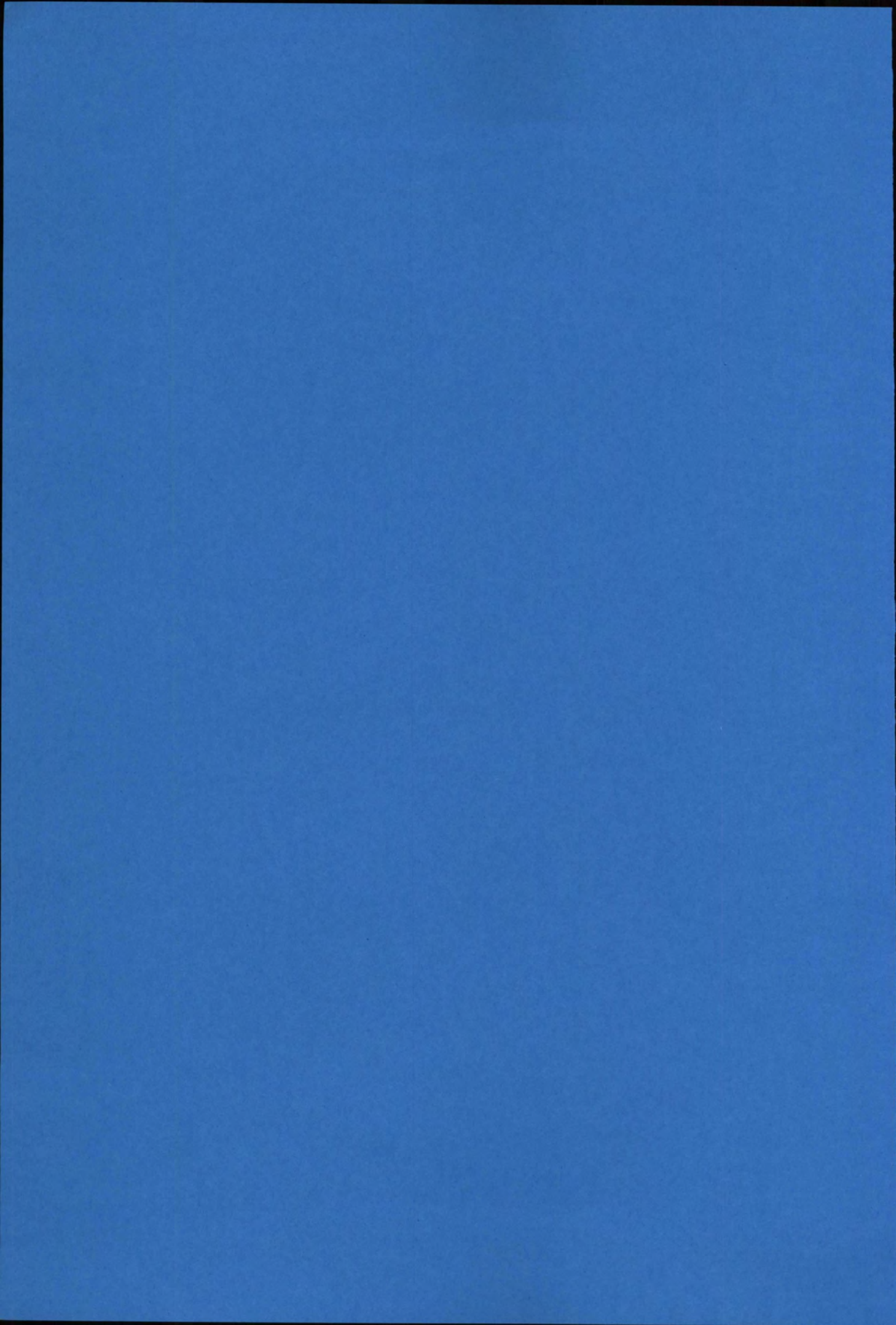
Alvast bedankt voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,

Paulien van Wamelen
Stagiaire FM



.....

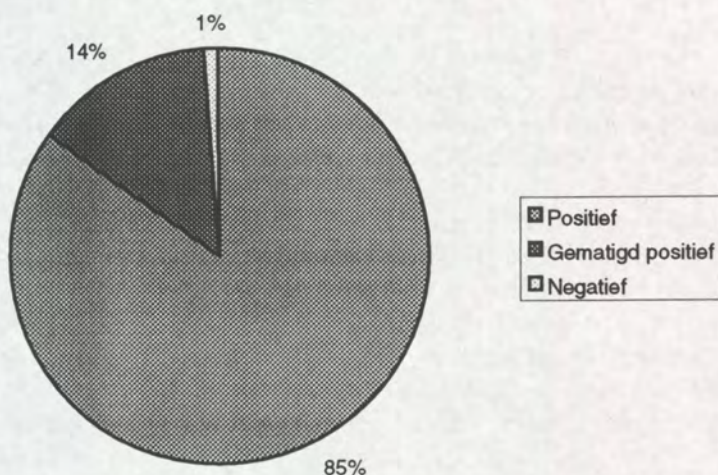


Verwerking enquête facilitair loket

Op de enquête over het facilitair loket, die per mail is verspreid, onder alle AVV'ers (locatie Rotterdam) zijn in totaal 70 reacties gekomen. Onze hartelijke dank aan iedereen die gereageerd heeft. De antwoorden vormen een belangrijke bron van informatie. Ter informatie volgt hieronder de uitkomst van de enquête. Gezien het open karakter van de vragen is zo veel mogelijk getracht de antwoorden te rubriceren.

Op de vraag: "Hoe kijkt u aan tegen de invoering van een facilitair loket?" antwoordde:

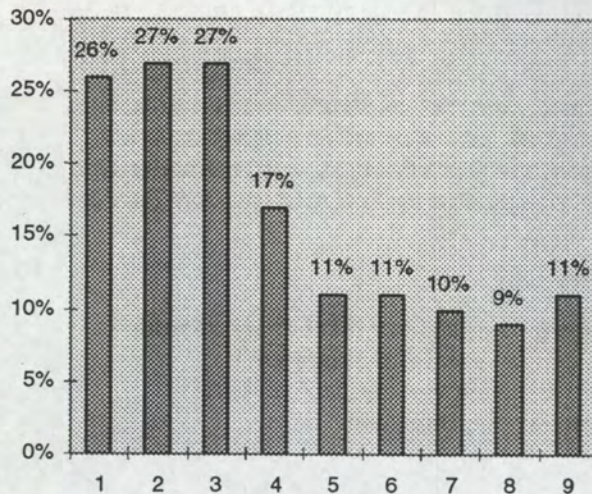
- 85% dat zij zeer positief tegen de invoering van een facilitair loket aankijken;
- 14% dat zij gematigd positief staan tegenover de invoering van een facilitair loket;
- 1% negatief te staan tegenover de invoering van een facilitair loket.



De meest genoemde redenen en opmerkingen waarom men positief dan wel negatief aankijkt tegen de invoering van een facilitair loket zijn:

- 27% denkt dat het makkelijker wordt om bepaalde zaken te melden, door drempelverlaging en men weet waar hij terecht kan.
- 26% van alle ondervraagden geeft aan de bereikbaarheid van het loket erg belangrijk te vinden. Daarnaast zou 12% graag zien dat meldingen (+terugkoppeling) via de mail zouden verlopen.
- 27% denkt dat de dienstverlening van FM sneller zal verlopen, of vindt dat de dienstverlening sneller moet verlopen dan nu het geval is.
- 17% zou graag zien dat er een terugkoppeling van het loket naar de klant komt, zodat men weet wanneer een bepaalde melding afgehandeld wordt/is
- 12% geeft specifiek aan dat de helpdesk van automatisering moet worden samengevoegd met het facilitair loket., daarnaast vindt 10% vindt dat het facilitair loket moet voorzien in het totale dienstenpakket van FM, zodat men er met nagenoeg alle vragen over FM terecht kan.
- 12% van alle reacties geeft aan dat vooral voorkomen moet worden dat het loket alleen een extra schakel in de communicatielijn wordt.
- 9% Vindt dat er gezorgd moet worden voor een goede doorschakeling naar de uitvoerende afdelingen van FM.

De meest genoemde redenen zien er weergegeven in een grafiek als volgt uit::



Legenda

- 1 Goede bereikbaarheid
- 2 Snelle(re) dienstverlening
- 3 Verlaging drempel om zaken te melden
- 4 Terugkoppeling afhandeling melding
- 5 Samenvoeging loket met helpdesk
- 6 Meldingen ook via e-mail
- 7 Moet voorzien in het totale dienstenpakket FM
- 8 Goede doorschakeling naar medewerkers FM
- 9 Extra schakel

Daarnaast werden nog de volgende opmerkingen gegeven:

- Maak goed duidelijk wat de responsetijden voor het afnemen van bepaalde diensten bedragen.
- Een verantwoordelijkheidslijst waarin vermeld staat wie voor welke dienstverlening verantwoordelijk is zou ook volstaan.
- Wees voorzichtig in het wekken van verwachtingen.
- De medewerkers van het facilitair loket moeten voldoende verstand van zaken hebben.
- Maak ook gebruik van Compas voor bijvoorbeeld het reserveren van vergaderzalen.
- Probeer draagvlak te creëren bij de medewerkers van FM.
- Pas op dat het loket niet te bureaucratisch wordt.
- Vergroot de klantvriendelijkheid van de medewerkers van FM.
- Bedenk een goede, duidelijke naam voor het loket, zodat iedereen weet wat er bedoeld wordt.

Samenvattend:

Het grote aantal positieve reacties is voor ons een extra stimulans om door te gaan met het opzetten van een facilitair loket. Daartoe wordt er op 23 mei in het DT een notitie over het facilitair loket besproken.

Wanneer het loket ingevoerd wordt zal er zeker aandacht geschonken worden aan de reacties die op de enquête gekomen zijn. Het loket dient goed bereikbaar te zijn en de snelheid van de dienstverlening mag er niet onder lijden. Tevens is het van groot belang dat de klant beter geïnformeerd wordt over de status van de afhandeling van hun melding, zodat de klant weet waar zij aan toe is.

Producten- en dienstencatalogus

Stafafdeling Facilitaire Middelen



juli 2000

Voorwoord

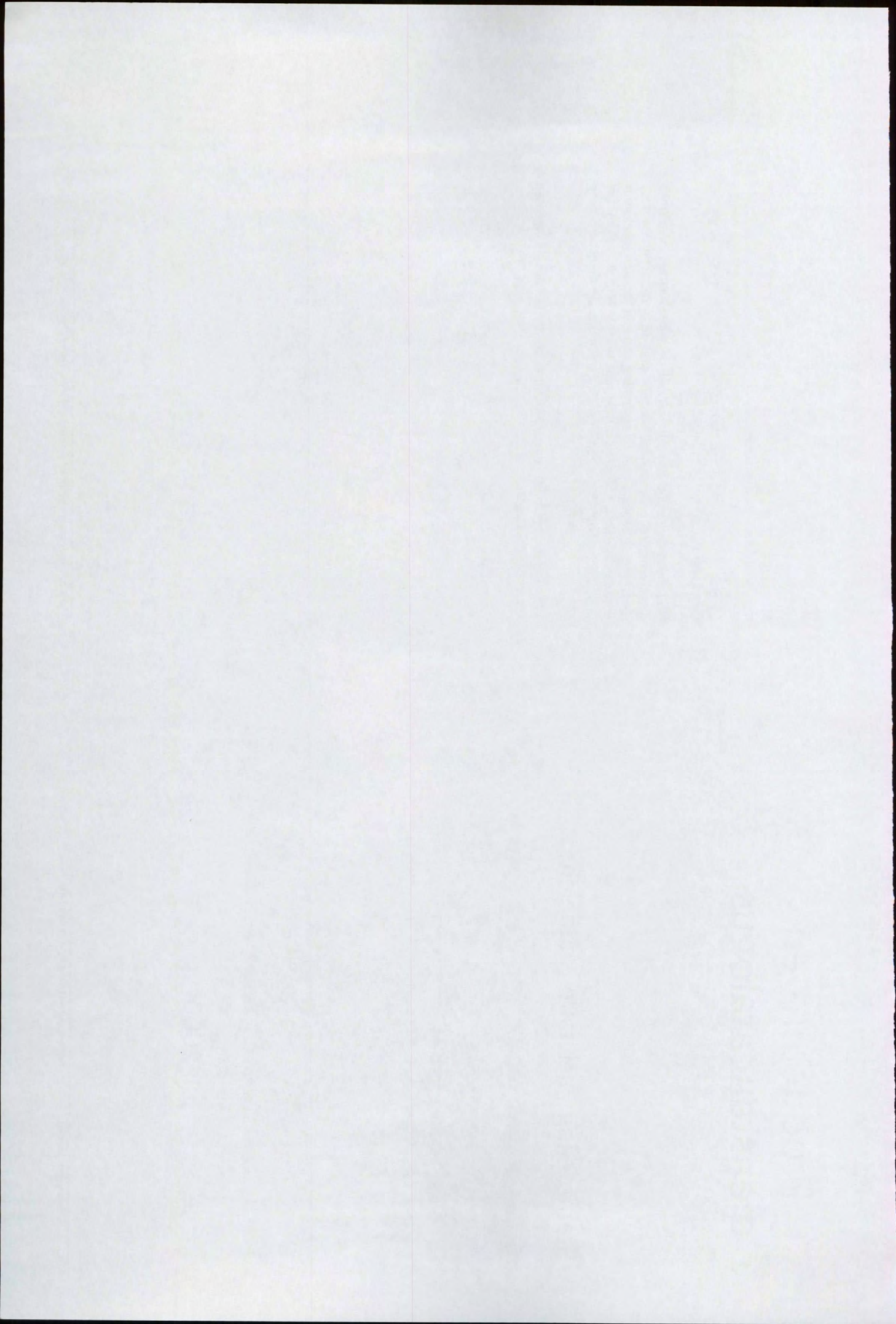
Met gepaste trots presenteert de afdeling Facilitaire Middelen je haar producten- en dienstengids.

De gids is ontwikkeld om je als klant van FM meer inzicht te geven in het producten- en dienstenaanbod van FM.

Niet alleen de inzichtelijkheid maar ook de bereikbaarheid van onze dienstverlening is belangrijk. Daarom gaat de introductie van deze dienstengids gepaard met de oprichting van een facilitair loket voor de totale afdeling FM. De centrale plek waar je terecht kan met al je vragen, opmerkingen en bestellingen m.b.t. de dienstverlening van FM.

Wij hopen dat onze dienstverlening zo meer aan je wensen tegemoet zal komen.

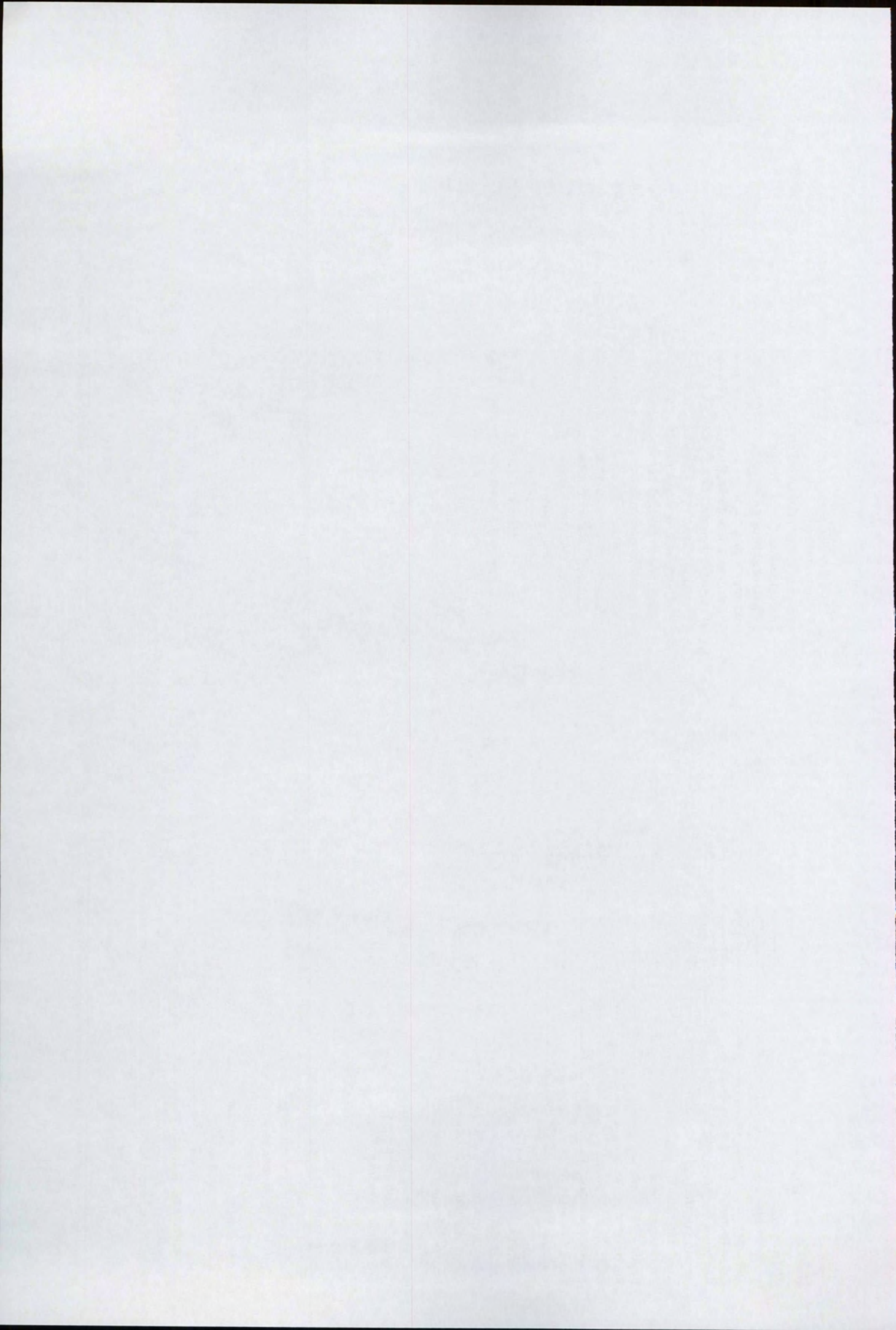
Rotterdam, juli 2000



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding	5
Calamiteiten.....	6
Facilitaire Middelen	9
Abonnementen op vakbladen.....	12
Afvalafvoer	13
Arbo-zorg	15
Beveiliging.....	16
Bezoekerspasje.....	17
Bibliotheek	18
Bloemenservice	20
Dia- / fotoarchief	21
Diefstal/ verlies	22
Dienstauto's	23
Dienstoffietsen	26
Digitale camera	27
Directievaartuig 'de Jan Blanken'	28
Fietsenstalling.....	29
Fotografie	30
Fruitmanden.....	31
Gebakservice.....	32
Gevonden voorwerpen	34
Huisstijlbegeleiding	35
Huisvesting	37
Kantoorartikelen.....	38
Kantoormeubilair	39
Klimaatregeling	41
Koffie- en theevoorziening.....	42
Koffie- en theevoorziening bij vergaderingen	43
Kopieerdiensten (centraal)	44
Kopieerdiensten decentraal	46
Lidmaatschappen	47
Lunches.....	48
Lunchpakket	50
Milieuzorg.....	51
Onderhoud meubilair.....	52

Opleidingsruimte	53
Papiervernietiger	54
Parkeerplaatsen personeel en bezoekers	55
PC-apparaat en softwarepakketten	57
Plantenbakken/ groenvoorziening	58
Postbezorging	59
Postregistratiesysteem (NDM).....	61
Presentatieapparatuur	62
Presentatiebegeleiding	63
Promotie van AVV publicaties.....	64
Receptie- en portiersdiensten	65
Restaurantieve diensten	66
Schoonmaak	68
(Standaard) Telefoonapparatuur	70
(Mobiele) Telefoonapparatuur	71
Andere Telecommunicatiemiddelen	73
Tentoonstellingsruimte.....	75
Toegangsbeheersysteem.....	76
Vergaderfaciliteiten	78
Verhuizingen/ nieuwe medewerkers.....	80
Visitekaartjes.....	82
Watercoolers.....	83
Index.....	89



Inleiding

In deze catalogus wordt inzicht verschaft in het totale producten- en dienstenaanbod van FM. Bij elk product of dienst wordt vermeld wat het precies inhoudt, waar je inlichtingen kunt krijgen, hoe je het kunt bestellen en of er leveringsvoorwaarden gelden.

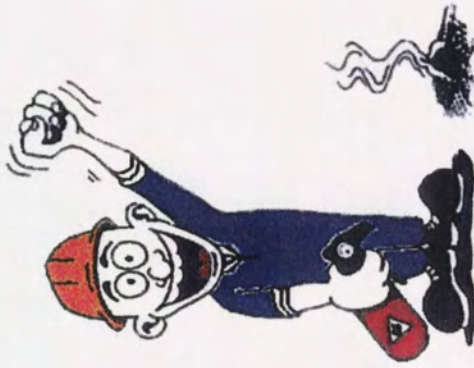
Voorafgaand aan de omschrijving van de producten- en diensten wordt de handelwijze bij calamiteiten beschreven. Daarnaast vindt je hier ook wat algemene informatie over de afdeling Facilitaire Middelen.

Achterin de catalogus is een alfabetisch trefwoorden register opgenomen, waarin je naar het juiste product en de juiste pagina wordt verwezen.

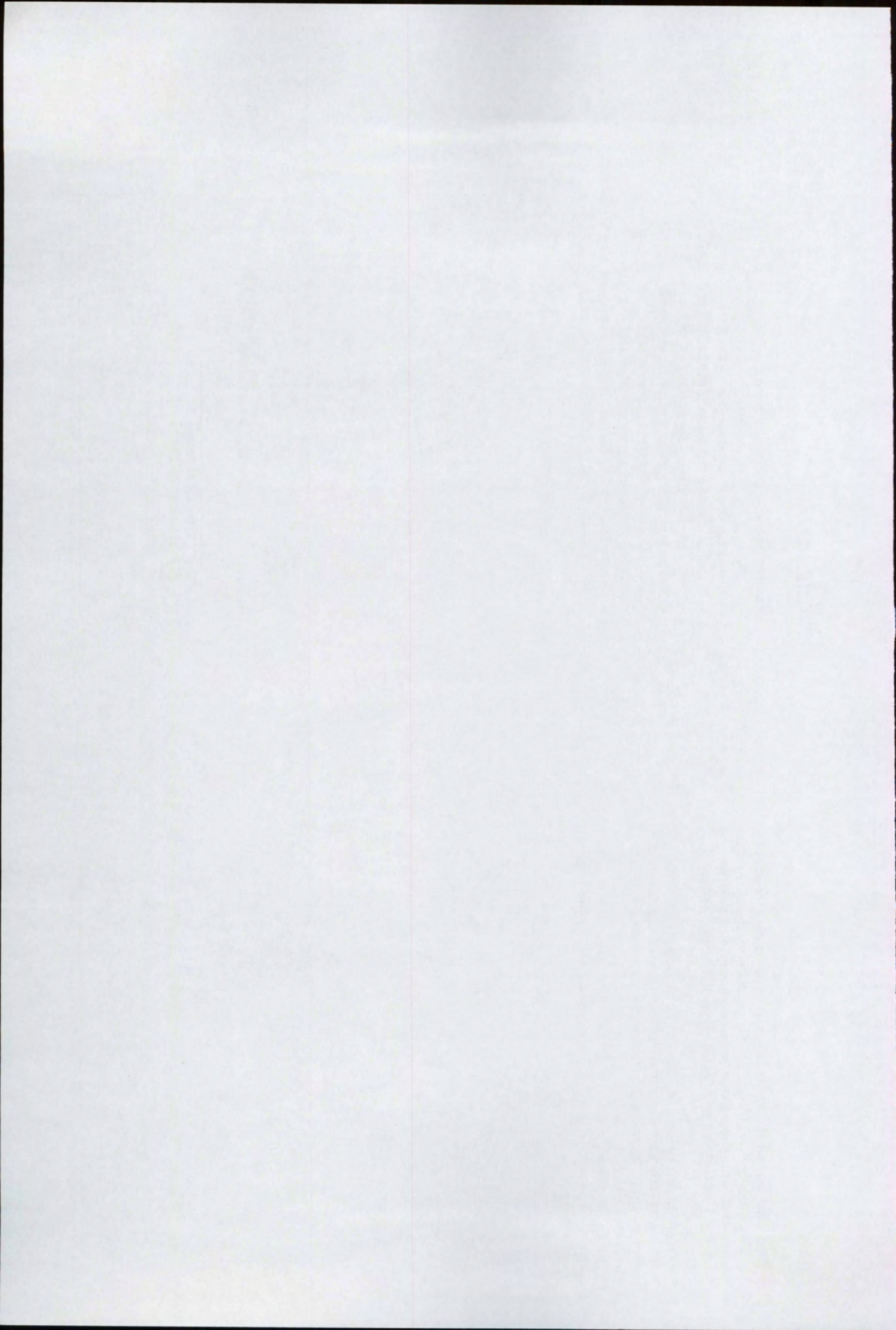
Calamiteiten

Handelwijze het ontdekken van brand

- Blijf rustig, doch handel snel!
- Handbrandmelder indrukken (naast brandslanghaspel).
- Bel de receptie alarmnummer 555.
- Waarschuw overig personeel van de verdieping.
- Breng in gevaar verkerende personen in een veilige omgeving.
- Schakel elektrische apparatuur uit en sluit alle deuren.
- Tracht de brand te blussen met de aanwezige blusmiddelen (brandblusser en/of brandslanghaspel).
- Gebruik van de liften is bij brand verboden.
- Eigen veiligheid staat voorop!



BHV-coördinator
Locatie: 18.29
Toetsel: 6227.



Handelwijze bij ontruiming

- Het ontruimingssignaal bestaat uit een drievoudig omhooggaande toon via de omroepinstallatie.
 - Blijf rustig, voorkom paniek
 - Verbreek direct alle telefoongesprekken
 - Verlaat het pand, via de trap altijd naar beneden. Volg de vluchtroute, herkenbaar aan de groene sticker.
 - Neem eventuele bezoekers mee naar buiten.
 - Volg aanwijzingen van de ordecommissaris op (herkenbaar aan de rode band en rode helm)
 - Verzamelen op de parkeerplaats aan de Scheepsmakerskade, over de brug, onder de woningbouw.
 - Gehandicapten en mensen die slecht ter been zijn bellen het alarmnummer **555** en begeven zich naar de lifthal, je wordt daar opgehaald door de liftbediende met de brandweerlift.
- Slechthorenden:* zorg er voor dat je collega's je waarschuwen en meenemen bij het horen van het ontruimingssignaal. Wanneer je alleen bent op je afdeling waarschuw dan altijd de portier en meldt hem waar je je bevindt.



BHV-coördinator
Locatie: 18.29
Toetsel: 6227.



Bedrijfsongeval

In de gebouwen 'De Maas' en 'De Nieuwe Maas' bevindt zich een groep van medewerkers die aangesloten is bij de bedrijfshulpverlening BHV/EHBO van Rijkswaterstaat Directie Zuid-Holland. Deze medewerkers zijn getraind voor situaties van brand, ontruiming en ongevallen. Voor de uitvoering van deze taak beschikken zij over een BHV/EHBO diploma

EHBO-gediplomeerde medewerkers:

Medewerkers die in bezit zijn van een EHBO diploma kunnen je eventueel behulpzaam zijn bij het verstreken van o.a. een pleister etc. Deze mensen zijn te herkennen aan het groene bordje met een wit kruis, dat op de gang voor hun kantoorkamer is geplaatst.



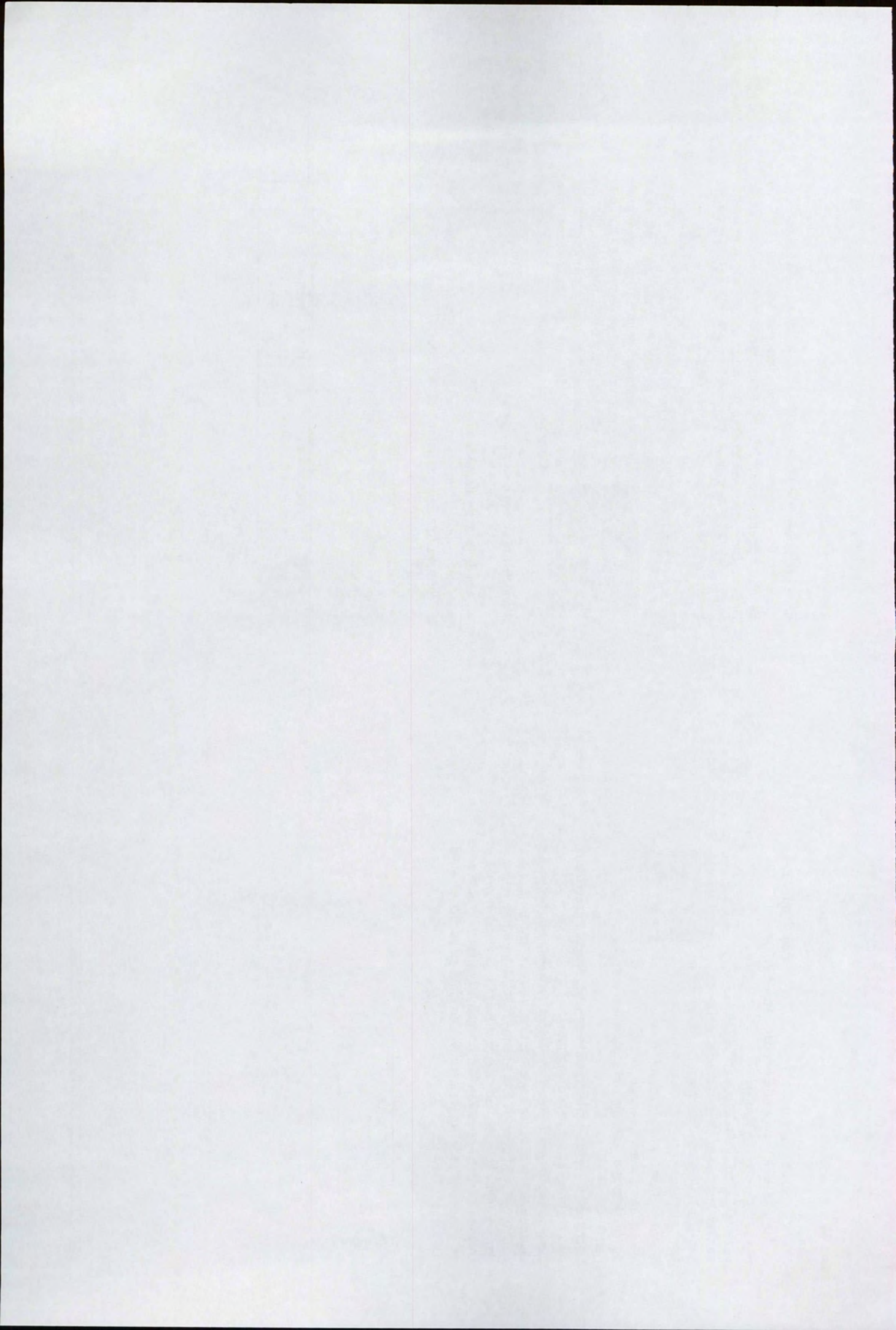
Handelwijze bij een bedrijfsongeval

- Bel de receptie alarmnummer **555**.
- Geef de naam van het slachtoffer/aard van het ongeval/plaats/toestelnummer etc. door.
- Stel het slachtoffer gerust.
- Wacht op de BHV/EHBO-(st)er voor de eerste hulp.
- Blijf niet langer op de plaats van het ongeval dan strikt noodzakelijk is.



BHVcoördinator
Locatie: 18.29
Toetsel: 6227.

Hoofd interne zaken
Locatie: A1.10
Toetsel: 5614



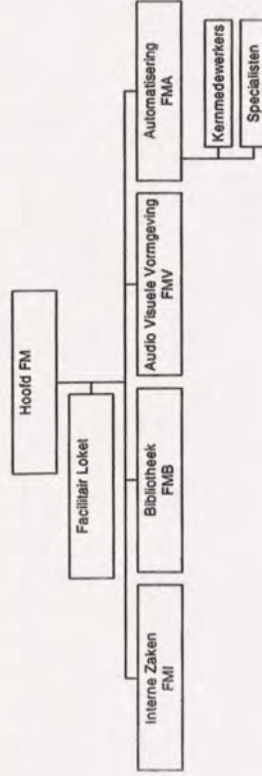
Facilitaire Middelen

Algemeen

De afdeling Facilitaire Middelen is een Stafafdeling binnen de Adviesdienst Verkeer en Vervoer, die ondersteunende diensten verleent aan de medewerkers van de organisatie. Met circa 23 medewerkers streeft zij ernaar het primaire proces zo goed mogelijk te laten verlopen.



Organigram Facilitaire Middelen



De afdelingen

Facilitaire Middelen heeft vier onderafdeling: automatisering, interne zaken, de bibliotheek en visuele vormgeving. Elke afdeling heeft zijn eigen specialisatie. Hieronder volgt per afdeling een kleine omschrijving van de werkzaamheden.

Visuele Vormgeving (FMV)

FMV draagt zorg voor het vervaardigen van sheets, dia's en het scannen van tekst of foto's. Tevens verzorgt FMV de huisstijlbegeleiding voor AVV. Dat houdt in dat zij de opmaak van nieuwsbrieven, flyers, rapporten etc. conform de huisstijl van AVV verzorgt. Daarnaast geeft FMV zo nodig begeleiding bij het gebruik van audiovisuele hulpmiddelen.

Automatisering (FMA)

FMA geeft adviezen over het beveiligings- opleidings- en planningsbeleid op het gebied van automatisering. Daarnaast draagt zij zorg voor het beheer en onderhoud van de technische infrastructuur.

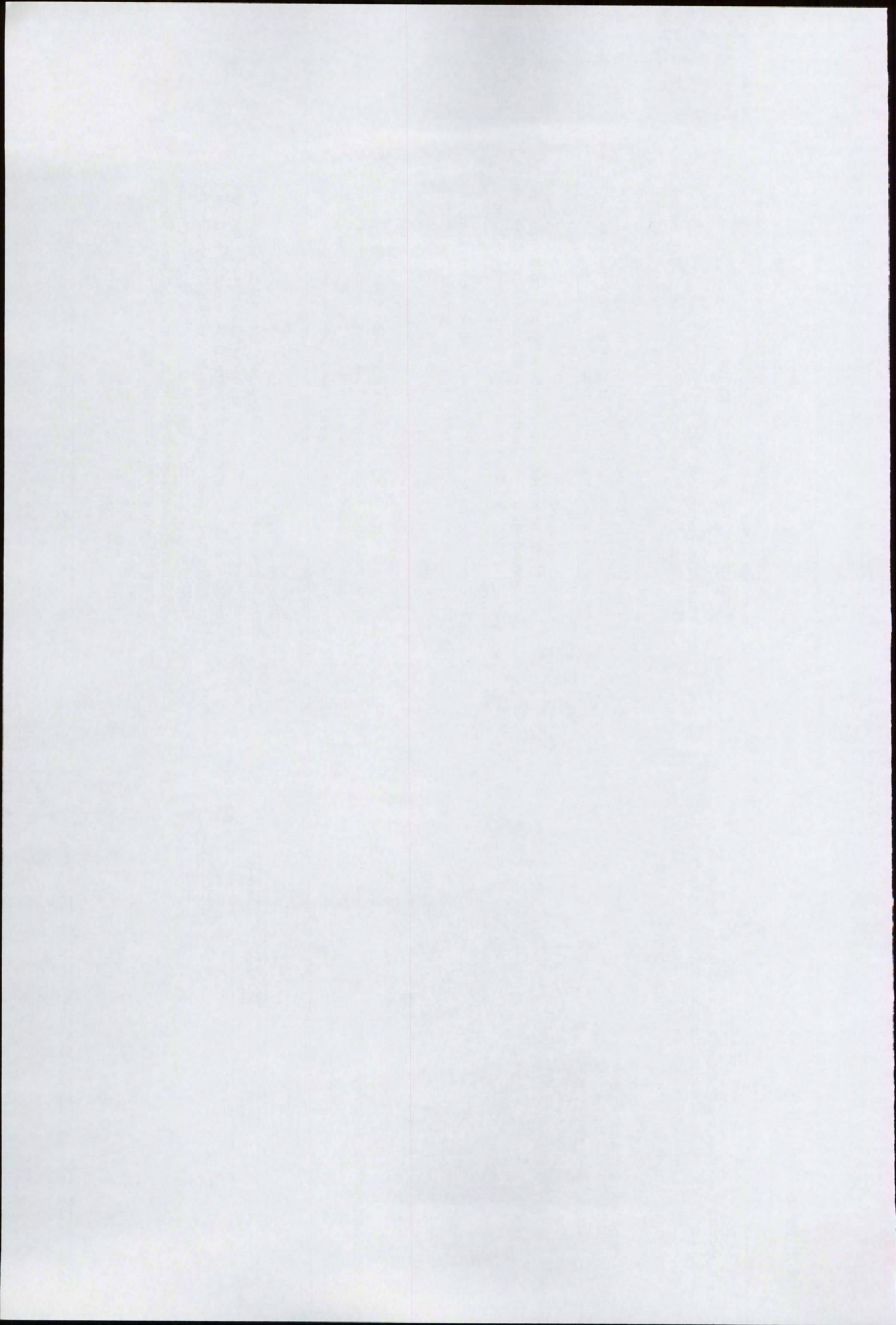
Aan elke hoofdafdeling is een vaste kernmedewerker toegewezen die de contacten met de betreffende afdeling onderhoudt.

Interne zaken (FMI)

FMI draagt zorg voor het onderhoud en beheer van het gebouw en het inventaris. Tevens beheert zij het dienstwagenpark en levert zij kantoorartikelen uit. Daarnaast maakt de verwerking van de in- en uitgaande post een belangrijk deel uit van de werkzaamheden van FMI.

Bibliotheek (FMB)

De medewerkers van FMB dragen zorg voor het documenteren van literatuur (kennisontsluiting) en het verstrekken van informatie en documenten zowel intern als extern. Daartoe onderhoudt FMB contacten met bibliotheken over de hele wereld. Tevens draagt FMB zorg voor abonnementen op, en circulatie van, tijdschriften en vakbladen. Daarnaast valt ook het beheer van het archief en de postregistratie onder het takenpakket van FMB.

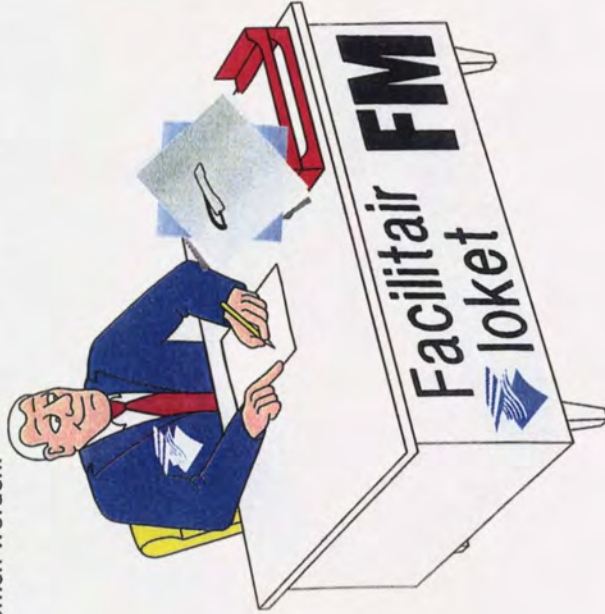


Facilitair loket

Het facilitair loket is het centrale aanspreekpunt voor de afdeling Facilitaire Middelen. Je kan er terecht met al je vragen, opmerking en verzoeken tot dienstverlening. Makkelijk en efficiënt!

Je melding wordt geregistreerd en doorgegeven aan de betreffende afdeling(en). Het facilitair loket is niet alleen een doorgeefluik. De loketmedewerkers bewaken ook de voortgang van de dienstverlening en kunnen je hierover op elk gewenst moment informeren.

In principe verlopen alle aanvragen voor dienstverlening voortaan langs het facilitair loket. Alleen een aantal producten en diensten waarvan dit vooraf is vastgesteld in deze producten- en dienstencatalogus kunnen direct bij de betreffende afdeling afgenomen worden.



Abonnementen op vakbladen

Product/ dienst

Het aanbieden van abonnementen op tijdschriften en vakbladen aan de medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

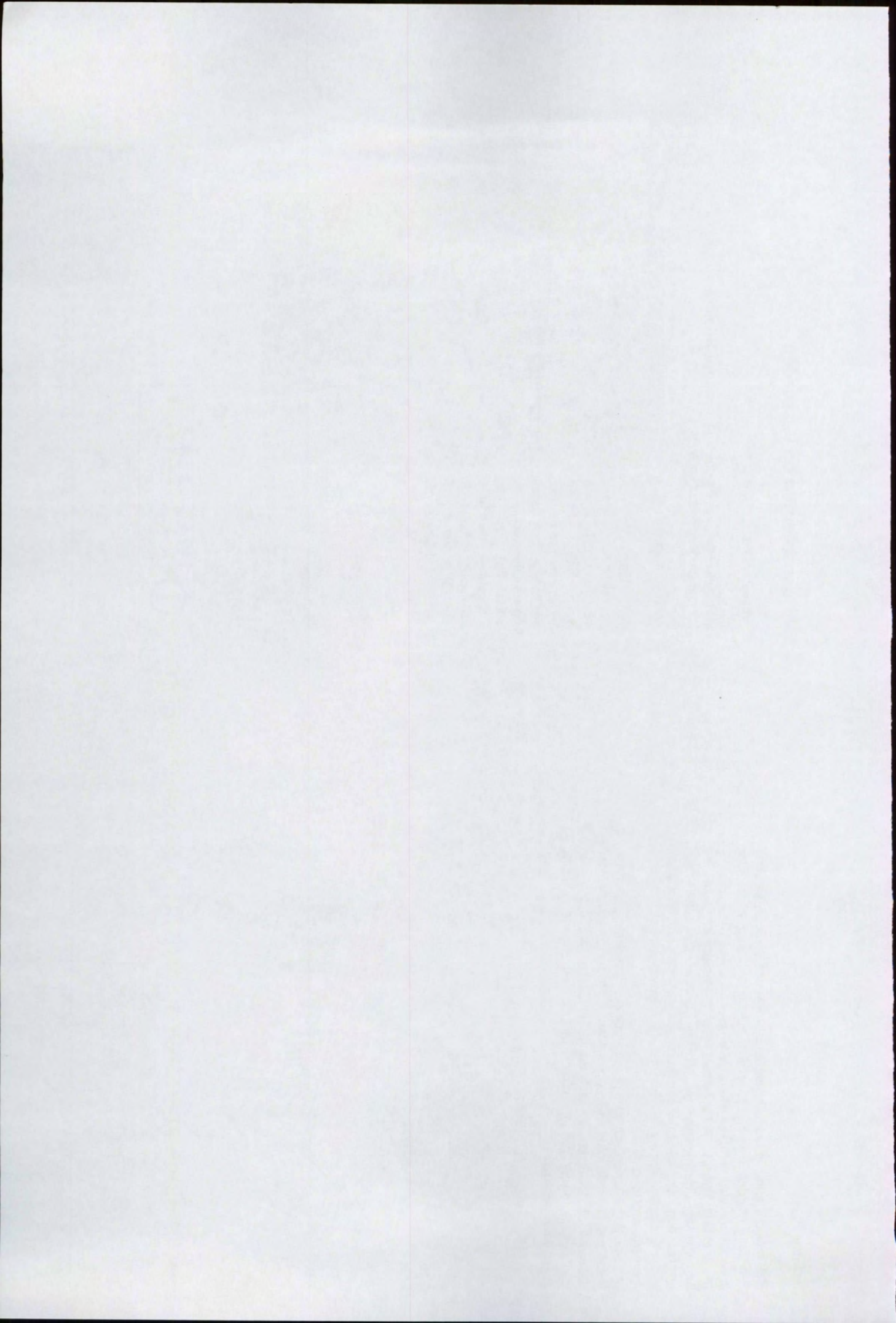
FM biedt je de mogelijkheid een abonnement op vakbladen en tijdschriften te nemen. Je kan je ook laten opnemen op de roulatielijst van een bepaald tijdschrift. Daarvoor kan je contact opnemen met het afdelingshoofd FMB.

Bestelwijze

Voor het aanvragen van een abonnement op een tijdschrift kan je contact opnemen met FMB, toestel 5610.



Afdelingshoofd FMB
Telefoon: 5610
Locatie: A1.01



Afvalafvoer

Product/ dienst

Het afvoeren van kantoorafval.

Nadere omschrijving

FM draagt zorg voor de afvoer van het normale dagelijkse kantoorafval. Het volgende afval wordt zo veel mogelijk gescheiden ingezameld:

- *oud papier*

Het oude papier wordt verzameld in speciaal voor dit doel beschikbare kartonnen dozen, welke op elke kamer en bij elk kopieerapparaat aanwezig zijn. De oud papierdoos dien je zelf te legen in de blauwe papierliko's op de gangen.



- *Klein Gevaarlijk Afval (KGA)*

Op de gangen in de kantoorpanden staan zogenaamde KGA boxen. Met deze voorziening is het mogelijk klein gevaarlijk afval zorgvuldig gescheiden in te zamelen. Te denken valt aan: batterijen, cosmetica, spuitbussen, correctievloeistof etc.

- *Plastic koffie- en theebekers en lepeltjes*

Voor de koffierondes worden er plastic koffie- en theebekertjes gebruikt. Plastic is op zich niet milieuvriendelijk. Echter door deze plastic bekertjes niet gewoon in de prullenbak te deponeren maar in de speciaal daarvoor bestemde deponeerbakken op de gang, is het mogelijk het plastic voor recycling aan te bieden. Voor plastic lepeltjes is er een apart vakje gereserveerd. Let er op dat geen afvalresten zoals, as, papier etc. in deze bak terecht komt.

Bestelwijze

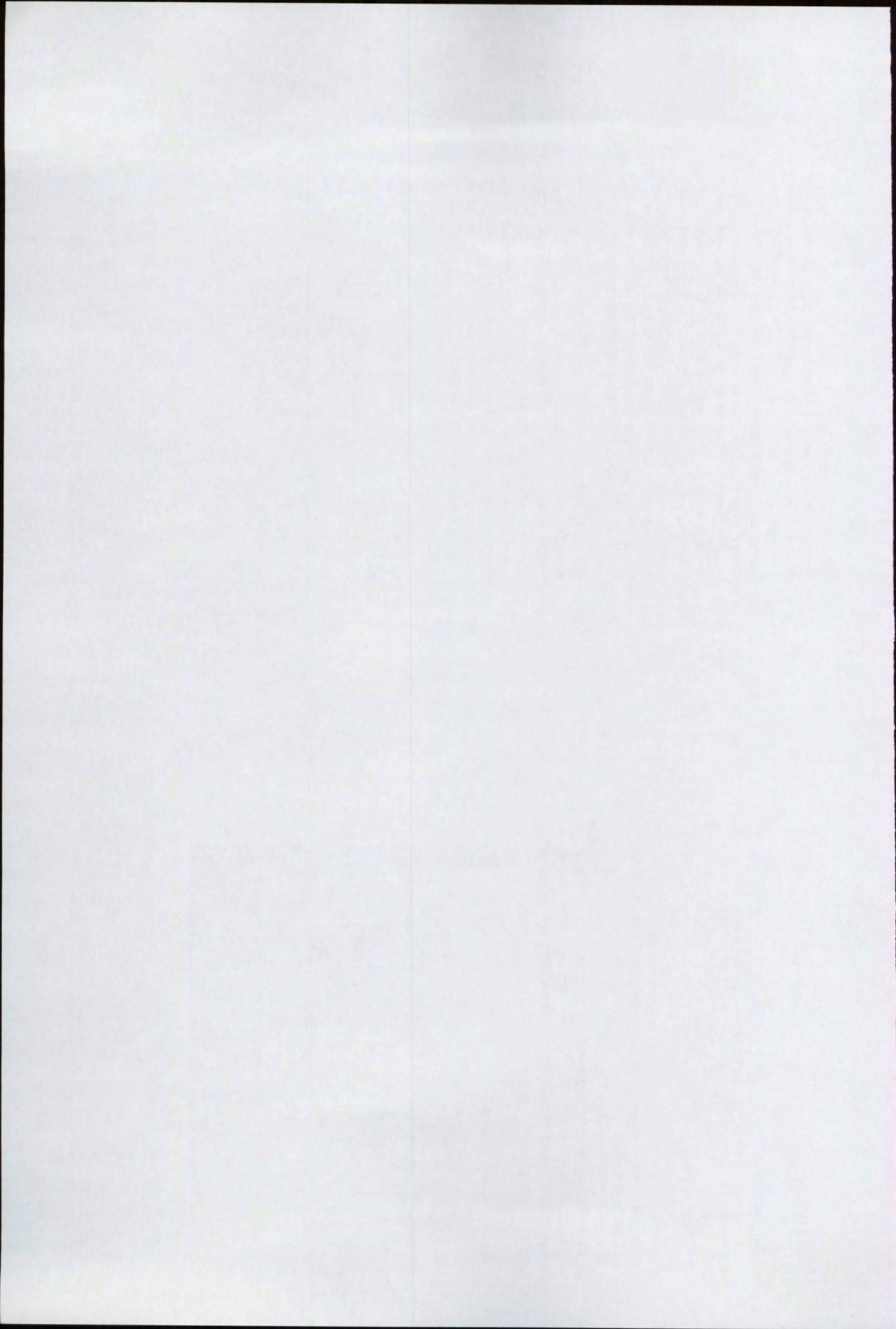
Het dagelijks afvoeren van kantoorafval gebeurt zonder dat daartoe steeds opdracht moet worden gegeven.

Het afvoeren van grote hoeveelheden of speciaal afval kan aangevraagd worden bij het facilitair loket, toestel 1111.

Ook voor het aanvragen van een oud papierbak kan contact worden opgenomen met het facilitair loket.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Arbo-zorg

Product/ dienst

Het zo optimaal mogelijk afstemmen van de werkomgeving op de werknemer.

Nadere omschrijving

Met de invoering van de Arbeidsomstandighedenwet (ARBO-Wet) wordt een betere afstemming van de arbeidsomstandigheden op de mens in zijn werksituatie nagestreefd. FM kan je hierbij van dienst zijn. Zo geven wij advies op de volgende gebieden:

- Werken met informatiemiddelen als beeldschermen.
- Bedieningsgemak van toetsenborden
- Ergonomie (aanpassing van het meubilair aan de medewerker)
- Verlichting
- Klimaat



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Beveiliging

Product/ dienst

Het zorg dragen voor de fysieke beveiliging van gebouw 'de Maas' tegen vandalisme, inbraak, diefstal, brand etc.

Nadere omschrijving

FM draagt zorg voor de beveiliging van het gebouw 'de Maas'. Er wordt door beveiligingsbeambten regelmatig gesurveilleerd. Het surveilleren bestaat uit dagelijkse brand- en sluitronden.

De gebouwen 'de Maas' en 'De Nieuwe Maas' zijn uitgerust met een toegangsbeheersysteem (zie ook toegangsbeheersysteem). Het systeem is ervoor bedoeld om ongewenste bezoekers buiten de deur te houden. Het is dan ook niet toegestaan om andere personen mee naar binnen te laten lopen.

Je wordt verzocht overwerk na 17.30 uur tijdig te melden bij de receptie van gebouw 'De Nieuwe Maas', toestel 6042. Dit is noodzakelijk, zodat bij calamiteiten de bewaking op de hoogte is van uw aanwezigheid.

Wanneer het noodzakelijk is dat je na 19.30 uur in het gebouw aanwezig bent, dan dien je dit te overleggen met het Hoofd Interne Zaken (minimaal 24 uur van te voren). In deze uitzonderlijke situaties is het namelijk van belang vooraf maatregelen te treffen m.b.t. de instelling van de alarminstallatie, sluiting van de deuren en uitschakelen van de airconditioning etc. Hierover zal dan overleg plaats vinden met de bewakingsdienst.

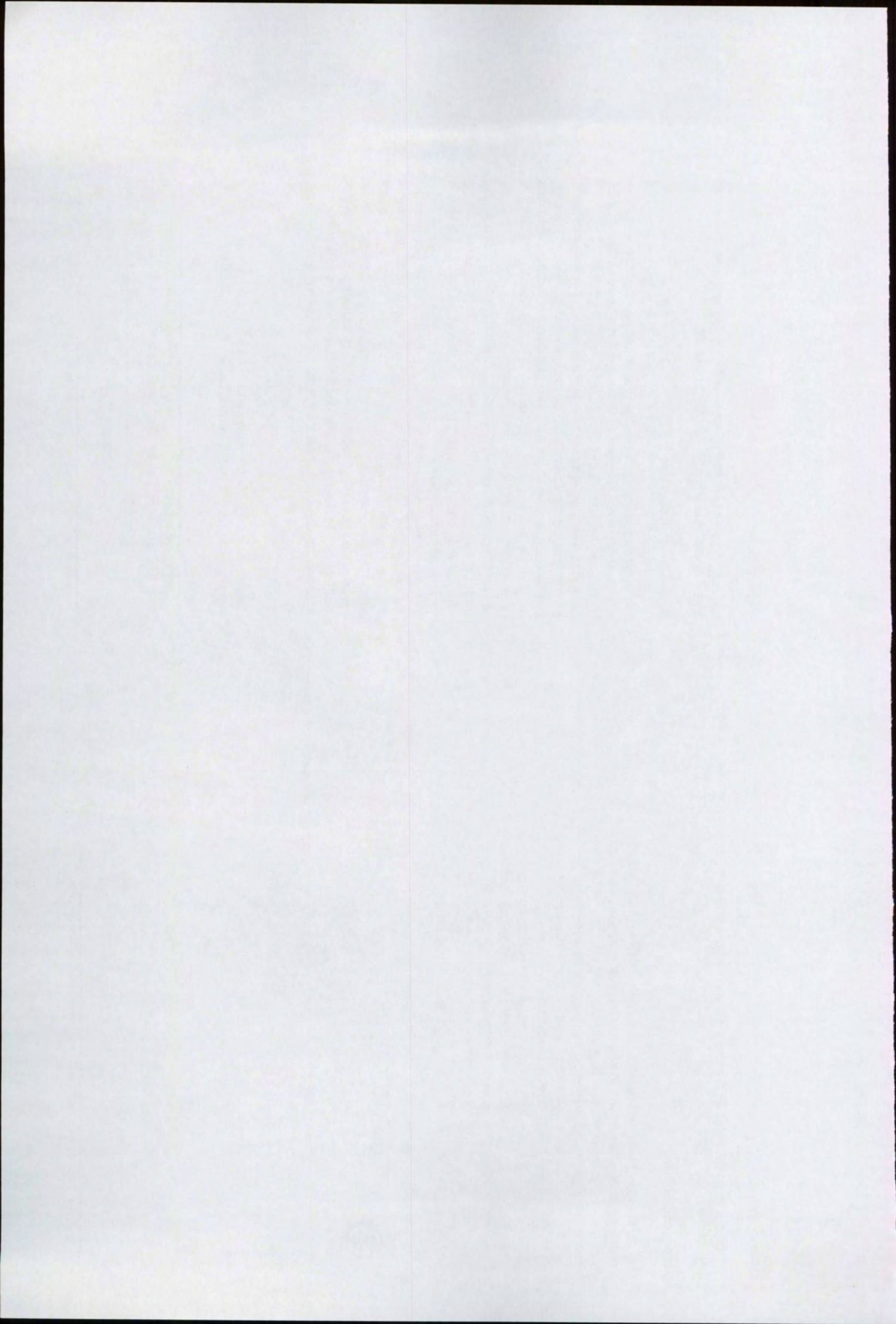
Bestelwijze

Overwerk na 19.30 uur dien je minimaal 24 uur van te voren te overleggen met het hoofd Interne Zaken, A1.10, toestel 5614.



Receptie
Locatie: Entree 'De Maas'
Toestel: 6042

hoofd Interne Zaken
Locatie: A1.10
Toestel: 5614



Bezoekerspas

Product/ dienst

Het aanmaken van een bezoekerspas en het doorverwijzen van bezoek naar degene voor wie het bezoek bestemd is.

Nadere omschrijving

Wanneer je bezoekers krijgt dien je de receptie minimaal 24 uur van tevoren per e-mail hiervan op de hoogte te stellen, receptie@dzh.rws.minvenw.nl. Je dient te vermelden wanneer, hoe laat en voor wie (welke locatie) het bezoek komt. De medewerkers van de receptie zullen dan op de betreffende dag een bezoekerspas aan het bezoek ter beschikking stellen. Tevens verwijzen zij het bezoek door naar de juiste locatie.

Bestelwijze

Bezoekers moeten minimaal 24 uur van tevoren per e-mail worden aangemeld bij de receptie, receptie@dzh.rws.minvenw.nl.

Leveringsvoorwaarden

Het aanmelden van bezoekers moet minimaal 24 uur van tevoren gebeuren.



Receptie
Toestel: 6042
E-mail: receptie@dzh.rws.minvenw.nl
Locatie: Entree gebouw 'De Maas'

Bibliotheek

Product/ dienst

Het speuren naar en verzamelen, ontsluiten en verspreiden van documentaire informatie ten behoeve van de medewerkers van AVV.

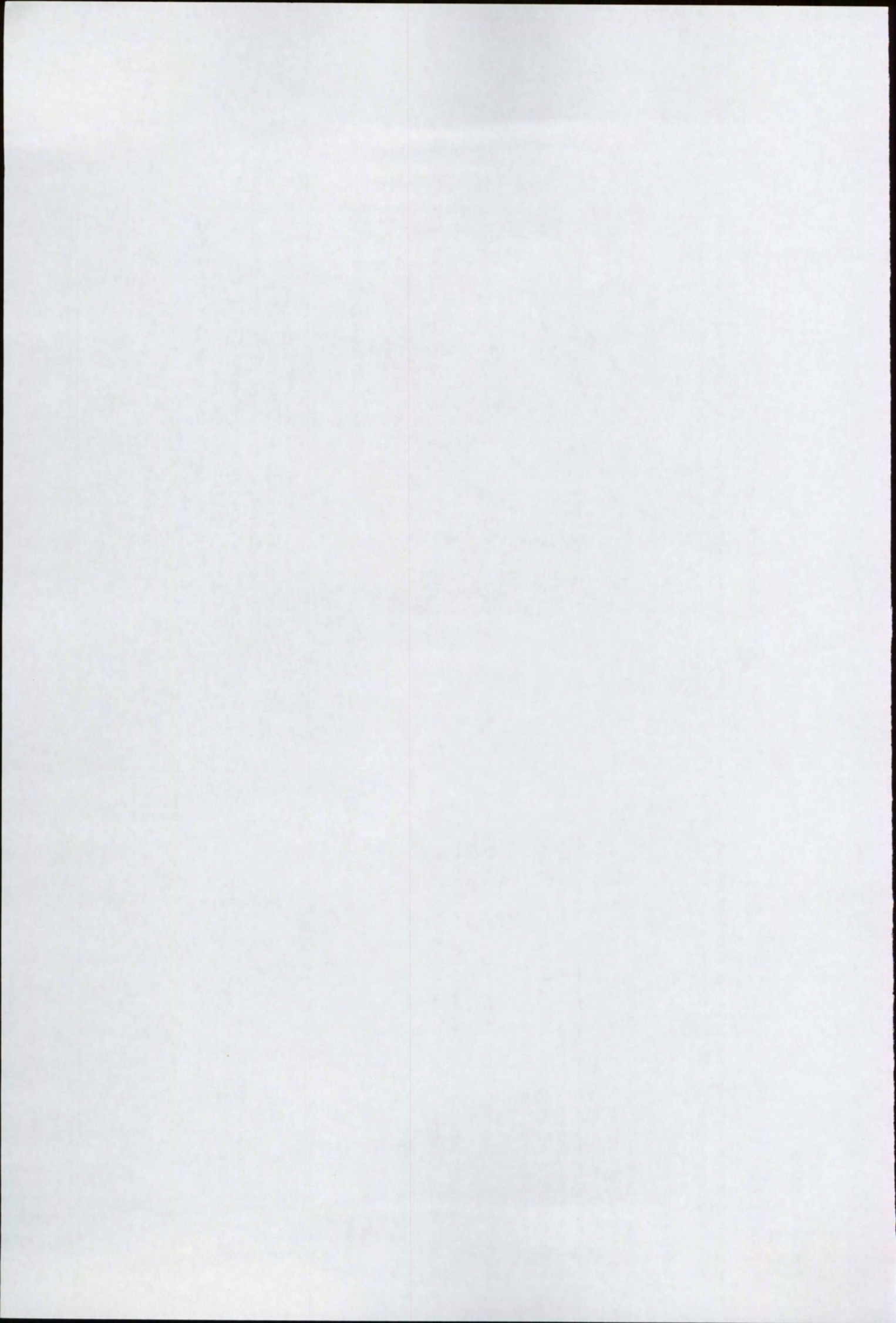


Nadere omschrijving

De medewerkers van de bibliotheek zoeken op verzoek voor je naar literatuur en maken een eerste, grove schifting.

Bij de bibliotheek kan je artikelen uit de eigen collectie (laten) kopiëren of lenen. In de collectie van de bibliotheek zijn onder andere de volgende zaken opgenomen:

- Rapporten waar AVV een bijdrage aan geleverd heeft;
- Naslagwerken;
- Handboeken;
- Encyclopedieën;
- Statistieken;



- Kamerstukken;
- Folders en brochures en
- Kranten.

Tevens kan je bij de bibliotheek publicaties uit de collectie van andere bibliotheken (of kopieën hiervan) opvragen.

Bestelwijze

Voor het lenen van boeken, rapporten etc. kan je terecht bij de bibliotheek, kamer A1.01, toestel 5608.

Leveringsvoorwaarden

De standaard uitleentermijn van boeken uit de AVV-bibliotheek is 1 maand. Andere bibliotheken hebben een uitleentermijn van 2, 3 of 4 weken. Verlengen van de uitleentermijn is mogelijk, tenzij een ander de publicatie heeft gereserveerd.



FMB
Toestel: 5608
Locatie: A1.01

Bloemenservice

Product/ dienst

Het op bestelling leveren van bloemen en bloemstukken voor de medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

Bij FM kan je voor verjaardagen, jubilea en andere speciale gelegenheden bloemen en bloemstukken in alle prijsklassen laten bezorgen. Coffeeshop 'De Brug' draagt er zorg voor dat de bloemen op de juiste bestemming worden afgeleverd.

Bestelwijze

Bloemen en bloemstukken kunnen aangevraagd worden door het invullen van een representatiebon die verkrijgbaar is bij het secretariaat van je afdeling.

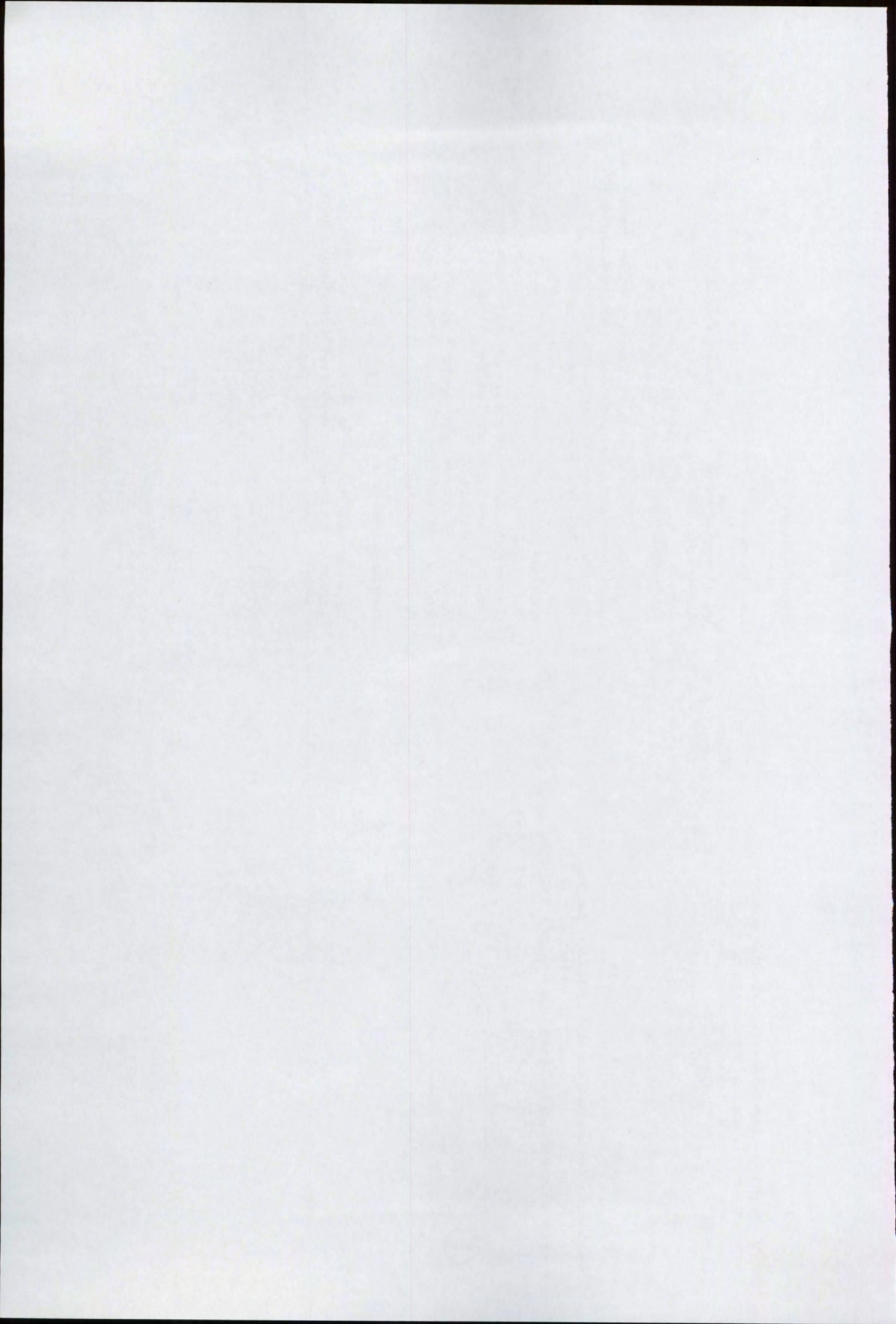
In verband met de planning en logistiek is het van belang dat je minimaal 1 dag van tevoren de ingevulde representatiebon afgeeft bij coffeeshop 'De Brug', toestel 6583.

Leveringsvoorwaarden

De kosten voor bloemen en bloemstukken worden ten laste gebracht van het representatiebudget van de betreffende afdeling.



Coffeeshop 'De Brug'
Toestel: 6583
Locatie: Entree gebouw
'De Nieuwe Maas'



Dia-/ fotoarchief

Product/ dienst

Het archiveren van foto's en dia's die voor AVV gemaakt zijn.

Nadere omschrijving

Binnen FM wordt een elektronische database bijgehouden van foto's en dia's die ooit voor de dienst vervaardigd zijn. Voornamelijk zijn dit beelden van verkeer en vervoer.

Op verzoek levert men uit dit archief illustratief materiaal voor bijvoorbeeld periodieken, rapporten en folders. De beelden kunnen worden omgezet om ze geschikt te maken voor elektronische media zoals intranet.

Tevens kan je dia's en foto's aanbieden om ze te laten archiveren en op te slaan voor algemeen gebruik.



Bestelwijze

Voor het aanbieden of opvragen van beeldmateriaal uit het dia- en fotoarchief van FM kan je contact opnemen met Visuele Vormgeving, toestel 5622.



Visuele Vormgeving
Toestel: 5622
Locatie: A 1.02

Diefstal/ verlies

Product/ dienst

Het afhandelen van diefstal/ verlies van persoonlijke eigendommen dan wel overheidseigendommen.

Nadere omschrijving

Bij verlies of diefstal van voorwerpen binnen de gebouwen 'De Maas' en 'De Nieuwe Maas' dien je contact op te nemen met het facilitair loket, toestel 1111. Je krijgt dan een formulier dat je zo volledig mogelijk moet invullen.

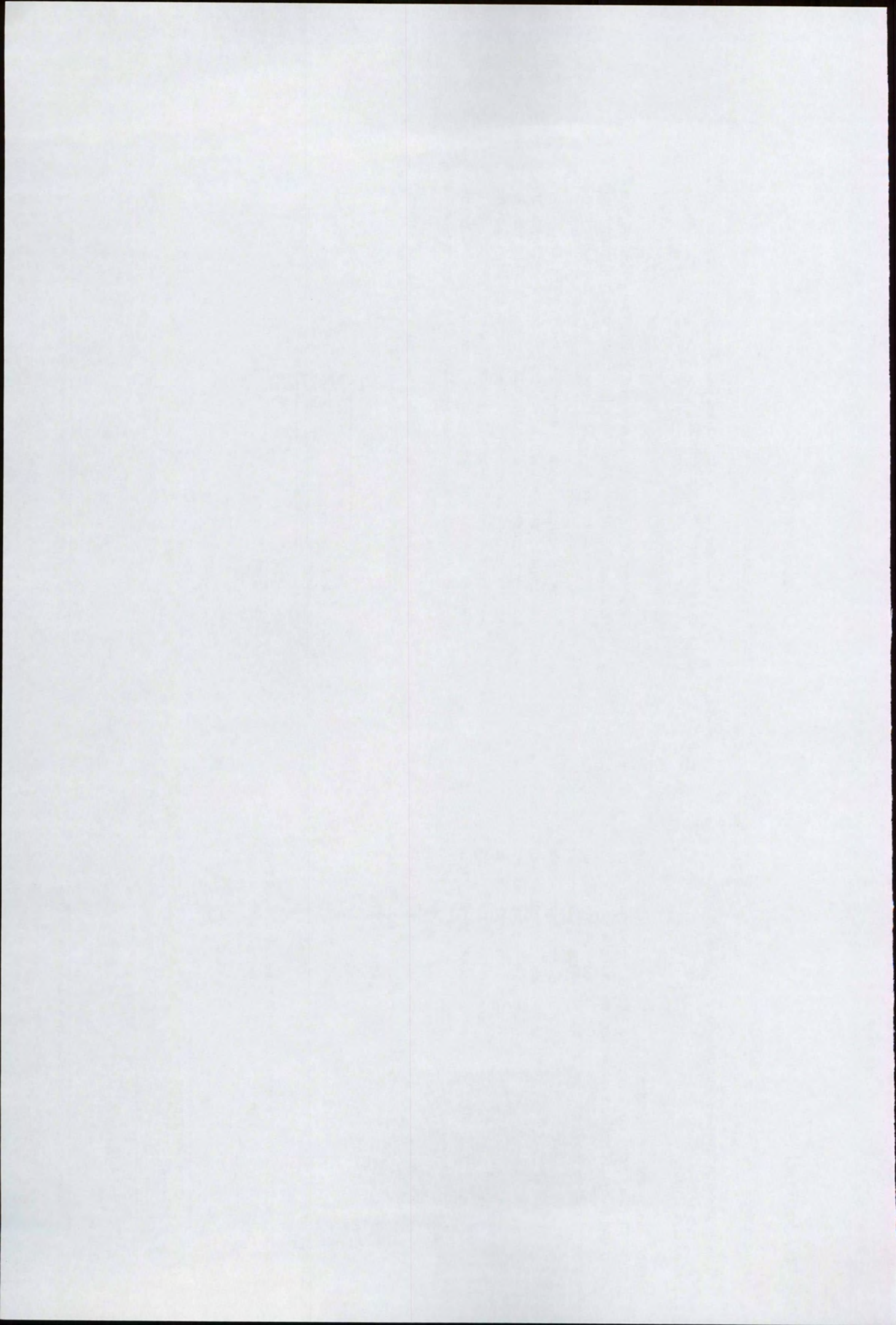
Betreft het gestolen voorwerp een *privé* eigendom dan dien je hier zelf aangifte van te doen bij de politie. Betreft het gestolen voorwerp een *overheidseigendom* dan dient uw afdeling hiervan aangifte te doen bij de politie en dient tevens een kopie van de aangifte afgegeven te worden bij het facilitair loket.

Na een melding van diefstal zal er in overleg met FM en de bewakingsdienst worden bepaald wat voor acties er zullen worden ondernomen.

N.B. Je wordt geadviseerd geen waardevolle spullen in kamers, vergaderzalen en gangen onbeheerd achter te laten.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Dienstauto's

Product/ dienst

Het uitlenen van dienstauto's aan medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

Ten behoeve van de medewerkers van de gebouwen "De Maas" en "De Nieuwe Maas" zijn er diverse dienstauto's beschikbaar. Deze zijn uitsluitend bestemd voor zakelijk verkeer.



Bij het lenen van een dienstauto zijn de volgende zaken van belang:

- **Parkeerplaats**

De beugels van de parkeerplaatsen van de dienstauto's zijn genummerd, elke auto heeft dus een eigen parkeerplaats. Bij vertrek word je verzocht deze beugel middels het bijgeleverde slot te sluiten. Het nummer van de parkeerplaats kan je vinden op het tasje met autobescheiden en rechtsboven op de voorruit.

Na gebruik van een dienstauto word je verzocht deze te retourneren op de parkeerplaats bestemd voor deze auto.

- **Tankpas**

In het tasje met autobescheiden bevindt zich een mapje met daarin een tankpasje van Travel Card. Met dit pasje kan voor de dienstauto op alle tankstations getankt worden. Na het tanken overhandigt de bestuurder het pasje aan de pompbediende, de bestuurder tikt vervolgens de pincode van het pasje en de kilometerstand in. De hierna ontvangen bon wordt tezamen met het pasje in het mapje bij de autobescheiden gedaan. De pin-code van het tankpasje staat aangegeven op het inschrijvingsformulier (zie bestelwijze) bij de receptiebalie.

- **Pech**

Indien je onderweg met pech staat, kan je d.m.v. de praatpaal contact opnemen met de ANWB (de lidmaatschapkaart van de ANWB zit in het tasje).

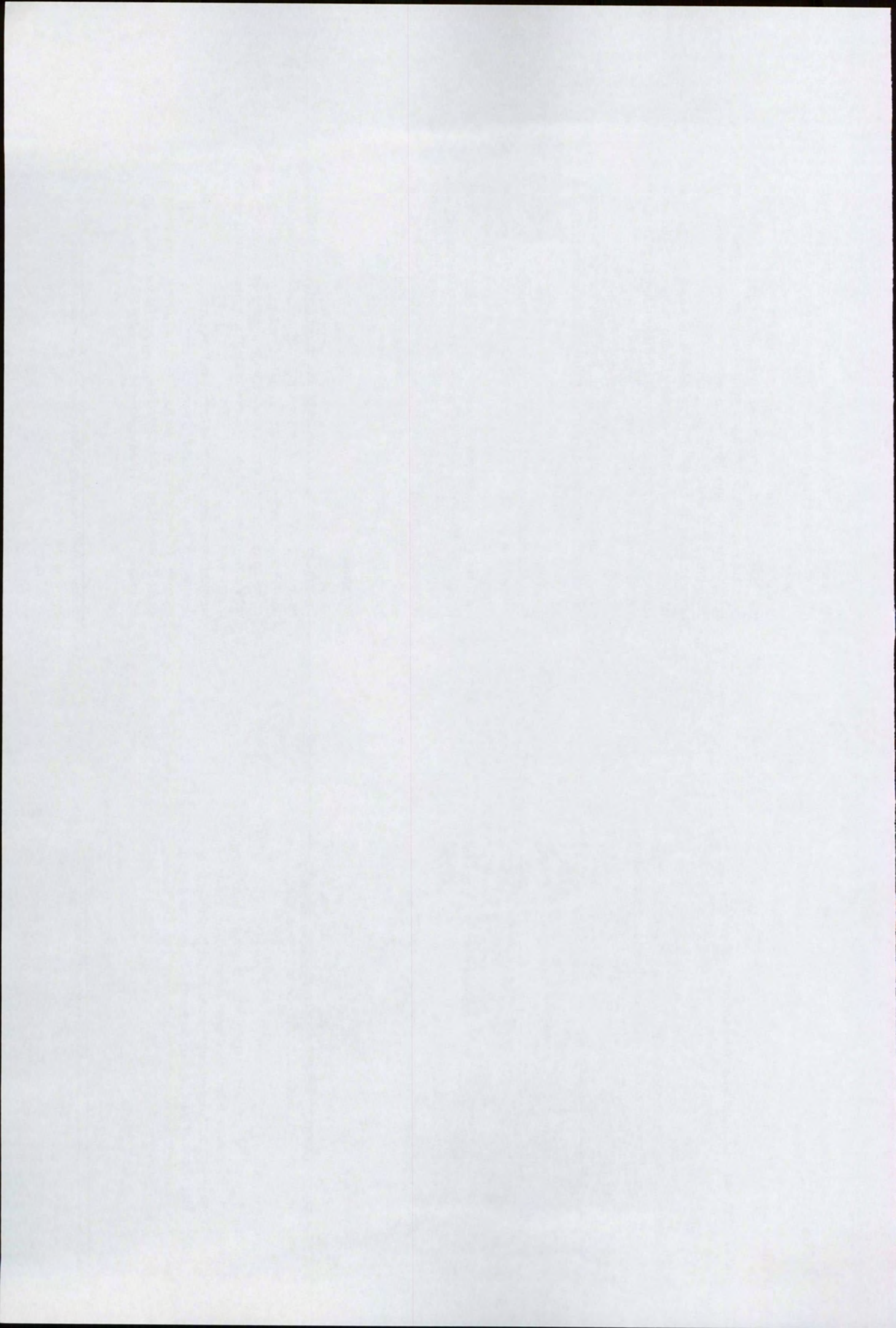
- **Schade**

Bij een schaderijding dient te allen tijde een schadeformulier, zoals aanwezig in het tasje bij de autobescheiden, zo volledig mogelijk ingevuld te worden (ook door de tegenpartij). Het ingevulde formulier dient ingeleverd te worden bij de afdeling ZXZ (kamer 18.30) Zo mogelijk, dient de politie een procesverbaal op te maken. Bij een schaderijding dient het bewijs van vrijstelling voor verzekering getoond te worden. Dit bewijs zit in het tasje met autobescheiden. Verder dien je zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de afdeling ZXZ telefoonnummer: 010-4026632.

Bestelwijze

Dienstauto's kan je reserveren bij de receptie, toestel 6042. Na reservering ontvang je een reserveringsformulier. Sleutels en autobescheiden (in tasje) kan je op het gereserveerde tijdstip afhalen bij de receptie (je dient een formulier voor uitgifte en ontvangst te tekenen). Tevens ontvang je een uitleenformulier waarop je de ritgegevens invult.

Na gebruik van de dienstauto dien je het tasje met autobescheiden, sleutels en het ingevulde uitleenformulier af te geven bij de receptie. Tevens behoren eventueel geconstateerde mankementen direct doorgegeven te worden bij de receptie. De auto dient netjes achterlaten te worden met voldoende brandstof in de tank.



Indien er geen dienstauto beschikbaar is en de plaats van bestemming niet met het openbaar vervoer te bereiken is, bestaat de mogelijkheid dat je met je privé-auto reist.

Een andere mogelijkheid is een auto te huren. Dit dient minimaal 1 week van te voren, d.m.v. een schriftelijk verzoek (ondertekend door het hoofd van de betreffende afdeling) opgegeven te worden bij het hoofd Interne Zaken kamer A1.10, toestel 5614. Bij reservering dient duidelijk de datum, tijd en naam bestuurder opgegeven te worden

Leveringsvoorwaarden

Het verzoek tot het huren van een huurauto dien je minimaal 1 week van te voren schriftelijk in te dienen bij het hoofd Interne Zaken.

Bekeuringen, welke ten gevolge van verkeersovertradingen worden opgelegd, zullen in eerste instantie door RWS betaald worden. Deze verhaalt op haar beurt de kosten op de overtreder.



Receptie	Hoofd Interne Zaken
Toestel: 6042	Toestel: 5614
Locatie: Entree gebouw 'de Maas'	Locatie: A1.10

Dienstfietsen

Product/ dienst

Het uitlenen van de dienstfiets aan medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

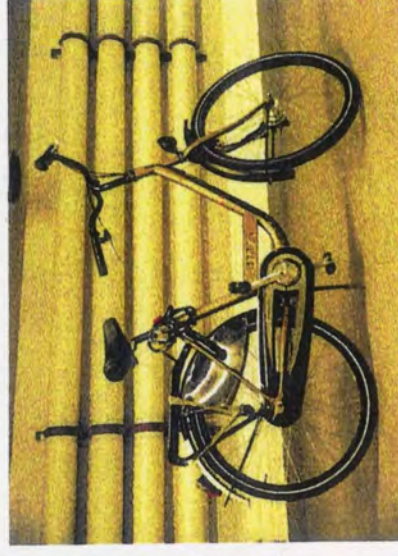
Ten behoeve van de medewerkers van de gebouwen 'De Maas' en 'De Nieuwe Maas' zijn is er een dienstfiets beschikbaar voor vervoer in de stad Rotterdam.

Om er zorg voor te dragen dat de dienstfiets in optimale staat verkeert wordt ze regelmatig nagekeken. Mocht je desondanks tijdens een rit toch mankementen constateren, dan dien je dit mede te delen bij het facilitair loket.

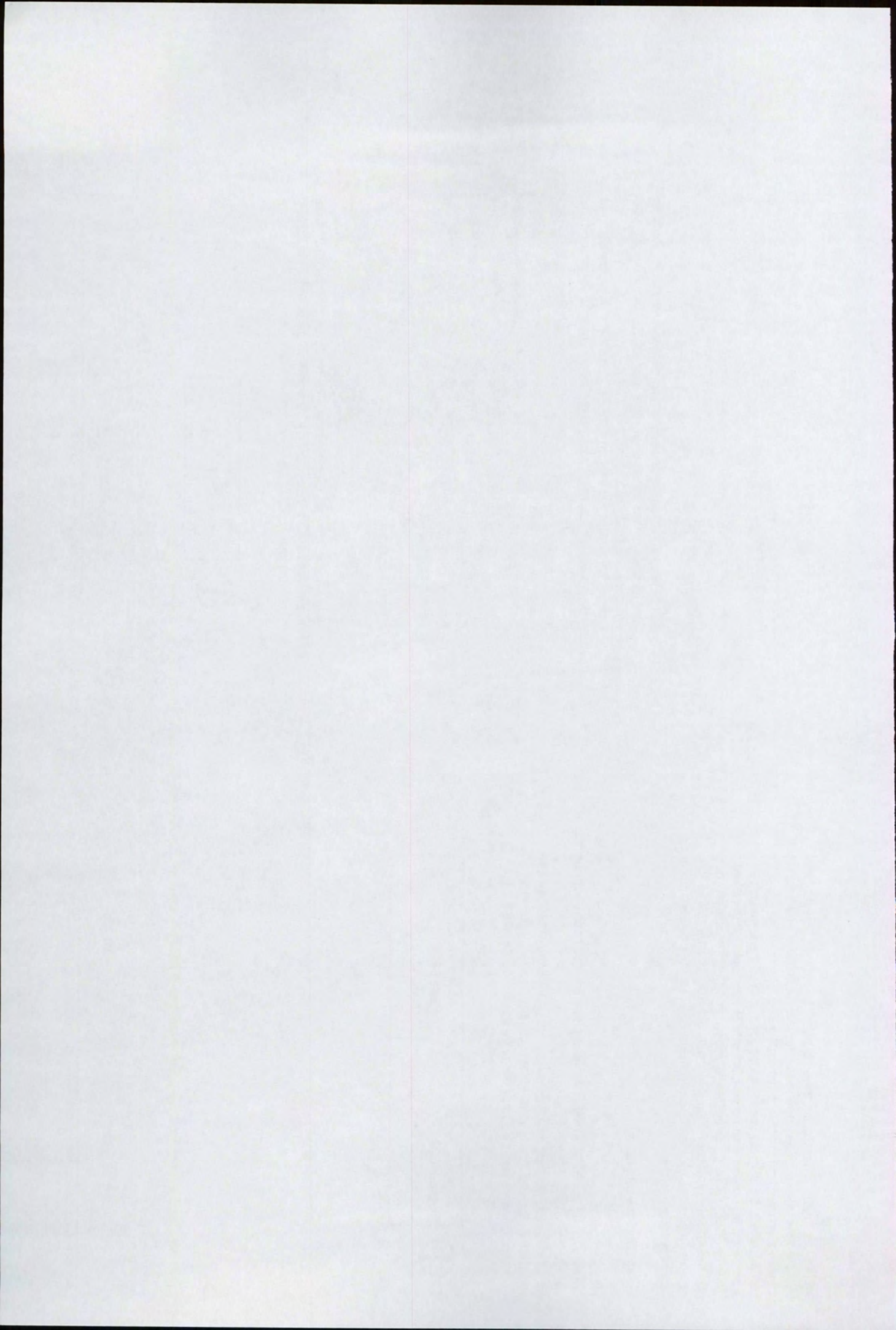
De dienstfiets bevindt zich in de fietsenstalling van gebouw 'De Nieuwe Maas'.

Bestelwijze

Het reserveren van dienstfietsen geschiedt bij het facilitair loket, toestel 1111. Om teleurstelling te voorkomen is het raadzaam de fiets minimaal een dag van tevoren te reserveren.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Digitale camera

Product/ dienst

Het uitlenen van een digitale camera aan medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

De afdeling FM beschikt over een digitale camera. Het is mogelijk om voor AVV-aangelegenheden, zoals personeelsuitjes e.d. deze camera te lenen om zelf foto's te maken.



Bestelwijze

De digitale camera dient minimaal 1 dag van tevoren gereserveerd te worden bij het facilitair loket. Om teleurstelling te voorkomen is het echter aan te raden de camera tijdig te reserveren.



Facilitair Loket
Toestel: 1111
Locatie:

Directievaartuig 'de Jan Blanken'

Product/ dienst

Het uitlenen van het directievaartuig aan medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

Al sinds 1963 heeft de directie Zuid-Holland de beschikking over het directievaartuig de 'Jan Blanken'. Het vaartuig biedt plaats aan groepen tot 30 personen en vervult een belangrijke representatieve functie. Het wordt dan ook met name ingezet voor zakelijke doeleinden.

Bestelwijze

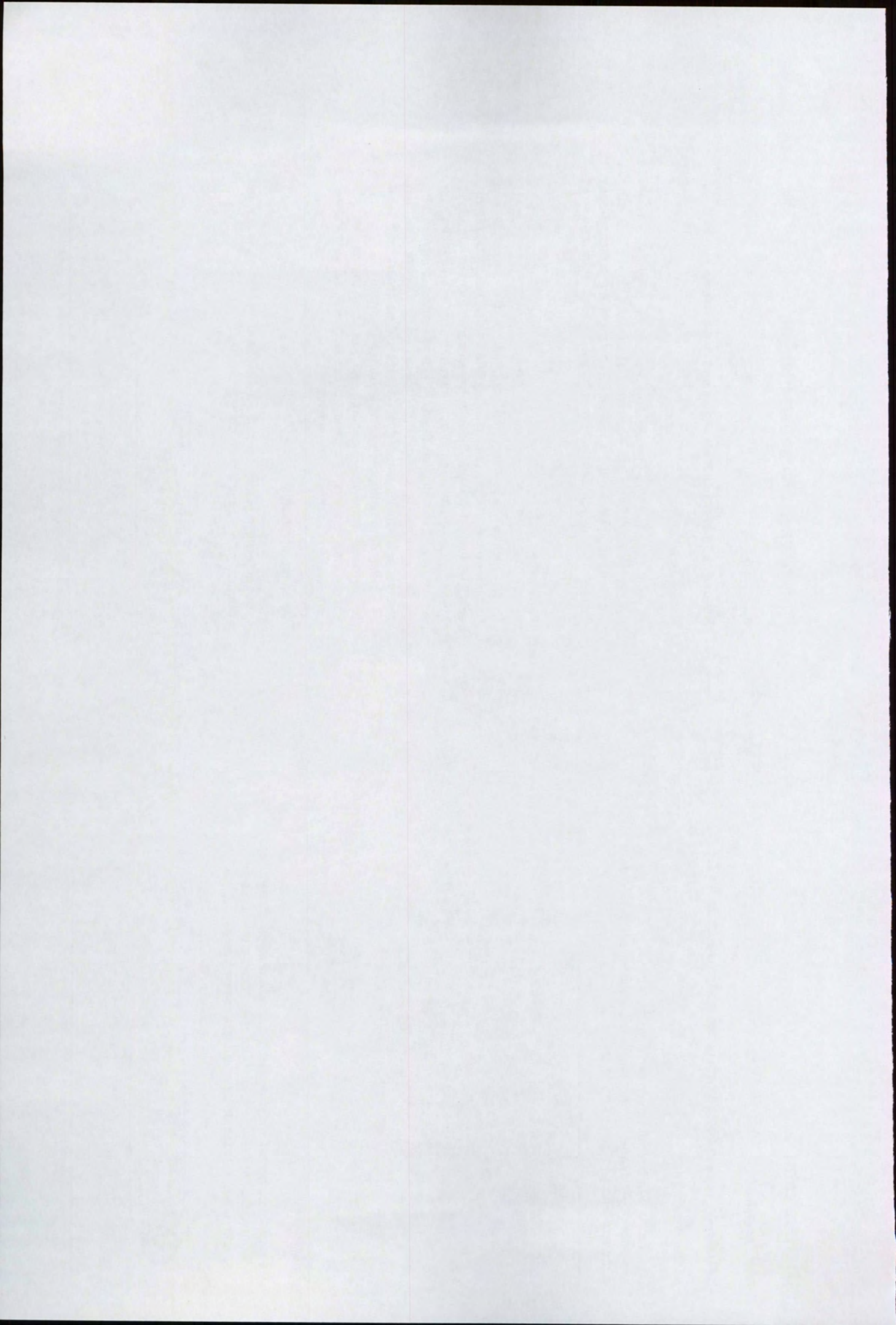
De Jan Blanken is te reserveren voor het maken van eendaagse tochten op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 uur en 18:00 uur. Afwijkende tijden en meerdaagse tochten kunnen in overleg geregeld worden. Voor vragen en/of reserveringen van een vaartocht met de 'Jan Blanken' kan je contact opnemen met Bureau Vlootzaken, kamer 18.31, toestel 6575. Je kunt daar een reserveringsformulier aanvragen, dat ingevuld en geparafeerd dient te worden door het hoofd van de betreffende afdeling. In verband met de planning van de bemanning en de voorbereidingen van de catering is het wenselijk dat je minimaal twee weken van te voren reserveert.

Leveringsvoorwaarden

Voor afdelingen binnen Directie Zuid-Holland worden er, m.u.v. de cateringkosten, geen kosten doorberekend.



Bureau Vlootzaken
Toestel: 6575
Locatie: 18.31



Fietsenstalling

Product/ dienst

Het ter beschikking stellen van plaatsen om fietsen te stallen.

Nadere omschrijving

Op etage -2 van gebouw 'De Nieuwe Maas' bevindt zich een afgesloten fietsenstalling met \pm 50 plaatsen. De ingang van de fietsenstalling bevindt zich aan de Hertekade. Toegang tot de fietsenstalling verkrijgt je door je tag in te scannen bij de lezer die zich bij de ingang bevindt. Ook wanneer je de fietsenstalling verlaat dien je je tag in te scannen. De toegangsdeur gaat hierna automatisch open.



Bestelwijze

Plaatsen in de fietsenstalling behoeven niet gereserveerd te worden.

Leveringsvoorwaarden

FM kan niet aansprakelijk gesteld worden voor beschadigingen of diefstal van fietsen. Je wordt dan ook geadviseerd je fiets op een deugdelijke wijze op slot te zetten.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Fotografie

Product/ dienst

Het maken van foto's voor druk, presentaties, speciale gelegenheden en het smoeleboek.

Nadere omschrijving



Voor speciale gelegenheden of specifieke wensen kan je door FM de fotografie laten verzorgen. Bij digitale foto's wordt tevens voor de elektronische bewerking van het beeldmateriaal voor het gewenste gebruiksmiddeel verzorgd. Analoge foto's worden (indien nodig) binnen drie uur ontwikkeld en afgedrukt via een ontwikkelcentrale. Tevens kunnen de foto's gescand worden zodat ze verder bewerkt kunnen worden.

Tevens verzorgt FM de foto's voor het Smoeleboek op Compas.

Bestelwijze

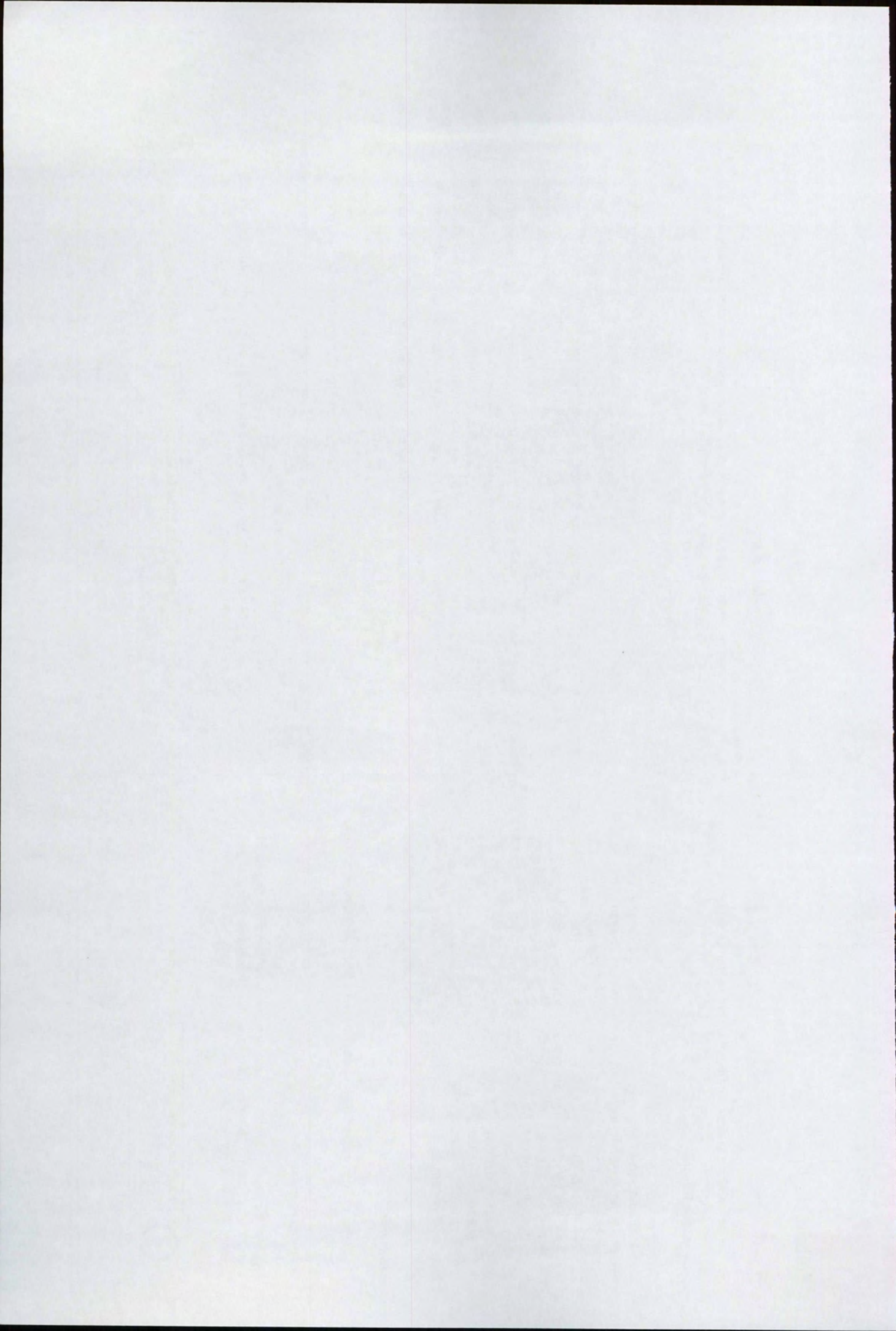
Verzoeken tot fotografie kunnen ingediend worden bij het facilitair loket, toestel 1111.

Leveringsvoorwaarden

Analoge foto's worden (indien nodig) binnen drie uur ontwikkeld en afgedrukt.



Facilitair Loket
Toestel: 1111
Locatie:



Fruitmanden

Product/ dienst

Het op bestelling leveren van fruitmanden voor medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

Bij FM kan je fruitmanden in alle prijsklassen bestellen. Coffeeshop 'De Brug' draagt er zorg voor dat de fruitmand op de juiste bestemming wordt afgeleverd.

Bestelwijze

Je kunt een fruitmand aanvragen door het invullen van een representatiebon die verkrijgbaar is bij het secretariaat van je afdeling.

In verband met de planning en logistiek is het van belang dat je minimaal 1 dag van tevoren de ingevulde representatiebon afgeeft bij coffeeshop 'De Brug', toestel 6583.

Leveringsvoorwaarden

De kosten voor de fruitmand worden ten laste gebracht van het representatiebudget van de betreffende afdeling.



Coffeeshop 'De Brug'
Toestel: 6583
Locatie: Entree gebouw
'De Nieuwe Maas'

Gebakservice

Product/ dienst

Het op bestelling leveren van gebak voor medewerkers van AVV.

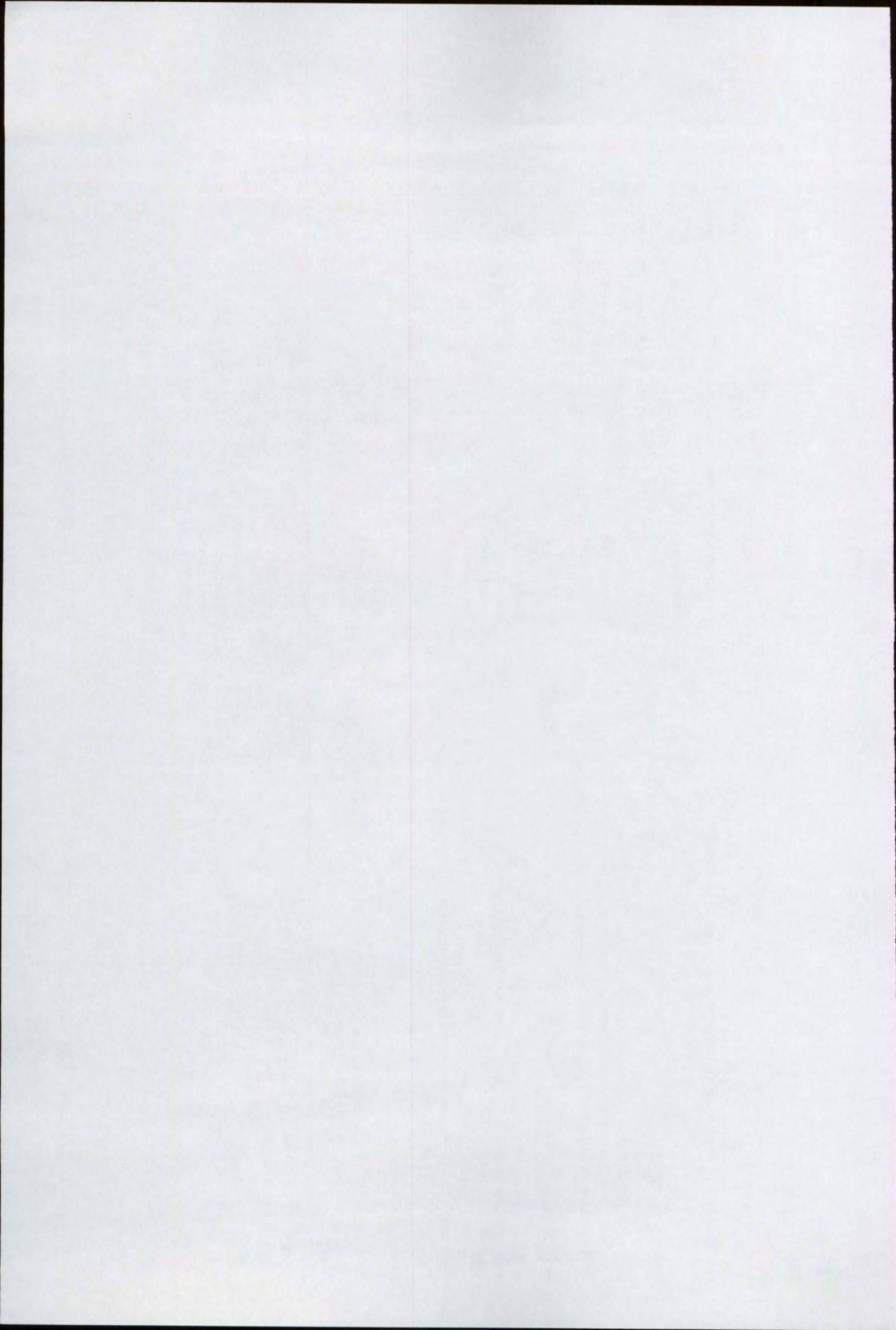
Nadere omschrijving

Voor feestelijke gebeurtenissen als verjaardagen etc. verzorgt coffeeshop 'De Brug' graag het gebak voor je. Het assortiment bestaat uit de volgende artikelen:

Artikel	Prijs
Stukgoed:	
koffiebroodje	1,75*
Roombroodje	1,50*
Appelflap	1,75*
Amandelbroodje	2,00*
Kersenflap	2,00*
Saucijzenbroodje	2,00*
Roomboter boeren cake (gesneden ca. 19 plakken):	
Naturel	13,00*
Chocolade	13,00*
Bitterkoekjes	13,00*
Rozijnen	13,00*

Gebak:	
Tompouce	2,00*
Moorkop	2,25*
Gesorteerd slagroom	2,25*
Vruchtengebak	2,25*
Appelpunt	2,25*
Bananensoes	2,50*
Vlaai (10 punten)	15,50*

* Prijzen onder voorbehoud



Bestelwijze

Het bestelformulier is af te halen bij coffeeshop 'De Brug'. Het formulier dient hier minimaal 1 dag van tevoren weer ingeleverd te worden. Op de betreffende datum kan je de bestelling afhalen en afrekenen bij coffeeshop 'De Brug'.

Leveringsvoorwaarden

Het bestelformulier dient minimaal 1 dag van tevoren ingeleverd te zijn. Op de betreffende dag dien je de bestelling zelf af te halen en af te rekenen.



Coffeeshop 'De Brug'
Toestel: 6583
Locatie: Entree gebouw
'De Nieuwe Maas'

Gevonden voorwerpen

Product/ dienst

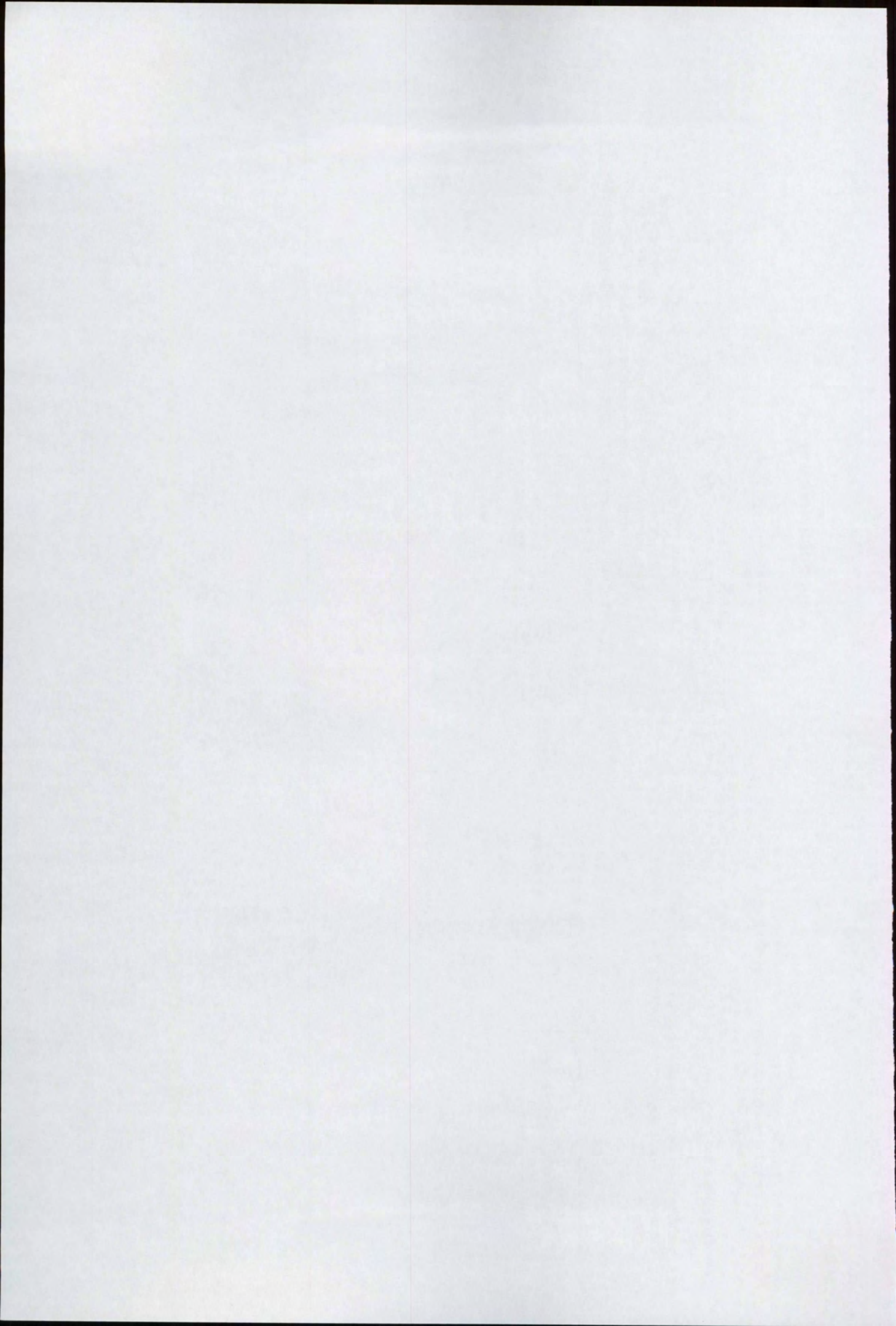
Het in ontvangst nemen, beheren en teruggeven van gevonden voorwerpen aan de rechtmatige eigenaar.

Nadere omschrijving

Gevonden voorwerpen kan je afgeven bij de receptie van gebouw 'De Maas', toestel 6042. De medewerkers van de receptie nemen het voorwerp in bewaring en geven het zo mogelijk terug aan de rechtmatige eigenaar.



Receptie
Toestel: 6042
Locatie: Entree gebouw
'De Maas'



Huisstijlbegeleiding

Product/ dienst

Het adviseren van medewerkers van AVV bij het gebruik van de huisstijl.

Nadere omschrijving

AVV heeft een eigen herkenbaarheid binnen de huisstijl van het ministerie van V&W. Bij veel van de onderstaande producten kan FM van dienst zijn bij het opmaken in de huisstijl.

Brieven, faxen, memo's, rapporten etc.

Voor brieven, faxen, memo's enzovoorts is de macro met de huisstijl te vinden op de computer onder Word, door te klikken op het icoontje met het logo van V&W.

Het is handig om teksten voor een rapport meteen in de macro op te maken, dan zie je direct hoe de opmaak eruit ziet en hoe je teksten niet later in de macro te importeren.

Rapportomslagen en omslagen handboeken

Voor rapporten die bij AVV zelf geschreven worden zijn omslagen te krijgen bij FMV, A1.02, toestel 5622. Hier wordt ook de titel van uw rapport op de omslag gedrukt. De Repro in gebouw De Maas, 19e verdieping, kan de rapporten kopiëren en inbinden.

AVV informatiemap

Voor de presentatie van uw eigen (hoofd)afdeling of project in de informatiemap van AVV kan je inlegvellen laten maken door FMV, A1.04/ A1.02, toestel 5624/ 5622.

Pagina's voor internet en intranet

Richtlijnen voor de opmaak van pagina's op intranet en internet zijn verkrijgbaar bij de webmaster van AVV bij de afdeling D&C, A3.01, toestel 5603. Hier is ook informatie te krijgen over externe bureaus die pagina's op intranet en internet voor je opmaken.

Presentatie's

Overheadsheets en Powerpointpresentaties kan FM ook voor je maken, A1.02, toestel 5622.



Voor hulp bij de opzet van een presentatie (maar ook om ze binnen de huisstijlmerken te kunnen (laten) opmaken) kan FMV je behulpzaam zijn, A1.04, toestel 5624.

Panelen

Het maken van panelen voor beurzen en tentoonstellingen kan soms door FM gedaan worden. De panelen worden "in huis" opgemaakt en uitgedraaid (formaat 70 bij 70 cm). Bij beurzen worden vaak grote panelen gebruikt (1 bij 2 meter). Deze worden extern gemaakt, maar moeten ook aan de huisstijl voldoen. Informatie over de opmaak van deze panelen is te krijgen bij FMV, A1.02, toestel 5622.

Nieuwsbrieven

Nieuwsbrieven van afdelingen of over projecten van AVV worden in de huisstijl opgemaakt. FMV kan je adviseren over de opmaak en productie van nieuwsbrieven, A1.02, toestel 5622.

Bestelwijze

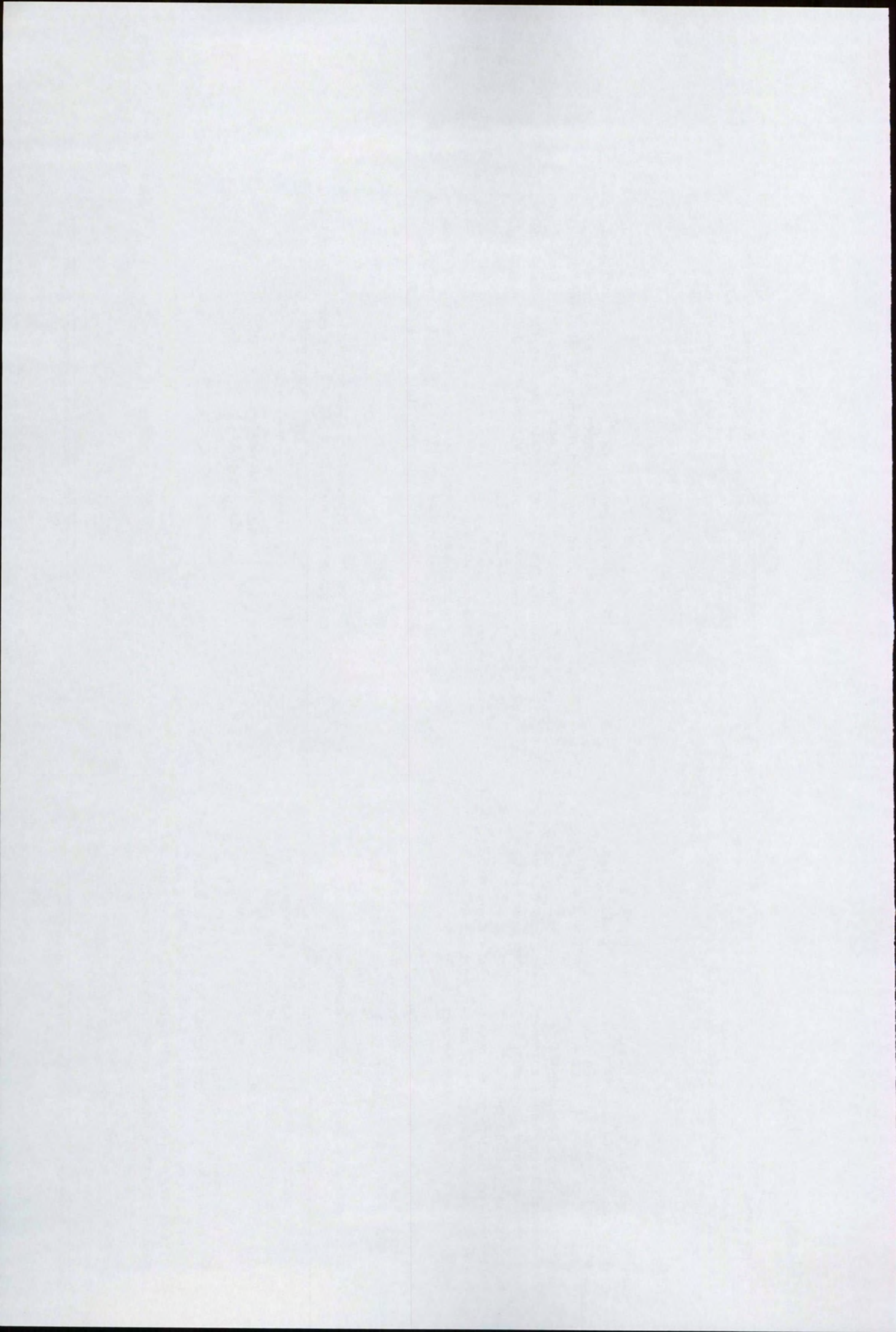
Om gebruik te maken van een van bovenstaande diensten kan je contact opnemen met FMV, A1.02/ A1.04, toestel 5622/ 5624.



FMV

Toestel: 5624/ 5622

Locatie: A1.04/ A1.02



Huisvesting

Product/ dienst

Het beheren en onderhouden van gebouw 'de Nieuwe Maas'.

Nadere omschrijving

FM draagt zorg voor het beheren en onderhouden van gebouw 'de Nieuwe Maas'. Hieronder vallen onder andere de volgende zaken:

- Het leveren, beheren en onderhouden van algemene ruimten, werkplekruimten, centrale ruimten, garage en fietsenstalling.
- Het plaatsen en onderhouden van plantenbakken in algemene ruimten (zie ook groenvoorziening).
- Het plaatsen en onderhouden van bewegwijzering.
- Het beheren en onderhouden van gebouwgebonden voorzieningen als liftinstallaties, verwarming, airconditioning etc.

Bestelwijze

Het beheren en onderhouden van zowel het gebouw als de gebouwgebonden voorzieningen gebeurt zonder dat daar opdracht toe hoeft worden gegeven. Eventuele klachten of storingen evenals wijzigingen in de bewegwijzering kan je doorgeven bij het facilitair loket, toestel 1111.

Leveringsvoorwaarden

Het aankondigen van nieuwe werknemers en interne verhuizingen dient minimaal 14 dagen van tevoren doorgegeven te worden.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Kantoorartikelen

Product/ dienst

Het leveren van kantoorartikelen, zoals papier, schrijfwaren, maar ook bureau-accessoires als penpenstandaards en postbakken.

Bestelwijze

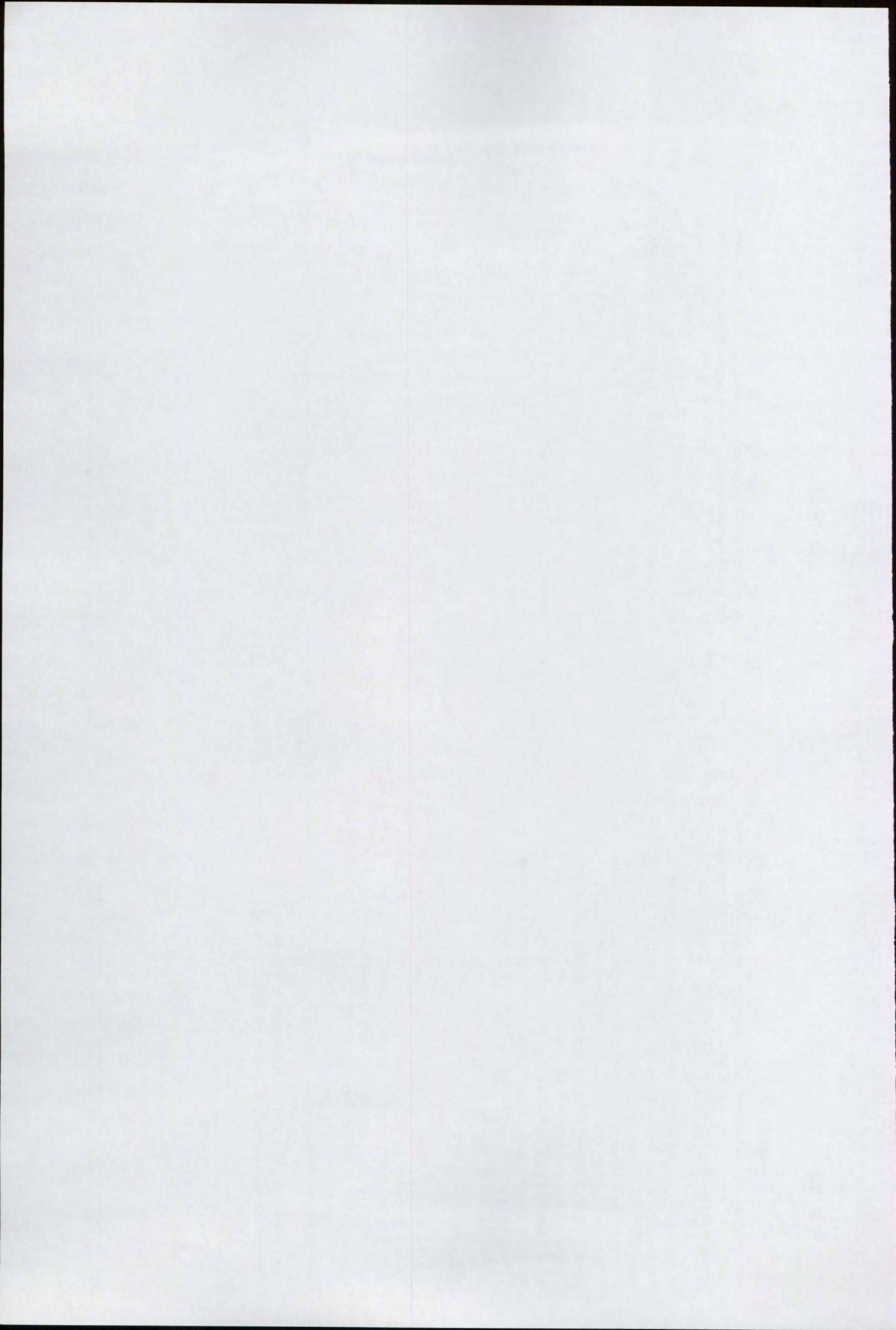
Standaard kantoorartikelen kan je aanvragen bij het facilitair loket, toestel 1111.

Leveringsvoorwaarden

Indien op voorraad worden de kantoorartikelen binnen 2 werkdagen op de werkplek bezorgd. De bezorgtermijn voor kantoorartikelen die besteld moeten worden is afhankelijk van de levertijd van de leverancier.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Kantoormeubilair

Product/ dienst

Het leveren, vervangen en plaatsen van kantoormeubilair zoals bureaus, dossierkasten, en ladeblokken .

Nadere omschrijving

FM draagt zorg voor het geven van een inrichtingsadvies en het plaatsen en monteren van het bestelde meubilair.

Er is een standaard assortiment kantoormeubelen 'Mezzo' van de firma Aspa. Het standaard assortiment bestaat uit:

- Bureau's variërend in afmeting van (bxd) 80x80 tot 200x100.
- Vergadertafels (diverse afmetingen)
- (PC) hoektafels (diverse afmetingen)
- Bureau onderkast 3 lades
- Bureau onderkast 1 lade en 1 lade voor hangmappen
- Roldeurkasten variërend in afmeting (hxbxd) van 75x80x47 tot 195x120x47
- Draaideurkasten (hxbxd) 135x100x42,5
- Draaideurkasten (hxbxd) 195x100x42,5
- Schuifdeurkasten variërend in afmeting (hxbxd) van 75x75x45 tot 135x200x45.

Voor speciale doeleinden is het echter mogelijk ook ander meubilair dan het standaard assortiment aan te schaffen.

Bestelwijze

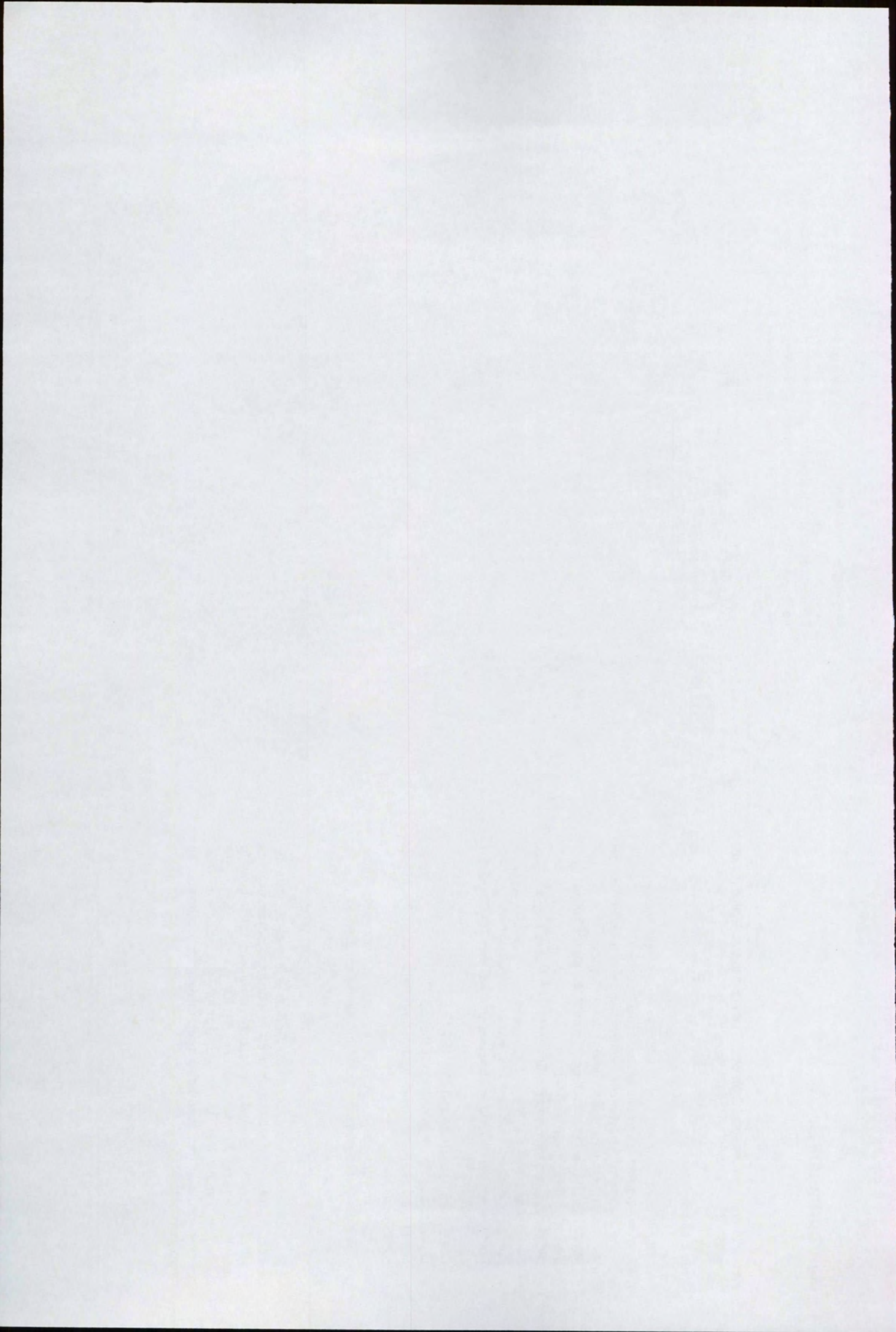
Voor de aanschaf van kantoormeubilair dien je in eerste instantie te wenden tot het afdelingshoofd en huisvestingscoördinator van je afdeling. Laatstgenoemde dient zich vervolgens tot het hoofd interne zaken te wenden, kamer A1.10, toestel 5614. Alle aanvragen komen hier samen en worden gespecificeerd (o.a. gewenst meubilair met aanduiding zoals uitvoering, locatie etc.) en vervolgens besteld.

Leveringsvoorwaarden

De levertijd is afhankelijk van het soort product en de levertijd van de leverancier. Zodra de opdracht is verleend aan de leverancier zal de besteltermijn ongeveer tussen 6 en 8 weken liggen.



Hoofd interne zaken
Toestel: 5614
Locatie: A1.10



Klimaatregeling

Product/ dienst

Het aanbieden van een prettig werkklimaat voor de medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

In gebouw 'De Nieuwe Maas' wordt het klimaat geregeld door middel van een klimaatbeheersysteem, dat onder constant toezicht staat van een specialistisch bedrijf. Op iedere kamer is een klimaatregelaar aanwezig waarmee men de luchttoevoer kan instellen, zodat men decentraal de gewenste temperatuur kan instellen.

De klimaatregelaar werkt als volgt:

- De verwarming kan je instellen met behulp van de zwart/witte knop die aan de radiator bevestigd is. Het advies is de verwarming standaard op stand 3 te zetten, dit komt overeen met een temperatuur van ca. 22 graden. De temperatuur blijft zo op een behaaglijk niveau. Bij continue verstelling van de knop zal een wisselende ruimtetemperatuur ontstaan wat behaaglijkheidsklachten kan veroorzaken
- Met het kastje aan de muur kan je de luchttoevoer regelen. Door het schuifje richting de plus te verschuiven neemt de luchttoevoer af en door het schuifje richting de min te schuiven neemt de luchttoevoer toe.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Koffie- en theevoorziening

Product/ dienst

De medewerkers van AVV van koffie en thee voorzien.

Nadere omschrijving

Binnen gebouw 'De Nieuwe Maas' worden de medewerkers van koffie en thee voorzien door middel van serveerronden. Deze vinden plaats op de volgende tijdstippen:

- tussen 8.30 uur en 9.00 uur
- tussen 9.30 uur en 10.00 uur
- tussen 14.15 uur en 14.45 uur

Bestelwijze

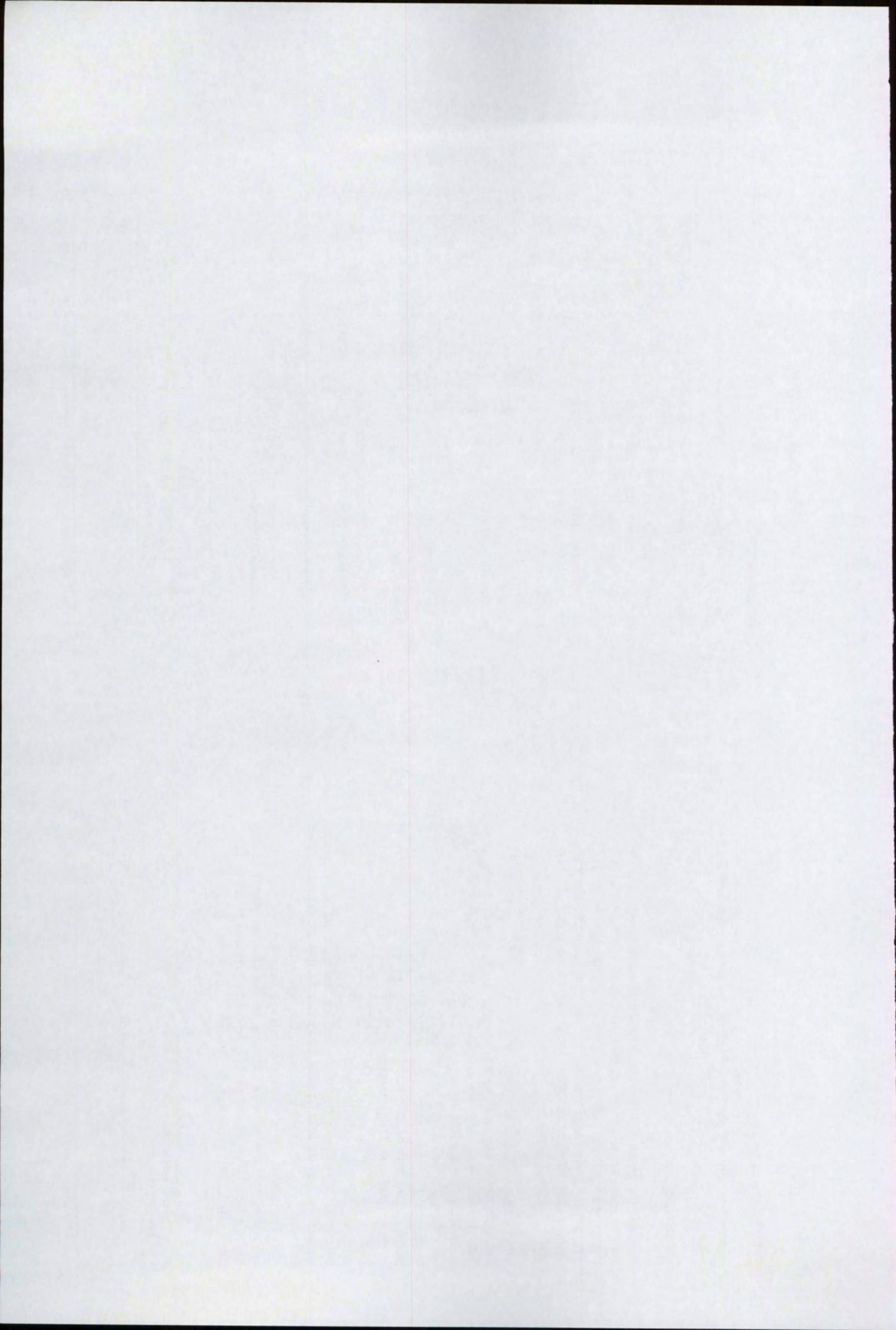
De koffie en thee kan worden betaald met de daarvoor bestemde bonnen die bij de koffiedames te verkrijgen zijn.

Leveringsvoorwaarden

De prijs voor een koffiekaart (10 koppen) bedraagt f2,50. Een theekaart (10 koppen) kost f 1,50.



Coffeeshop 'De Brug'
Toestel: 6583
Locatie: entree gebouw
'De Nieuwe Maas'



Koffie- en theevoorziening bij vergaderingen

Product/ dienst

Koffie- en theevoorziening bij vergaderingen.

Nadere omschrijving

Voor bijeenkomsten en vergaderingen kan men door de cateraar koffie- en thee te laten verzorgen.

Bestelwijze

De koffie- en theevoorziening t.b.v. vergaderingen en bijeenkomsten kan aangevraagd worden door het invullen van een representatiebon die verkrijgbaar is bij het secretariaat van je afdeling.

In verband met de logistieke planning is het van belang dat je minimaal 1 dag van tevoren de ingevulde representatiebon afgeeft bij coffeeshop 'De Brug', toestel 6583.

Wanneer de representatiebon te laat is afgegeven kan men na overhandiging van een ingevulde representatiebon persoonlijk de voorzieningen bij coffeeshop 'De Brug' ophalen.

Leveringsvoorwaarden

De representatiebonnen dienen minimaal 1 dag van tevoren ingeleverd te worden.

De kosten t.b.v. koffie- en theevoorziening voor vergaderingen e.d. worden ten laste gebracht van het representatiebudget van de betreffende afdeling.



Coffeeshop 'De Brug'
Toestel: 6583
Locatie: Entree gebouw
'De Nieuwe Maas'

Kopieerdiensten (centraal)

Product/ dienst

Het uitvoeren van diverse kopieerwerkzaamheden en alle daarbij behorende nabewerkingen.

Nadere omschrijving

De centrale reproductie-afdeling is gesitueerd op de 19^e verdieping van gebouw 'De Maas', kamer 19.26, toestel 6598. De afdeling levert een groot aantal kopieerdiensten en nabewerkingen waaronder:

- Kopiëren in zwart/wit of kleur;
- Kopiëren op verschillende formaten;
- Nietten en
- Inbinden.

Voor het ter vernietiging aanbieden van vertrouwelijke gegevens kan je eveneens bij de Repro terecht.

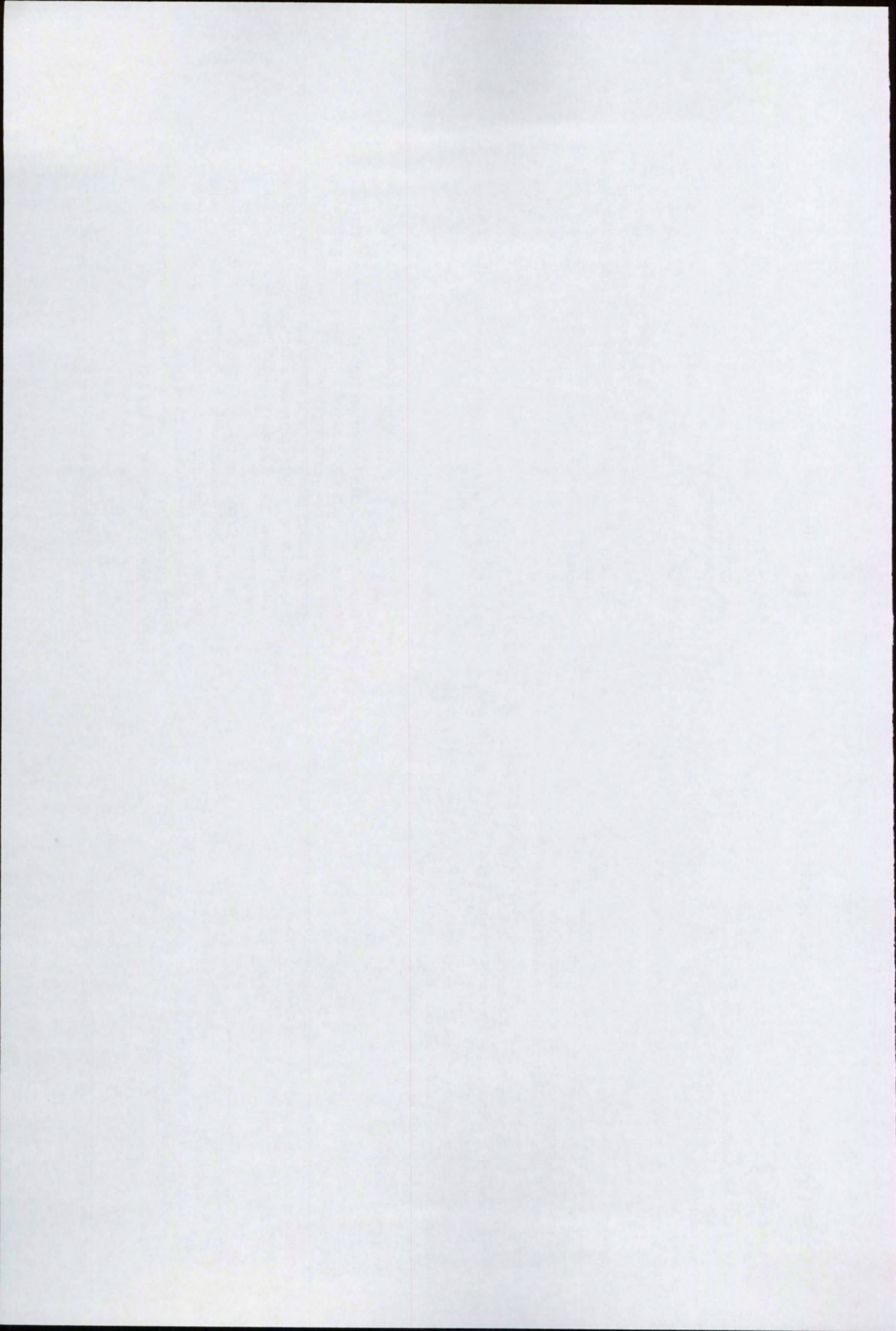
Bestelwijze

De Repro is dagelijks geopend van 8.00 uur tot 12.00 uur en 12.30 uur tot 17.00 uur.

Reproductiewerk kan worden aangeboden middels een daarvoor bestemde opdrachtbon. Deze opdrachtbonnen zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van je afdeling en het facilitair loket, toestel 1111. Op de opdrachtbon dien je duidelijk aan te geven of je bij boekwerken het geniet, ingebonden en/of dubbelzijdig uitgevoerd wilt hebben. Het kopieerwerk wordt standaard dubbelzijdig gekopieerd.

Tijdens de lunchpauze tussen 12.00 uur en 12.30 uur is het mogelijk kopieerwerkzaamheden aan te bieden d.m.v. het volledig invullen van de opdrachtbon en de kopieeropdracht te deponeren in de daarvoor bestemde bak op de gang.

Om wachttijden te voorkomen word je verzocht grote hoeveelheden kopieerwerk tijdig aan te kondigen.



Het verdient aanbeveling spoedeisende stukken persoonlijk aan te bieden en te bespreken met de repromedewerker.

Leveringsvoorwaarden

Tenzij anders aangegeven op de opdrachtbon wordt het kopieerwerk standaard dubbelzijdig uitgevoerd.



Repro
Toestel: 6598
Locatie: 19.25

Kopieerdiensten decentraal

Product/ dienst

Het beheer van decentrale kopieermachines in gebouw 'De Nieuwe Maas'.

Nadere omschrijving

Op iedere verdieping van gebouw 'De Nieuwe Maas' bevindt zich een kopieerapparaat voor decentraal gebruik. Voor een paar kopieën kan je gebruik maken van deze apparaten.

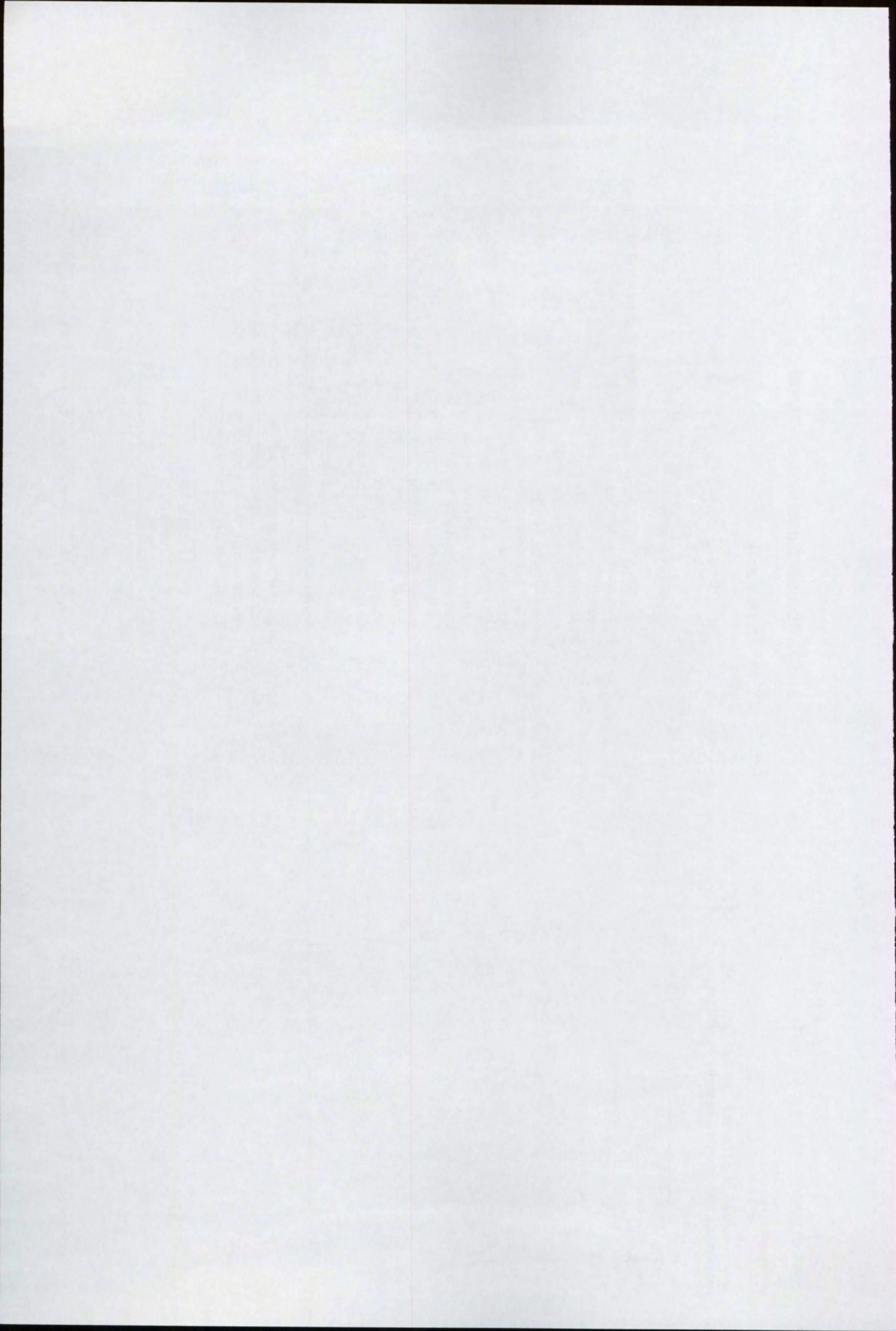
Voor grote hoeveelheden kopieerwerk kan je gebruik maken van de centrale repro, kamer 19.26, toestel 6598. De medewerkers van de repro kunnen je behulpzaam zijn bij allerlei soorten verschillende kopieerwerkzaamheden, daar de afdeling over specialistische apparatuur beschikt.

Bestelwijze

Bij eventuele storingen aan de decentrale kopieerapparaten, of wanneer het kopieerpapier of de toner op is kan je contact opnemen met het facilitair loket, toestel 1111. De storing zal zo spoedig mogelijk worden verholpen.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Lidmaatschappen

Product/ dienst

Het onderhouden van lidmaatschappen van AVV met diverse organisaties.

Nadere omschrijving

AVV is lid van diverse organisaties als:

- Association for European Transport
- European Society of Transport Institutes (ESTI)
- Institute of Transportation Engineers (ITE)
- ITS America
- KIVI
- Nederlands Instituut voor Navigatie (NIN)
- NEHA
- PIARC
- Railforum
- SMO/Raad voor de Toekomst
- Stichting Opleiding Civiel-Ingenieurs (OCIB)
- Transportation Research Board (TRB)
- Union Internationale des Transports Publics (UITP)
- Vereniging van Registercontrollers (VRC)

Er is hiervoor een speciaal budget gereserveerd. Ook jij kunt aangeven van welke organisatie AVV lid moet zijn.

Bestelwijze

Wanneer je vindt dat AVV lid moet zijn van een bepaalde organisatie, dan kan je dat aangeven bij de afdeling FMB, toestel 5610.



Hoofd FMB
Toestel: 5610
Locatie: A1.01

Lunches

Product/ dienst

Het verzorgen van lunches t.b.v. vergaderingen etc..

Nadere omschrijving

Op verzoek verzorgt de cateraar lunches tijdens vergaderingen. Hiervoor gelden de volgende standaards (per persoon):

- Lunch op de kamer/ in een vergaderzaal: Kosten: f 8,75*

- 2 belegde luxe broodjes
- 1 krentenbol
- 1 beker melk
- 1 glas jus d'orange/ appelsap
- 1 stuk fruit

- Lunch in restaurant Maaszicht: f 11,50*

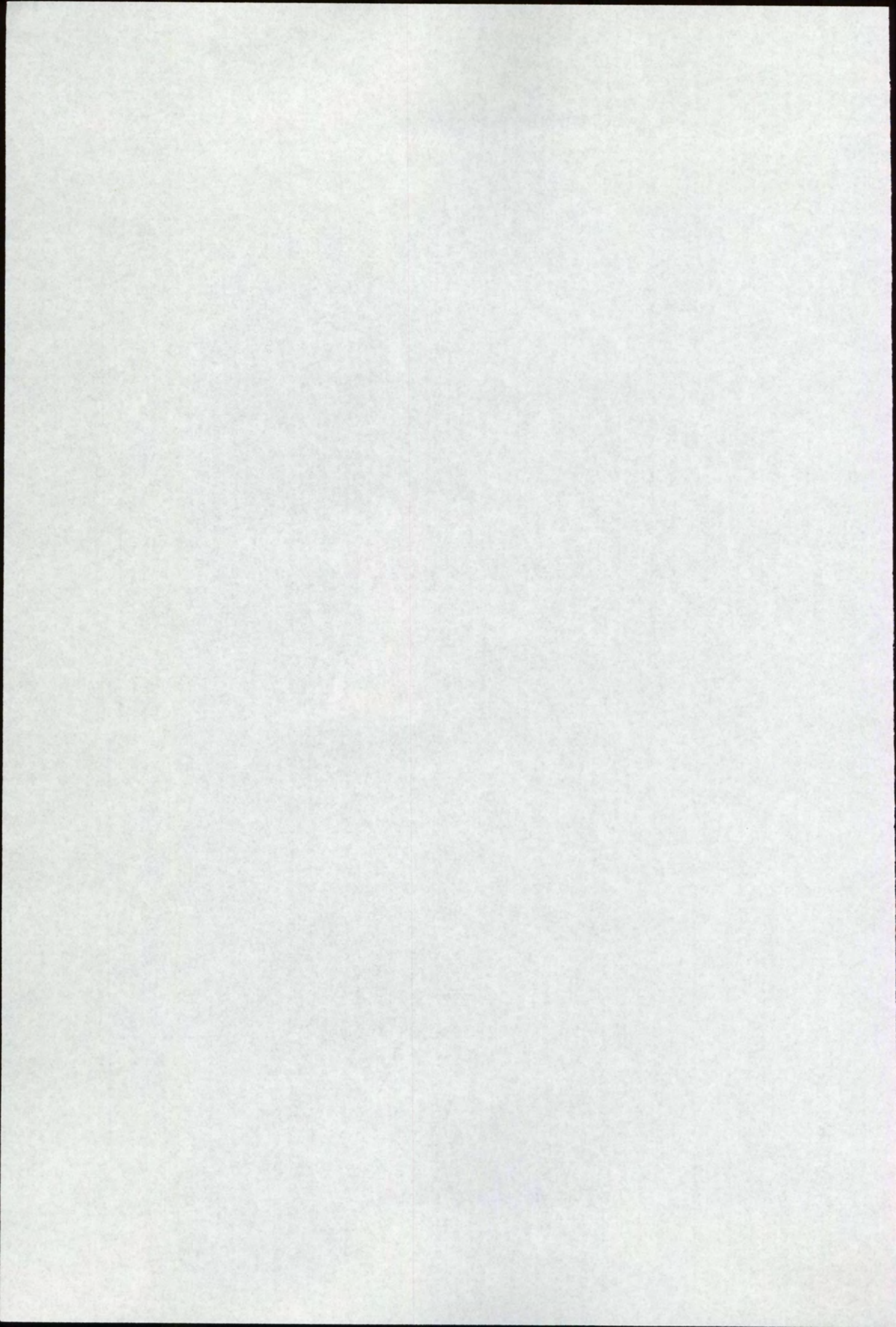
- 1 kop soep
- 2 luxe broodjes
- voldoende beleg
- warme snack
- 1 beker melk
- 1 glas jus d'orange/ appelsap
- 1 stuk fruit

Natuurlijk kan je in overleg met de cateringmanager overige wensen kenbaar maken.

* Prijzen onder voorbehoud.

Bestelwijze

Het aanvragen van lunches geschiedt middels een representatiebon. Deze is verkrijgbaar bij het secretariaat van je afdeling. De aanvraag moet minimaal 1 dag van tevoren ingediend zijn bij de cateringmanager, toestel 6082.



Leveringsvoorwaarden

De kosten van de lunches komen ten laste van het representatiebudget van de betreffende afdeling.



Cateringmanager
Toestel: 6082
Locatie:

Lunchpakket

Product/ dienst

Het leveren van lunchpakketten voor onderweg aan medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

Bij Restaurant Maaszicht kan je een lunchpakket klaar laten maken dat je mee kunt nemen op reis. Het standaard lunchpakket bestaat uit:

- 2 belegde broodjes
- 1 krentenbol
- 1 beker melk
- 1 glas jus d'orange
- 1 stuk fruit

De kosten van dit lunchpakket bedragen f 7,-*. In overleg met de catering manager kan je overige wensen kenbaar maken.

* Prijzen onder voorbehoud.

Bestelwijze

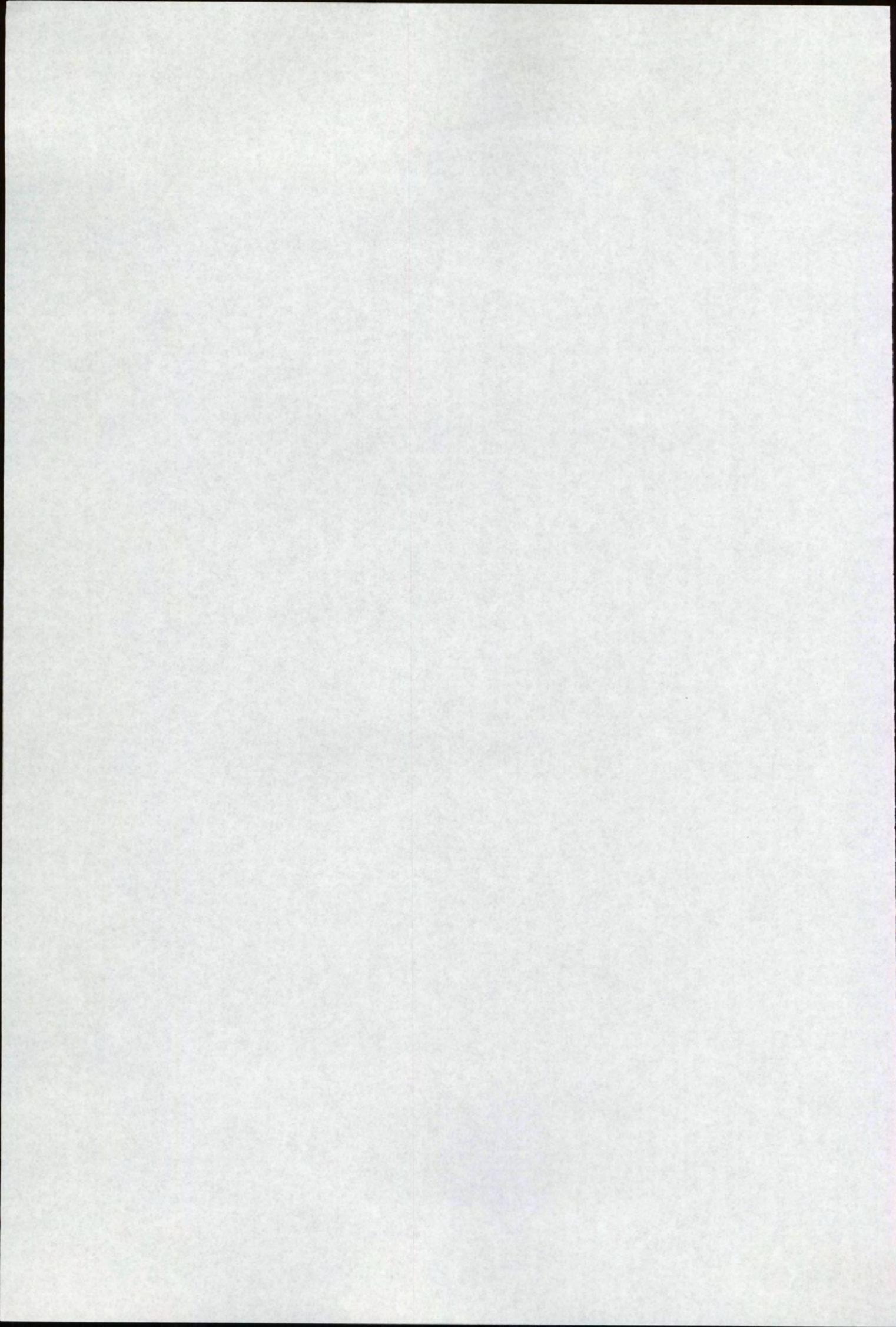
Een lunchpakket kan je minimaal 1 werkdag van te voren aanvragen bij de cateringmanager, toestel 6082.

Leveringsvoorwaarden

Lunchpakketten dienen minimaal 1 werkdag van te voren worden aangevraagd.



Cateringmanager
Toestel: 6082
Locatie:



Milieuzorg

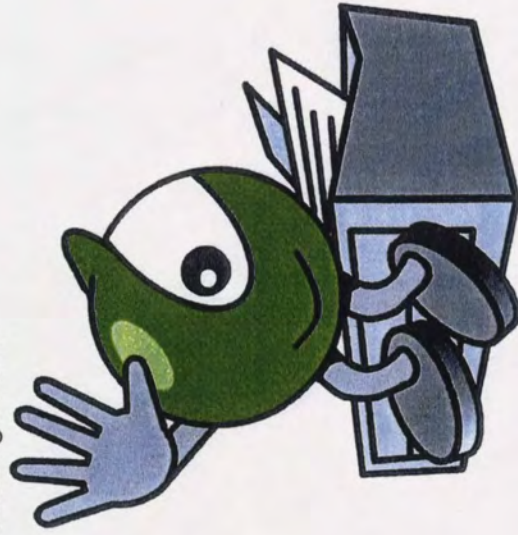
Product/ dienst

Binnen AVV draagt FM zorg voor het uitdragen van het milieuzorgsysteem in de gehele organisatie.

Nadere omschrijving

Zorg voor het milieu is een taak van ons allemaal. Daartoe is er binnen AVV een milieuzorgsysteem opgezet waarmee getracht wordt de milieubewustheid van de medewerkers te vergroten.

Hiermee worden thema's als het gescheiden inzamelen van afval, gebruik van milieuvriendelijke materialen, afname van het elektriciteits- en papierverbruik en waterbesparing onder de aandacht gebracht..



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Onderhoud meubilair

Product/ dienst

Het onderhoud op en reparatie van het door FM geleverde kantoormeubilair.

Nadere omschrijving

FM verleent volledige service op kantoormeubilair zoals:

- onderhoud aan gasveren van bureaustoelen
- het smeren van bureauladen
- het bijstellen van bureauladen
- controle op loszittende onderdelen
- versleten/ vervuilde bekleding
- beschadigingen
- het smeren van kastdeuren

Bestelwijze

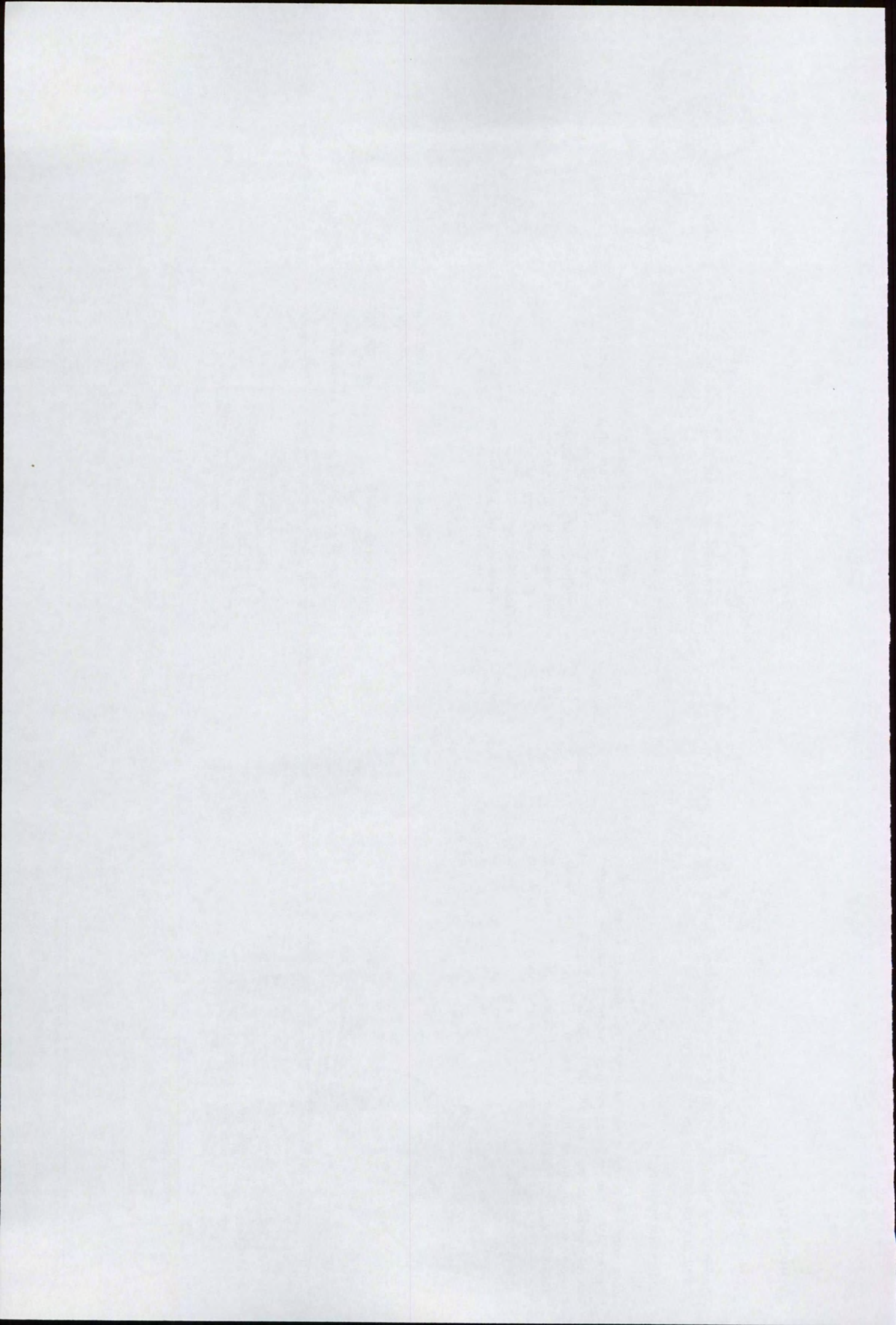
Storingen, problemen of tekortkomingen met of aan het meubilair kan je doorgeven aan het facilitair loket, toestel 1111.

Leveringsvoorwaarden

Normaliter zal geprobeerd worden kleine storingen of problemen binnen een week te verhelpen.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Opleidingsruimte

Product/ dienst

Het ter beschikking stellen van de opleidingsruimte ten behoeve van cursussen e.d..

Nadere omschrijving

FM heeft in A1.28 een ruimte permanent ingericht voor het geven van in-house cursussen. De ruimte biedt plaats aan 1 docent en 8 cursisten. Deze ruimte is eveneens voor algemeen gebruik beschikbaar. Dus ook jij kunt er gebruik van maken om voor een kleine groep een demo te geven of om een presentatie, of voorlichting te geven.

In de opleidingsruimte zijn 9 krachtige PC's geplaatst. Daarnaast is er een beamer aan plafond het plafond bevestigd die is aangesloten op de docenten-PC. De ruimte is voorzien van ergonomisch meubilair, dat individueel in hoogte verstelbaar is.

Bestelwijze

De opleidingsruimte kan gereserveerd worden bij het facilitair loket, toestel 1111. Ook kan je hiervoor het formulier 'reservering opleidingsruimte' invullen, dat te vinden is op Compas. De opleidingsruimte dient minimaal 1 dag van te voren gereserveerd te worden. Om teleurstelling te voorkomen is het echter verstandig ruim van tevoren te reserveren.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Papiervernietiger

Product/ dienst

Het vernietigen van vertrouwelijke gegevens.

Nadere omschrijving

Voor het vernietigen van *kleine* hoeveelheden vertrouwelijke gegevens kan je gebruik maken van de papiervernietigers die op een aantal verdiepingen in de gang te vinden zijn.

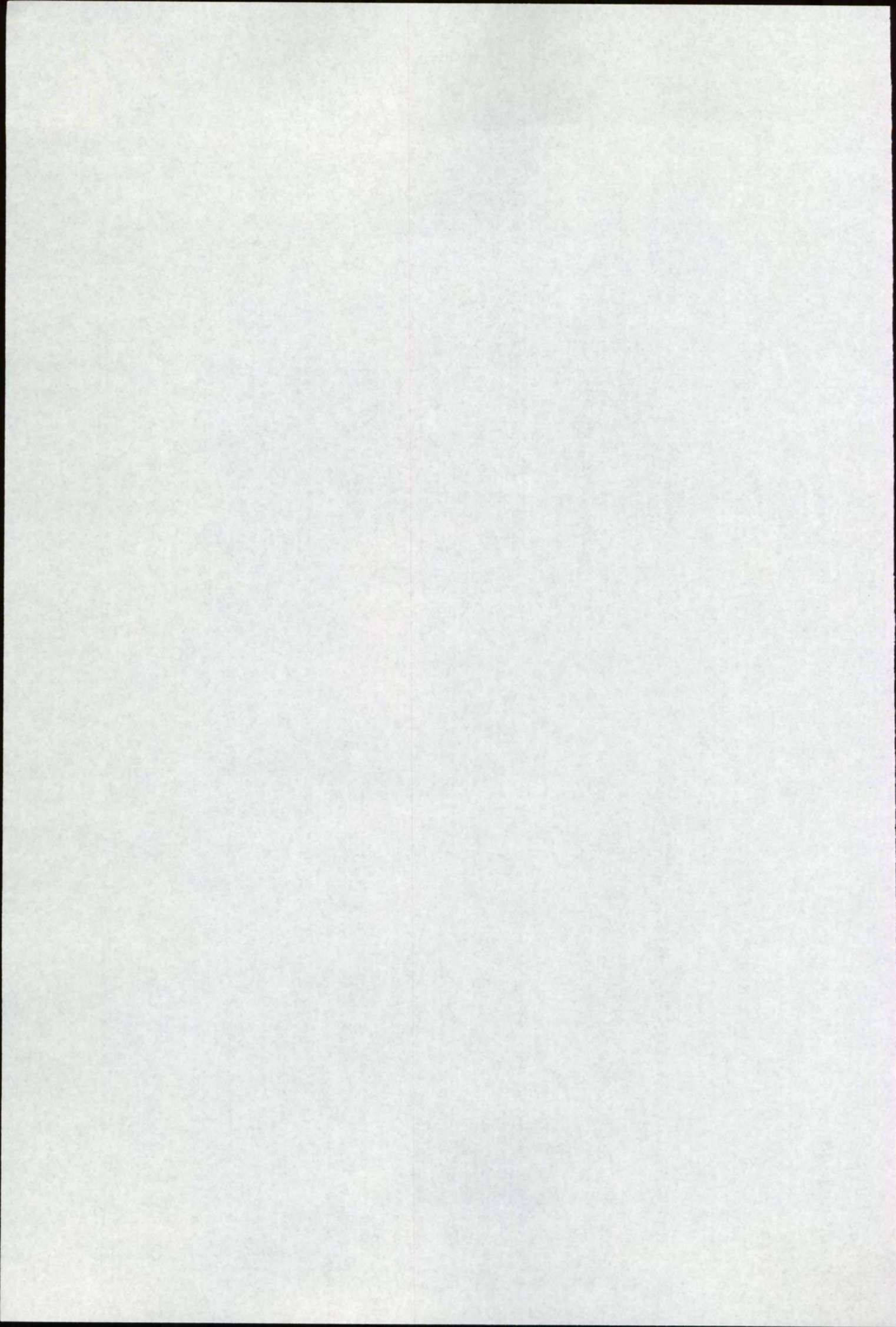
Voor het ter vernietiging aanbieden van *grote* hoeveelheden vertrouwelijke gegevens kan je op de reproductieafdeling terecht van het gebouw 'de maas', kamer 19.26, toestel 6598.

Bestelwijze

Grote hoeveelheden vertrouwelijke gegevens kan je tussen 8.00 uur en 12.00 uur en van 12.30 uur tot 17.00 uur aanbieden bij de reproductieafdeling van gebouw 'De Maas', kamer 19.26, toestel 6598.



Reproductieafdeling
Toestel: 6598
Locatie: 19.26 gebouw
'De Maas'



Parkeerplaatsen personeel en bezoekers

Product/ dienst

Het ter beschikking stellen van parkeerplaatsen voor het personeel en bezoekers.

Nadere omschrijving

- *Parkeren bezoekers*
Voor bezoekers die met eigen vervoer reizen zijn 29 bezoekersparkeerplaatsen beschikbaar aan de Terwenakker. Deze parkeerplaatsen dienen minimaal 24 uur van te voren gereserveerd te worden bij de receptie van gebouw 'De Maas'. Bij de receptie wordt de naam van de bezoeker, naam medewerker waarvoor bezoek is, datum van het bezoek, aanvangstijd en duur van het bezoek op de reserveringslijst geplaatst.
De bezoeker kan zich via de intercom bij de slagboom van de parkeerplaats melden bij de portier. Daarnaast is het van groot belang dat de bezoeker zich op de bewuste dag AAN- en AFMELDT bij de receptie. Alleen op deze wijze is het mogelijk de parkeerplaatsen voor de bezoekers zo optimaal mogelijk te gebruiken.

- *Parkeren medewerkers*
De overige parkeerplaatsen die Rijkswaterstaat ter beschikking heeft zijn, naar rato van het aantal medewerkers, per afdeling verdeeld.

Bestelwijze

Voor het reserveren van een parkeerplaats voor bezoekers kan je contact opnemen met de receptie van gebouw "De Maas" (i.v.m. planning en drukte minimaal 24 uur van te voren, maar het is aan te raden dit zo vroeg mogelijk te doen). Bezoekers voor wie niet is gereserveerd is wordt geen toegang verleend tot de parkeerplaats. Voor deze mensen geldt het advies betaald te parkeren op de

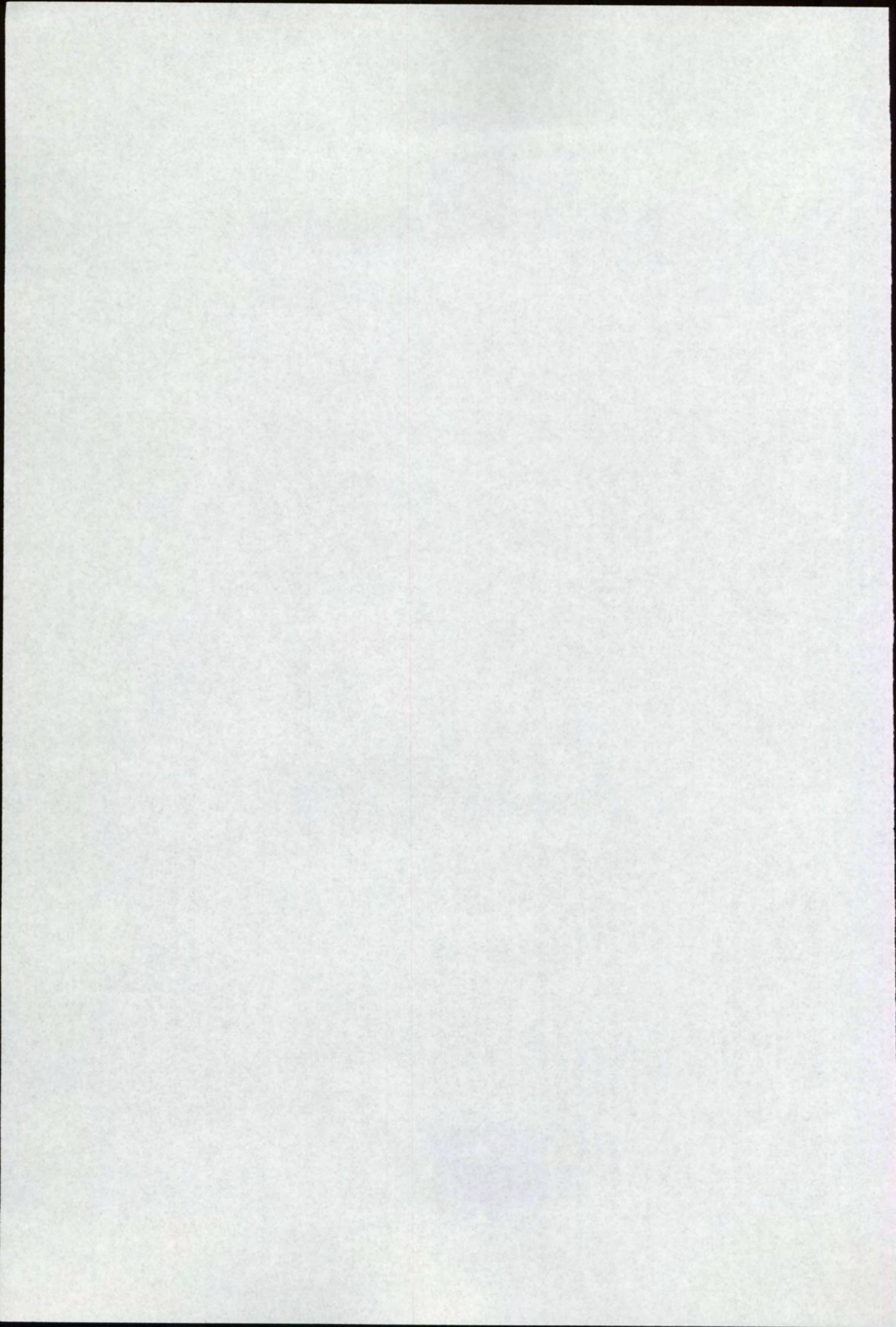
gemeentelijke parkeerplaatsen aan de kade tegen betaling van f 2,- per uur of f 8,- per dag.
De parkeerplaatsen die de afdelingen ter beschikking staan zijn in het beheer bij de betreffende bedrijfsbureaus. voor vragen en informatie kan je daar terecht.

Leveringsvoorwaarden

De parkeerplaatsen voor bezoekers moeten minimaal 24 uur van te voren worden gereserveerd bij de receptie van gebouw 'De Maas'.



Receptie
Toestel: 6042
Locatie: Entree gebouw
'de Maas'



PC-apparatuur en softwarepakketten

Product/ dienst

Het leveren, plaatsen en installeren van PC's, randapparatuur en softwarepakketten.

Nadere omschrijving

FM kent een automatiseringsplan, waarin het vervangingsbeleid van apparatuur t.b.v. kantoorautomatisering is opgenomen. Additionele apparatuur of apparatuur voor een nieuwe medewerker kan aangevraagd worden middels het 'werkplekfaciliteiten-formulier' dat verkrijgbaar is bij het secretariaat van uw afdeling. Het formulier kan ingeleverd worden bij het facilitair loket, toestel 1111.

Bij het optreden van storingen in apparatuur, software of netwerkverbinding kan je eveneens contact opnemen met het facilitair loket, toestel 1111. Afhankelijk van de soort storing zal de reactietijd tussen 1 uur en 5 werkdagen liggen.

Bestelwijze

Voor het aanvragen van apparatuur, doorgeven van storingen of het bestellen van software dient in alle gevallen contact opgenomen te worden met het facilitair loket, toestel 1111. Voor advies over of het organiseren van opleidingen in het gebruik van software kan je contact opnemen met de opleidingscoördinator van automatisering, toestel 5631.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Plantenbakken/ groenvoorziening

Product/ dienst

Het leveren, plaatsen en onderhouden van plantenbakken in de gangen van gebouw 'De Nieuwe Maas'.

Nadere omschrijving/ toelichting

Ter bevordering van het leefklimaat bevinden zich in de gangen op de diverse verdiepingen plantenbakken. Deze plantenbakken worden periodiek onderhouden door een plantenspecialist. Dit houdt in:

- het bijvullen van het waterreservoir
- het geven van voeding
- het vernevelen
- het reinigen van de plantenbakken
- ongediertebestrijding
- het vervangen van dode of zieke planten.

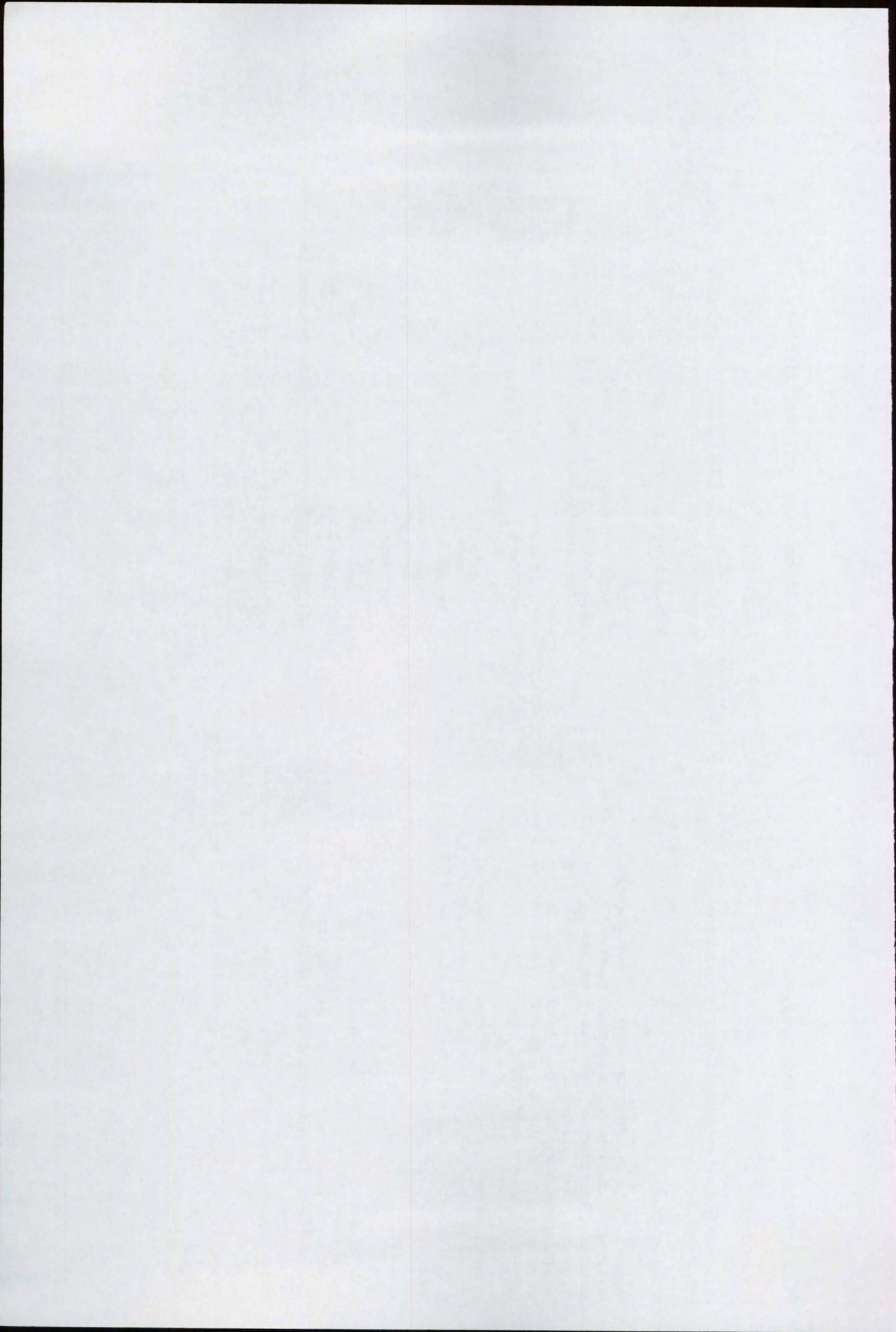
Deze planten hoeven dus niet door medewerkers van water voorzien te worden.

Bestelwijze

Het plaatsen van plantenbakken wordt automatisch verzorgd. Mocht je opmerkingen of vragen hebben, dan kan je contact opnemen met het facilitair loket, toestel 1111.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Postbezorging

Product/ dienst

Het bezorgen van inkomende en versturen van externe post.



Nadere omschrijving

Interne post

Interne post kan je deponeren bij de postuiven in het postvak 'interne post'. De interne post wordt dagelijks opgehaald en op de juiste plaats bezorgd. Interne post die voor 10.00 uur in het postvak 'interne post' ligt wordt nog dezelfde dag bezorgd.

Inkomende externe post

De inkomende (externe) post wordt dagelijks gesorteerd en op iedere verdieping bezorgd in de postuiven bij de lifthal. Er zijn 2 bezorggrondes; om 10.00 uur en om 13.00 uur.

Uitgaande externe post

Uitgaande (externe) post kan je deponeren bij de postuiven in het vak 'externe post'. De bode zal de post op zijn ronde meenemen en nog dezelfde dag frankeren en verzenden. Dagelijks zijn er drie rondes waarbij de externe post wordt opgehaald; 10.00 uur, 13.00 uur en 15.00 uur. Tot 16.00 uur kan de post persoonlijk afgegeven worden bij de postkamer A1.03.

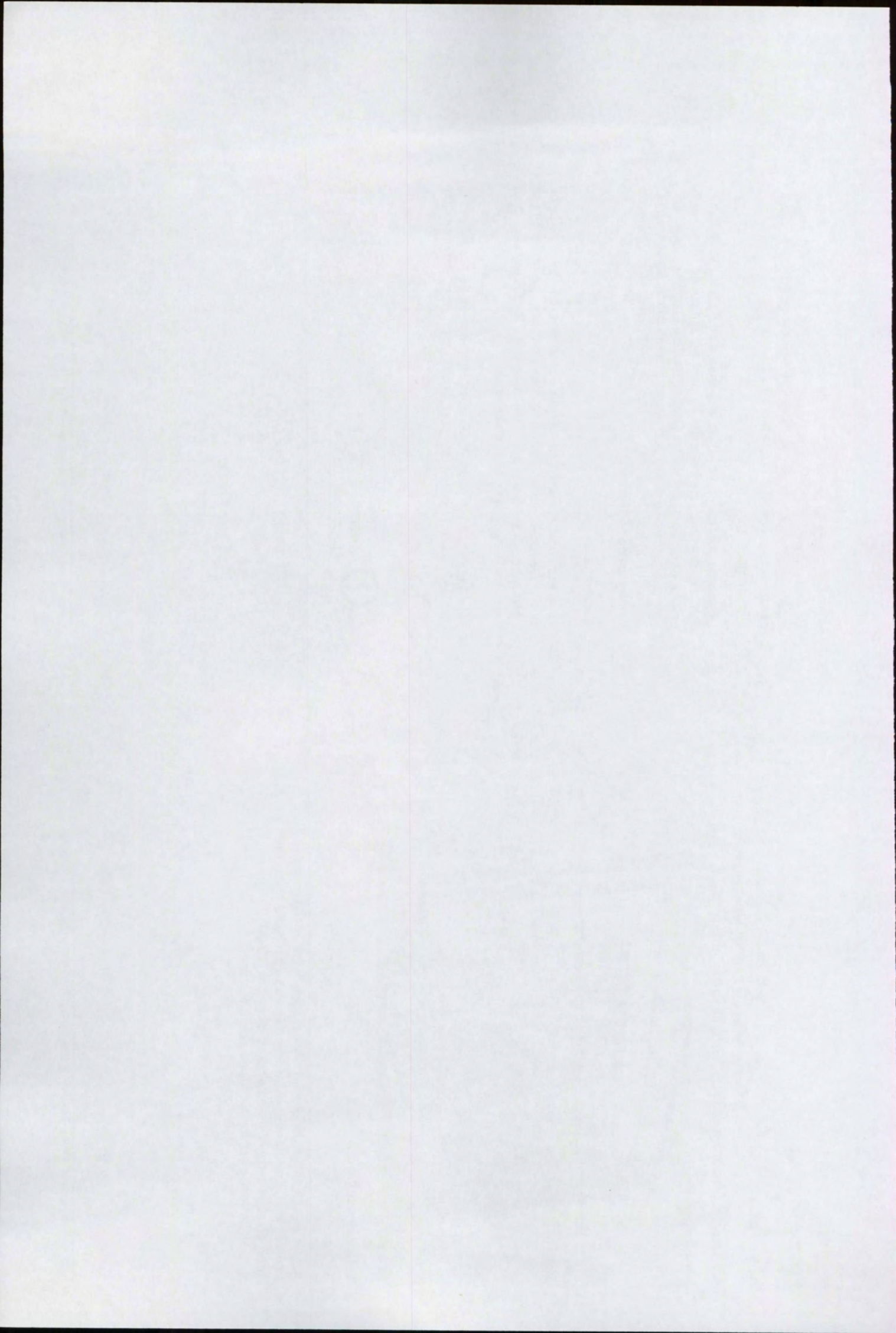
Bestelwijze

Uitgaande post kan je tot 15.00 uur deponeren in het vak 'externe post'. De post wordt dan nog dezelfde dag gefrankeerd en verzonden. Na 15.00 uur kan men tot 16.00 uur de post persoonlijk afgeven bij de postkamer.

Interne post kan je voor 10.00 uur deponeren in de postuiven in het vak interne post. De post wordt dan nog dezelfde dag bezorgd.



Postkamer
Toestel: 5617
Locatie: A1.03



Postregistratiesysteem (NDM)

Product/ dienst

Het uniform registreren van alle belangrijke poststukken in het postregistratiesysteem (NDM).

Nadere omschrijving

NDM is een elektronisch postregistratiesysteem en is de standaard binnen Verkeer en Waterstaat. Daartoe zijn de volgende regels opgesteld met betrekking tot de behandeling van de inkomende en uitgaande post.

→ *Registratie inkomende post*

Inkomende externe post wordt geopend en zo nodig geregistreerd en van een blokstempel voorzien. Documenten die voor registratie in aanmerking komen zijn:

- brieven met verzoek om antwoord;
- offertes;
- getekende overeenkomsten en
- regelgeving.

→ *Afhandeling inkomende post*

In het blokstempel op de post dien je de projectcode of algemene code in te vullen en te parafieren. Het document dien je binnen 15 dagen na ontvangst af te handelen. Daarna geef je het origineel van het document af aan het secretariaat van je afdeling. Het secretariaat biedt het document vervolgens ter archivering aan.

→ *Registratie uitgaande post*

Alle uitgaande brieven moeten om ze goed te kunnen archiveren voorzien zijn van een briefnummer en een projectcode. Deze kan je aanvragen bij het secretariaat van je afdeling. Hier dien je tevens ter archivering twee kopieën van je brief in te leveren.



Archiefzaken
Toestel: 5617
Locatie: A1.01

Presentatieapparatuur

Product/ dienst

Het ter beschikking stellen en installeren van presentatieapparatuur.

Nadere omschrijving

De vergaderruimten zijn standaard ingericht met een flip-over (inclusief stiften) en projectieschermen.

Indien je voor een presentatie in een vergaderruimte of werkkamer audiovisuele ondersteuning wenst dan kan je o.a. de volgende audiovisuele middelen huren:

- Videorecorder + monitor (VHS of Umatic)
- Videocamera (VHS)
- Overheadprojector
- Diaprojector (slede of carroussel)
- Geluidsinstallatie

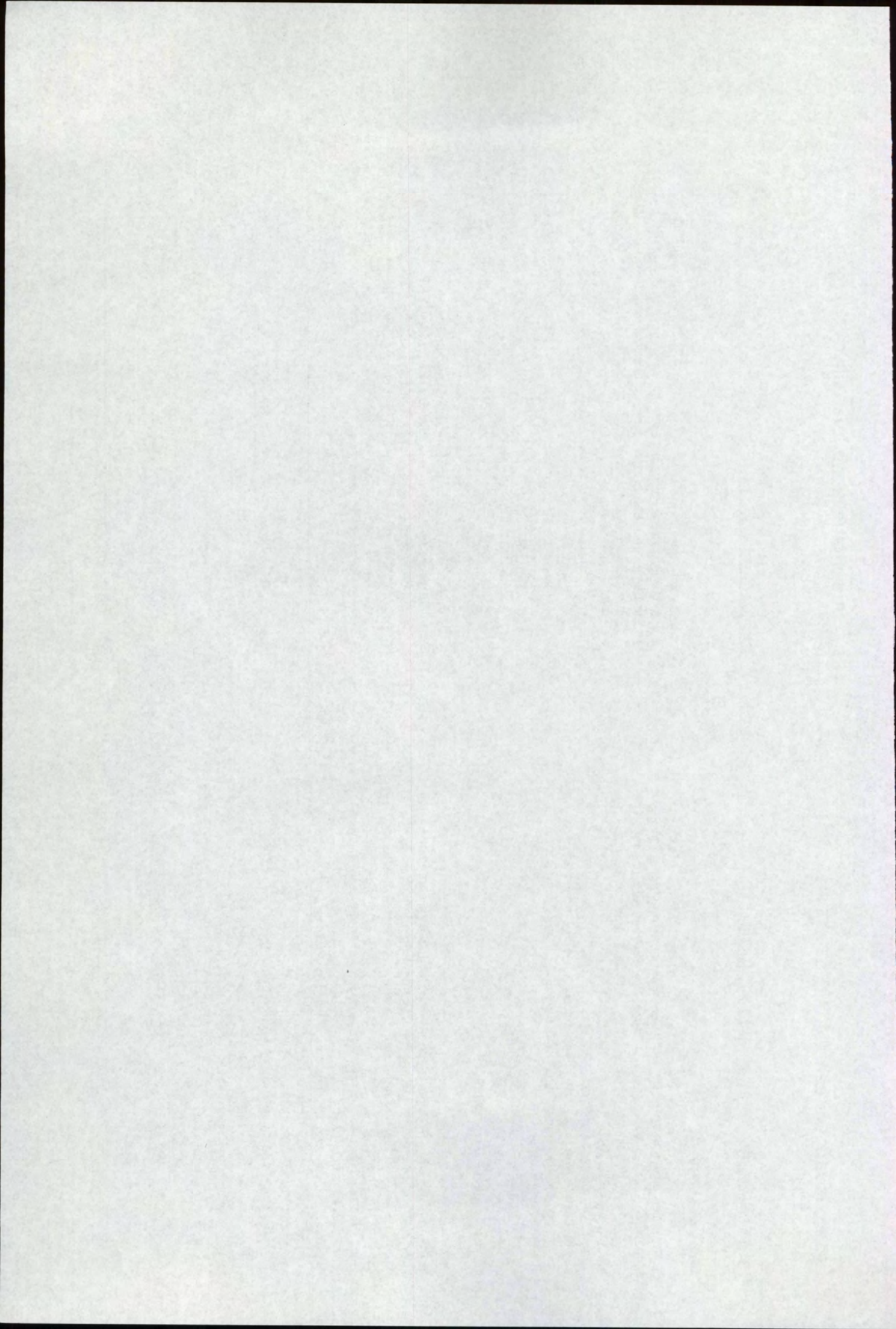
Bestelwijze

Audiovisuele middelen ter ondersteuning van een presentatie in een vergaderzaal kan je gelijktijdig aanvragen met het reserveren van de vergaderzaal bij de telefonistes, toestel 6048/6049.

Voor het reserveren van audiovisuele middelen ter ondersteuning van een presentatie op je werkkamer kan je contact opnemen met het facilitair loket, toestel 1111.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Presentatiebegeleiding

Product/ dienst

Het begeleiden van medewerkers van AVV bij het geven van presentaties.

Nadere omschrijving

Presenteren gaat niet iedereen goed af. Plankenkoorts en onzekerheid kunnen presentatoren in spé aardig onzeker maken. Er is een aantal zaken waar zeker rekening mee moet worden gehouden wanneer je een presentatie voorbereidt. FM kan je echter helpen bij het voorbereiden van en vertrouwd maken met presentaties. FM geeft hulp bij het vaststellen wie de doelgroep is en wat men graag wil overdragen en op welke logische wijze men dat het doeltreffendst doet. Welke visuele hulpmiddelen er zijn en hoe deze te gebruiken in welke omstandigheden. Ook hoe men zijn verhaal van passende beelden kan voorzien. Al met al zorgen we er met elkaar voor dat je een klinkende presentatie kan geven, waar de toehoorder geboeid naar luistert en ook nog wat van opsteekt en onthoudt. Daarbij kan FM ook nog alle technische zaken begeleiden, zodat men zich volledig op de presentatie kan concentreren.

Bestelwijze

Voor het krijgen van presentatiebegeleiding kan je contact opnemen met FMV.



FMV
Toestel: 5624
Locatie: A1.04

Promotie van AVV publicaties

Product/ dienst

Het bekend maken van AVV-publicaties bij boekhandels en bibliotheken.

Nadere omschrijving

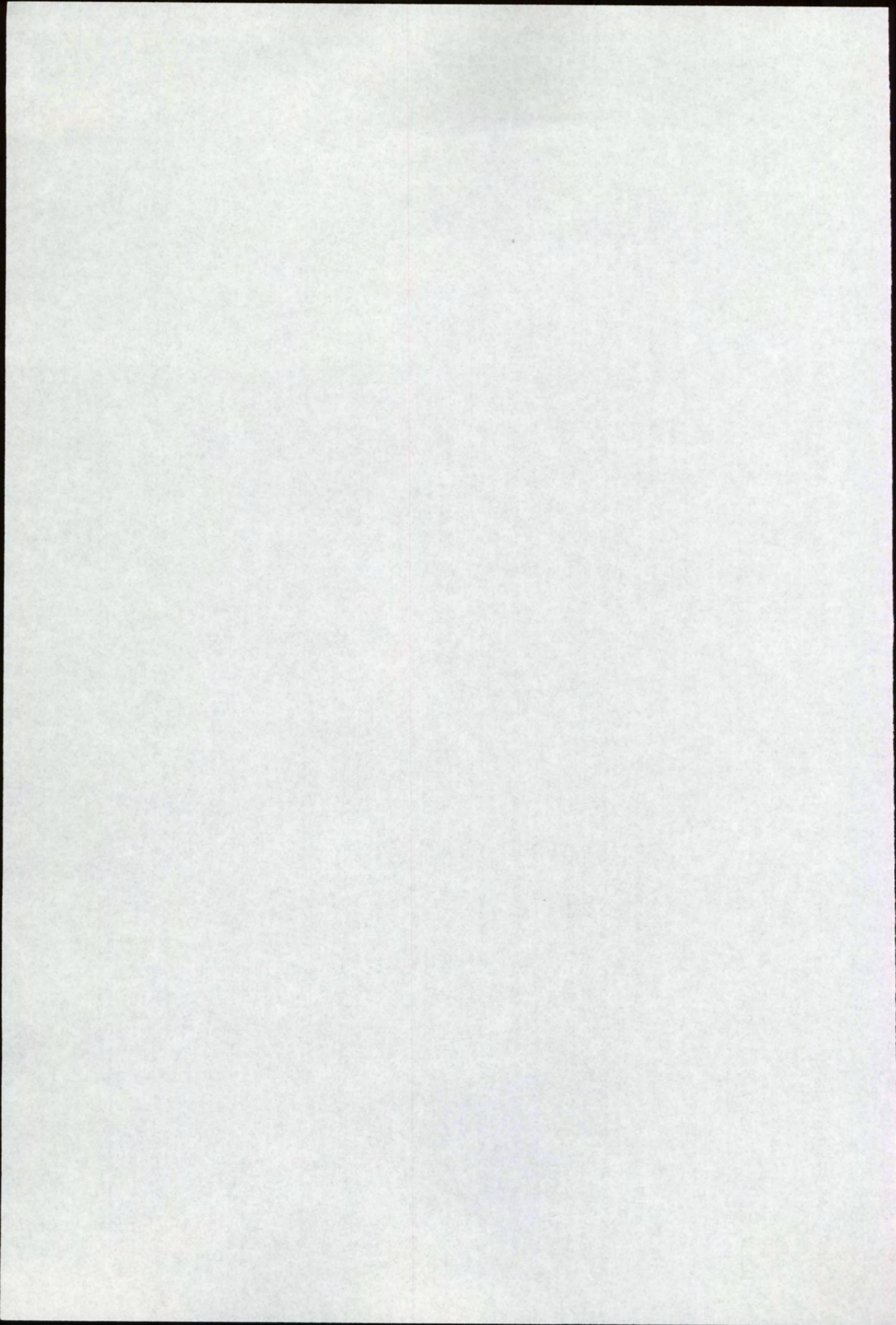
FM kan er voor zorgdragen dat je AVV-publicatie bekend wordt bij boekhandels en bibliotheken. Hiertoe worden ISBN-nummers toegekend. Wel moet je er zelf voor zorgen dat het ISBN-nummer in de publicatie wordt afgedrukt.

Bestelwijze

Voor het laten toekennen van een ISBN-nummer kan je contact opnemen met het hoofd FMB, toestel 5610.



Hoofd FMB
Toestel: 5610
Locatie: A1.01



Receptie- en portiersdiensten

Product/ dienst

Het zorgdragen voor de bemanning van de centrale receptiebalie in gebouw 'De Maas'.

Nadere omschrijving

De portiers/ receptionistes zijn aanwezig van 6:30 tot 19:30 uur.

De receptie vervult de volgende taken:

- Registratie aanmelding bezoekers;
 - Ontvangst van bezoek;
 - Aanmelding bezoek;
 - Aanmaak en uitgifte bezoekerspas en
 - Beveiliging tegen ongewenst bezoek.
- De wijze waarop je bezoekers kunt aanmelden vind je onder 'Bezoekerspas'.



Receptie
Toestel: 6042
Locatie: Entree 'De Maas'

Restaurantieve diensten

Product/ dienst

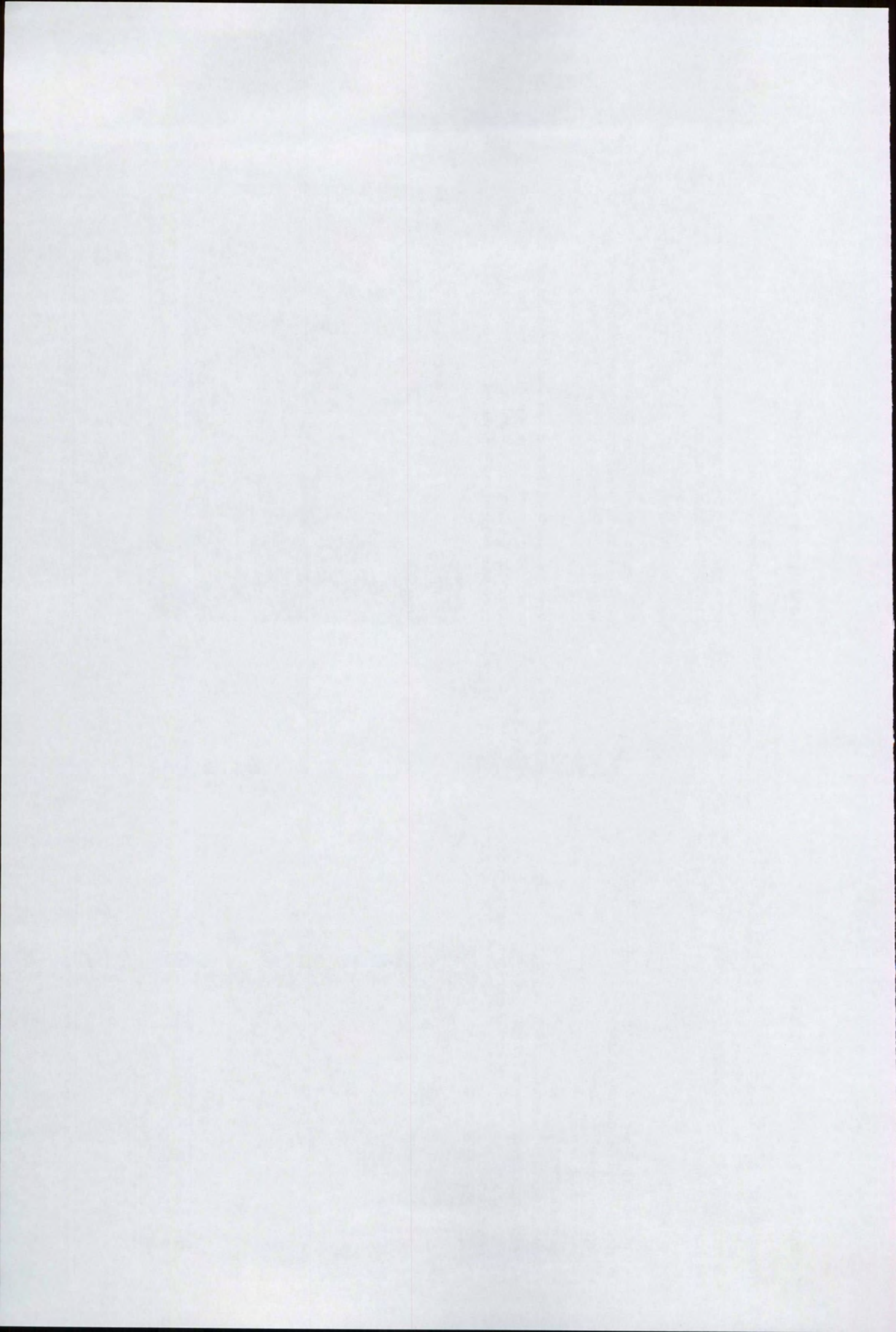
Het leveren van restaurantieve voorzieningen in de gebouwen 'De Maas' en 'De Nieuwe Maas'.

Nadere omschrijving

Voor warme maaltijden en broodjes kan je terecht in het bedrijfsrestaurant 'Maaszicht' dat gesitueerd is op de 20^e verdieping van het gebouw 'de Maas'. De openingstijden van het bedrijfsrestaurant zijn van 12.00 uur tot 13.30 uur.

Voor een gevarieerd aanbod van vers belegde broodjes, warme snacks, soep en een kopje koffie of thee kan je terecht in coffeeshop 'De Brug'. De coffeeshop is gesitueerd op de begaande grond en is geopend van 7.00 uur tot 17.00 uur.





Bestelwijze

Voor vragen en/ of opmerkingen met betrekking tot catering faciliteiten kan je contact opnemen met de cateringmanager, toestel 6082.



Catering manager
Toestel: 6082
Locatie:

Schoonmaak

Product/ dienst

Het dagelijks schoonmaken van kantoorruimten, algemene ruimten, sanitair etc.

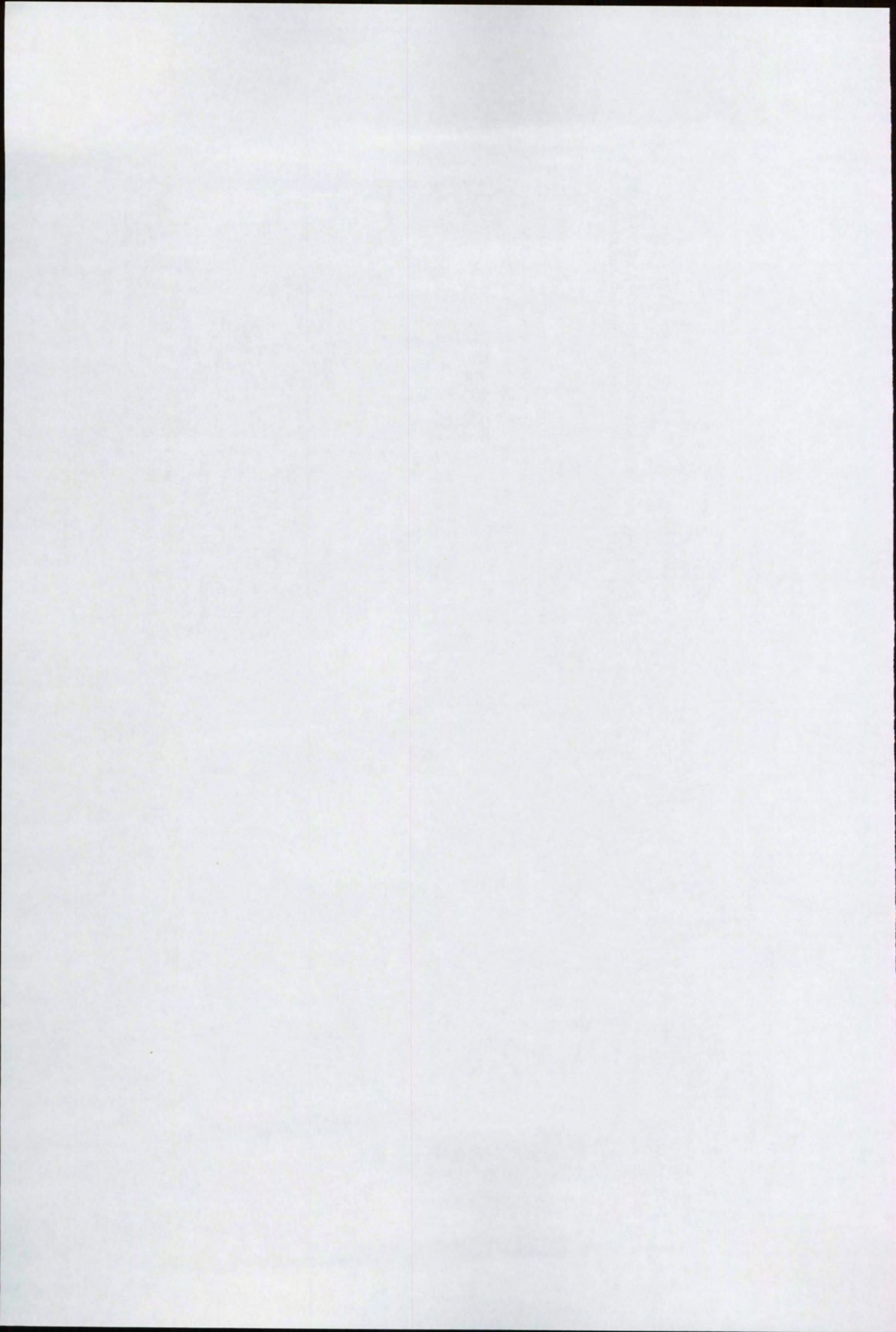
Nadere omschrijving

FM draagt zorg voor het dagelijks schoon maken van gebouw 'De Nieuwe Maas'. Deze schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats van 16:00 tot 18:30.

De dagelijkse c.q. wekelijkse werkzaamheden betreffen het afnemen van bureaus en tafels, legen van asbakken en prullenbakken, stofzuigen, reinigen van gangen, hallen en toiletten (inclusief het aanvullen van toiletbenodigdheden als papier, zeep en handdoeken).

Om te voorkomen dat er bij het schoonmaken papier en dossiers zoek raken hebben de schoonmakers de opdracht om papier, dossiers en andere zaken op bureaus niet te verplaatsen. Geadviseerd wordt om je bureaublad en dergelijke vrij te maken zodat de schoonmakers hun werk naar behoren kunnen doen. Tevens is het van belang de vloeren zoveel mogelijk vrij te houden, zodat er goed gestofzuigd kan worden.





FM draagt naast de gebruikelijke schoonmaakwerkzaamheden ook zorg voor alle vormen van speciale schoonmaak, bijvoorbeeld na evenementen en festiviteiten.

Bestelwijze

Normaal gesproken vinden de schoonmaakwerkzaamheden plaats zonder dat hier steeds een opdracht voor moet worden gegeven. Klachten of vervuiling (bijvoorbeeld door het morsen van koffie) kan je melden bij het facilitair loket, toestel 1111. Dit geldt eveneens voor het eventueel verrichten van schoonmaakwerkzaamheden overdag en het verkrijgen van schoonmaakmiddelen, stofzuiger etc.

Leveringsvoorwaarden

Voor een optimale en schone werkomgeving is het van belang dat wanneer je iets morst, waardoor vlekken in het tapijt zijn ontstaan direct contact opneemt met het facilitair loket, toestel 1111.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

(Standaard) Telefoonapparatuur

Product/ dienst

Het leveren, plaatsen en gebruik van werkplekgebonden telefoonapparatuur.

Nadere omschrijving

Alle medewerkers hebben op hun kamer de beschikking over een telefoontoestel. De telefoontoestellen van gebouwen 'De Maas' en 'De Nieuwe Maas' zijn respectievelijk voorzien van doorkiesnummer 010 - 402 /282

Internationaal bellen

Het is niet mogelijk rechtstreeks internationale gesprekken te voeren. Door tussenkomst van de telefonistes is het mogelijk een internationaal gesprek aan te vragen (toestel 6048/6049). Zij zorgen dat de verbinding tot stand komt.

Telefonische bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid is een must. Het kan voor zowel klanten als collega's veel irritatie en tijd voorkomen. Wat te doen om telefonisch goed bereikbaar te zijn:

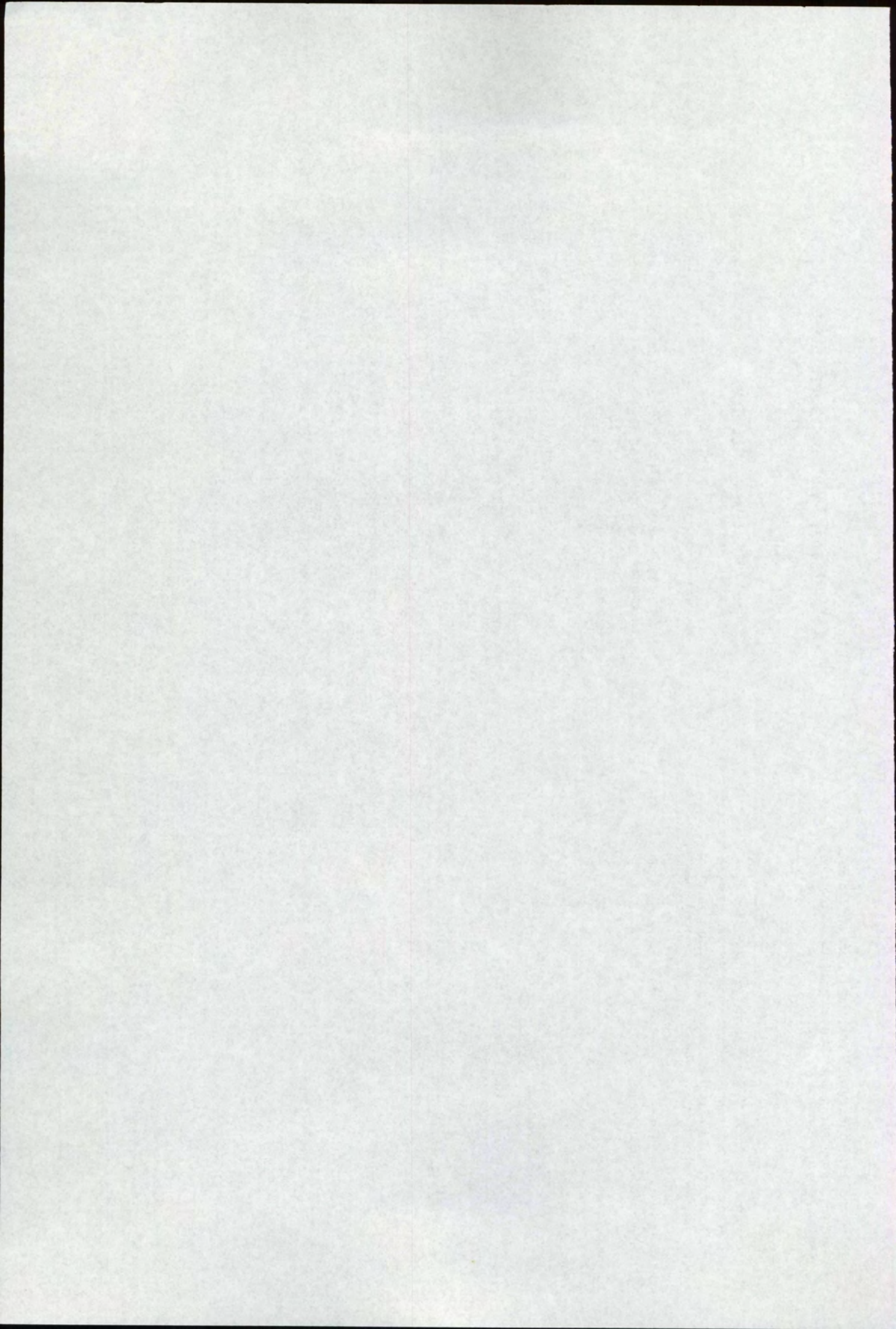
Toestel doorschakelen : *21* XXXX # (xxxx = toestelnr. van doorschakeling)

Doorschakeling beëindigen: #21#

Bij vakantie en langdurige ziekte word je geadviseerd dit door te geven aan de telefonistes en er zorg voor te dragen dat je telefoon doorgeschakeld wordt naar een collega.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



(Mobiele) Telefoonapparatuur

Product/ dienst

Het leveren, onderhoud, reparatie en gebruik van mobiele telefoons.

Nadere omschrijving

FM draagt zorg voor het aanschaffen van mobiele telefoons. Dit geschiedt op basis van afgesloten contracten. Als standaard krijg je de beschikking over een Duo-band toestel, die met uitzondering van de USA wereldwijd te gebruiken is. Als leentoeistel is er een Tri-band toestel beschikbaar. Dit toestel is wél te gebruiken in de USA.



Bestelwijze

Het beschikbaar stellen van een mobiele telefoon gebeurt pas nadat schriftelijke toestemming vanuit het lijnmanagement of de dienstleiding is verleent. Het aanvraagformulier dient getekend en ingeleverd te worden bij het facilitair loket, toestel 1111.

Een defecte mobiele telefoon kan ter reparatie eveneens worden afgegeven bij het facilitair loket toestel 1111. Indien gewenst kan de gebruiker tijdelijk een leentoeistel krijgen.

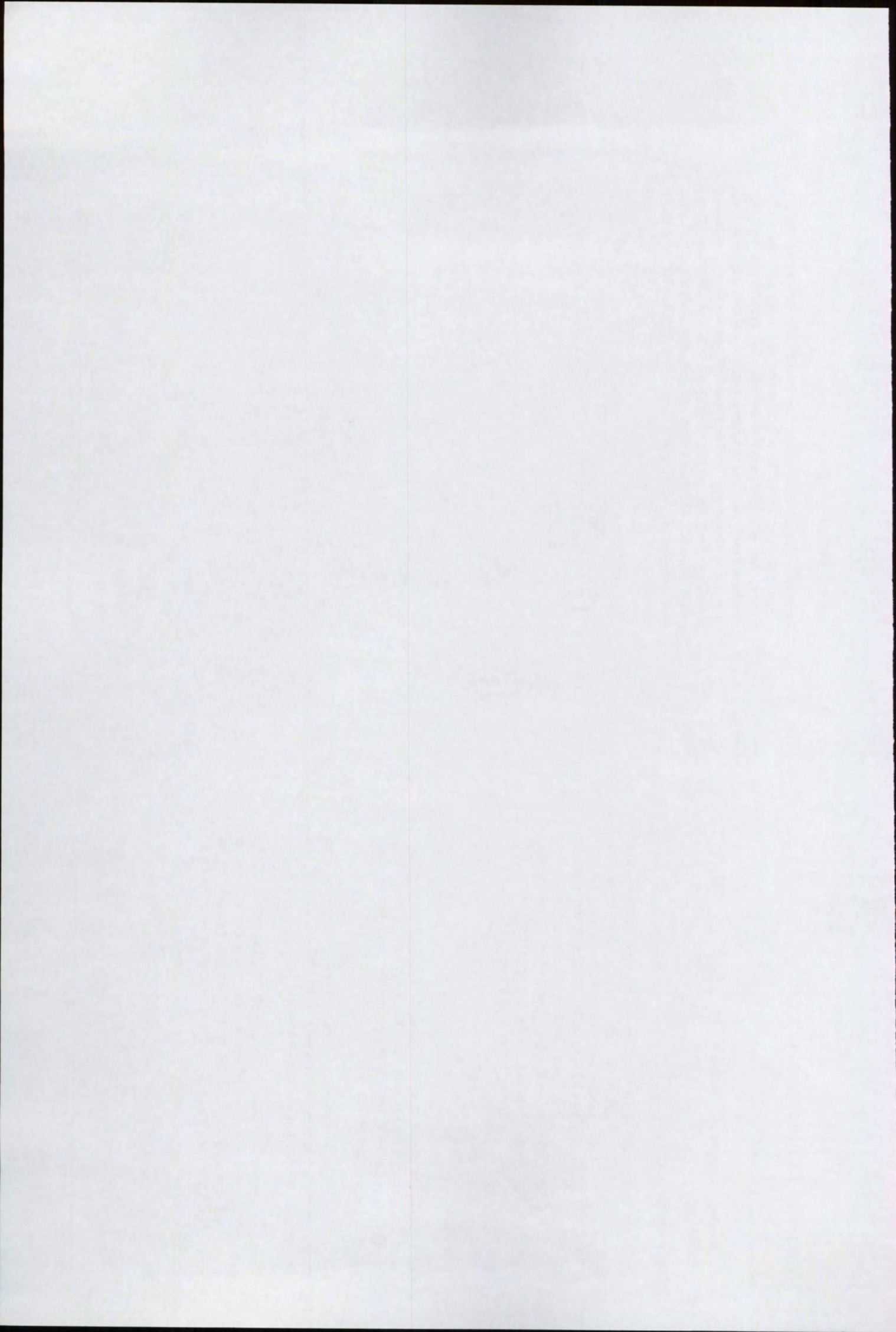
Verlies en ontvreemding van mobiele telefoons dient direct door de gebruiker gemeld te worden bij het facilitair loket, toestel. 1111. Er wordt dan gezorgd dat het 06-nummer wordt geblokkeerd of afgesloten. Daarnaast dient de gebruiker aangifte te doen bij de politie.

Leveringsvoorwaarden

Aanschaf van mobiele telefoons op kosten van een project is niet toegestaan. Abonnementkosten komen ten laste van het AVV-budget, dat is ondergebracht bij FM. De facturering van 06-nummers wordt door deze afdeling gecontroleerd op belgedrag. Daar waar afwijkingen worden geconstateerd of het belgedrag aanleiding heeft tot vragen, wordt dit aan het lijnmanagement gerapporteerd. Misbruik van 06-nummers leidt direct tot inbeslagneming, waarna het lijnmanagement beslist over de te nemen sancties.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Andere Telecommunicatiemiddelen

Product/ dienst

Het leveren en gebruik van andere dan werkplekgebonden en mobiele telefoons.

Nadere omschrijving

FM levert naast mobiele telefoons en werkplekgebonden telefoons de volgende telecommunicatiemiddelen:

- Semafoon
- marifoorn
- Fax
- Pager/ pieper

Pagers

In gebouw 'De Nieuwe Maas' hebben verschillende medewerkers, vanwege de mobiliteit van hun functie de beschikking over een pager. In de digitale telefoongids is aangegeven of iemand in het bezit is van een pager.

Oproepen van een pager:

JE belt het toestelnummer en wacht op beantwoording.

Toestel doorschakelen naar *218# (... rood LED brandt op pager: toestel)

Doorschakeling opheffen: rood LED toets indrukken

Oproepen pager: 81 XXXX (XXXX = toestelnummer)

Antwoorden: 82 XXXX (XXXX = pagernummer)

Telefax

Het ontvangen en verzenden van telefaxberichten kan middels het centrale fax-apparaat welke zich op de postkamer bevindt. Het faxnummer is: 010 - 2825640.

Centraal binnengekomen faxberichten worden telefonisch aan de geadresseerde doorgebeld. In overleg met de medewerker van de

postkamer kan je het faxbericht direct afhalen op kamer A1.03. Ook is het mogelijk het faxbericht middels de interne post te laten versturen.

Bestelwijze

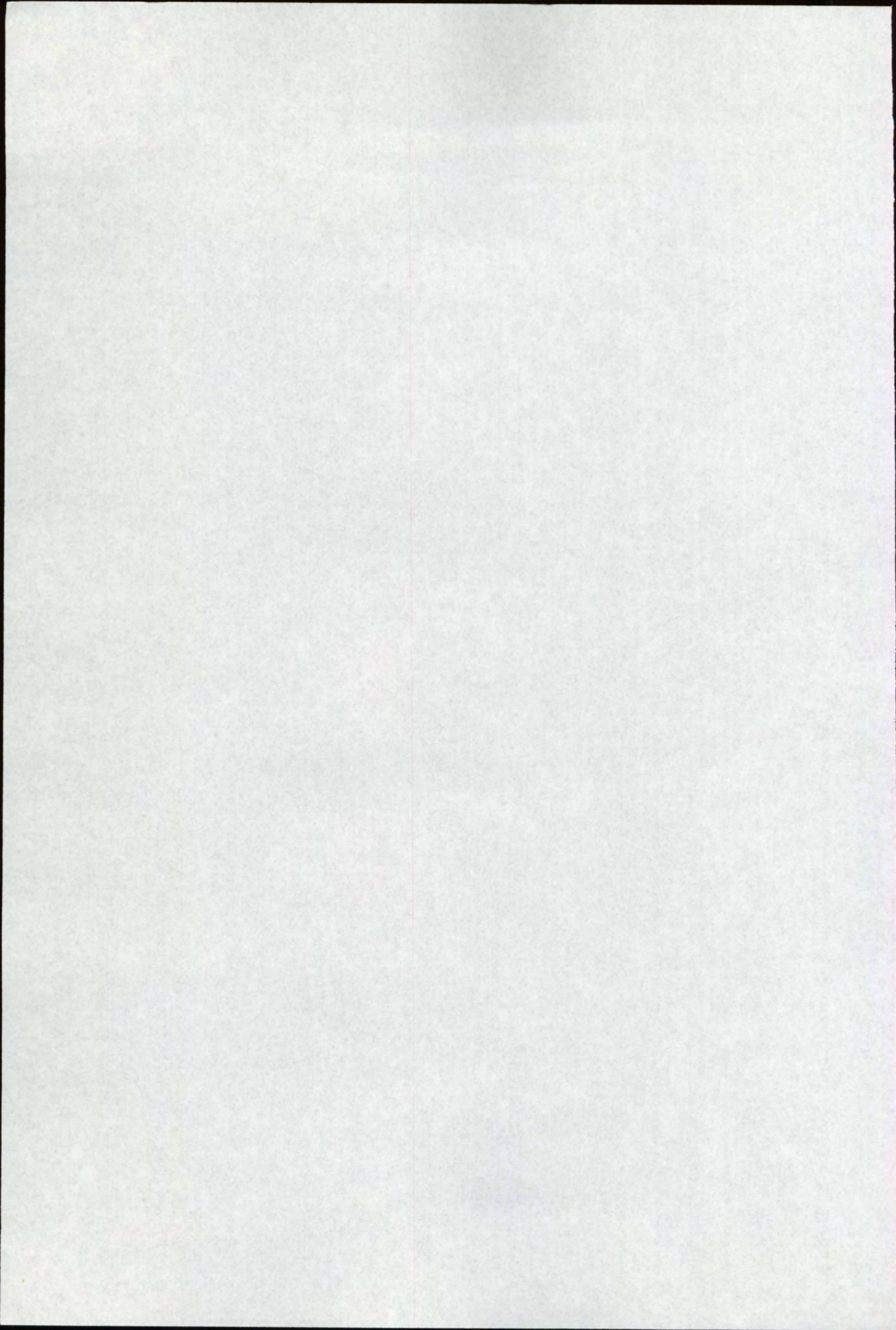
Indien medewerkers van AVV voor het uitvoeren van hun taak, de beschikking moeten krijgen over een bepaald soort telecommunicatiemiddel (pager, semafoon, marifoorn, fax, etc), kan dit besteld worden bij het facilitair loket, toestel 1111.

Leveringsvoorwaarden

De levertijd van de genoemde apparaten is doorgaans 4 weken.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



Tentoonstellingsruimte

Product/ dienst

Het beschikbaar stellen van de tentoonstellingsruimte.

Nadere omschrijving

De tentoonstellingsruimte op de eerste verdieping in gebouw 'De Maas' is een technisch hoogstandje. De tentoonstellingsruimte biedt plaats aan 20 tot 25 personen en beschikt over een groot aantal audiovisuele hulpmiddelen (beamer, geluidsapparatuur, video en ingebouwd projectiepaneel). Alle vormen van presenteren zijn er dan ook mogelijk.

In principe kan de presentator alle apparatuur vanuit het spreekgestoelte aansturen. Je kunt ook de techniek tijdens de presentatie door FM laten verzorgen. Alle schakelmomenten in een presentatie en het starten van video, geluid en andere zaken worden dan voor je verzorgd. Dit kan geschieden vanuit de regieruimte (onzichtbaar) of vanuit de presentatieruimte zelf, zodat er oogcontact is tussen presentator en de technische man. Aan jou de keuze.

Voor bijeenkomsten en presentaties die representatief van hoogwaardige kwaliteit dienen te zijn kan de tentoonstellingsruimte gereserveerd worden. In verband met de klimaatbeheersing in deze ruimte is deze slechts beschikbaar voor bijeenkomsten die niet langer dan 2 uur duren.

Bestelwijze

Reserveren van de tentoonstellingsruimte en ondersteuning bij het gebruik van de aanwezige audiovisuele hulpmiddelen kan aangevraagd worden bij het facilitair loket, toestel1111.



Facilitair Loket
Toestel: 1111
Locatie:

Toegangsbeheersysteem

Product/ dienst

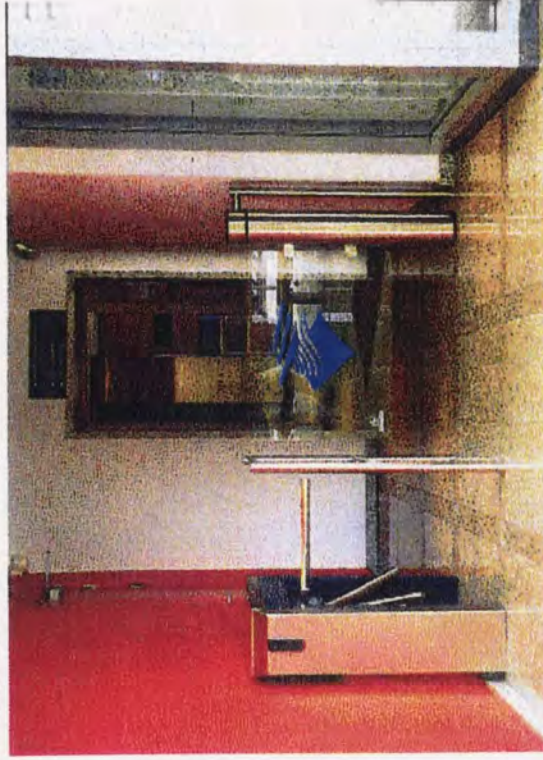
Het beveiligen van de gebouw 'De Nieuwe Maas' tegen ongewenste bezoekers.

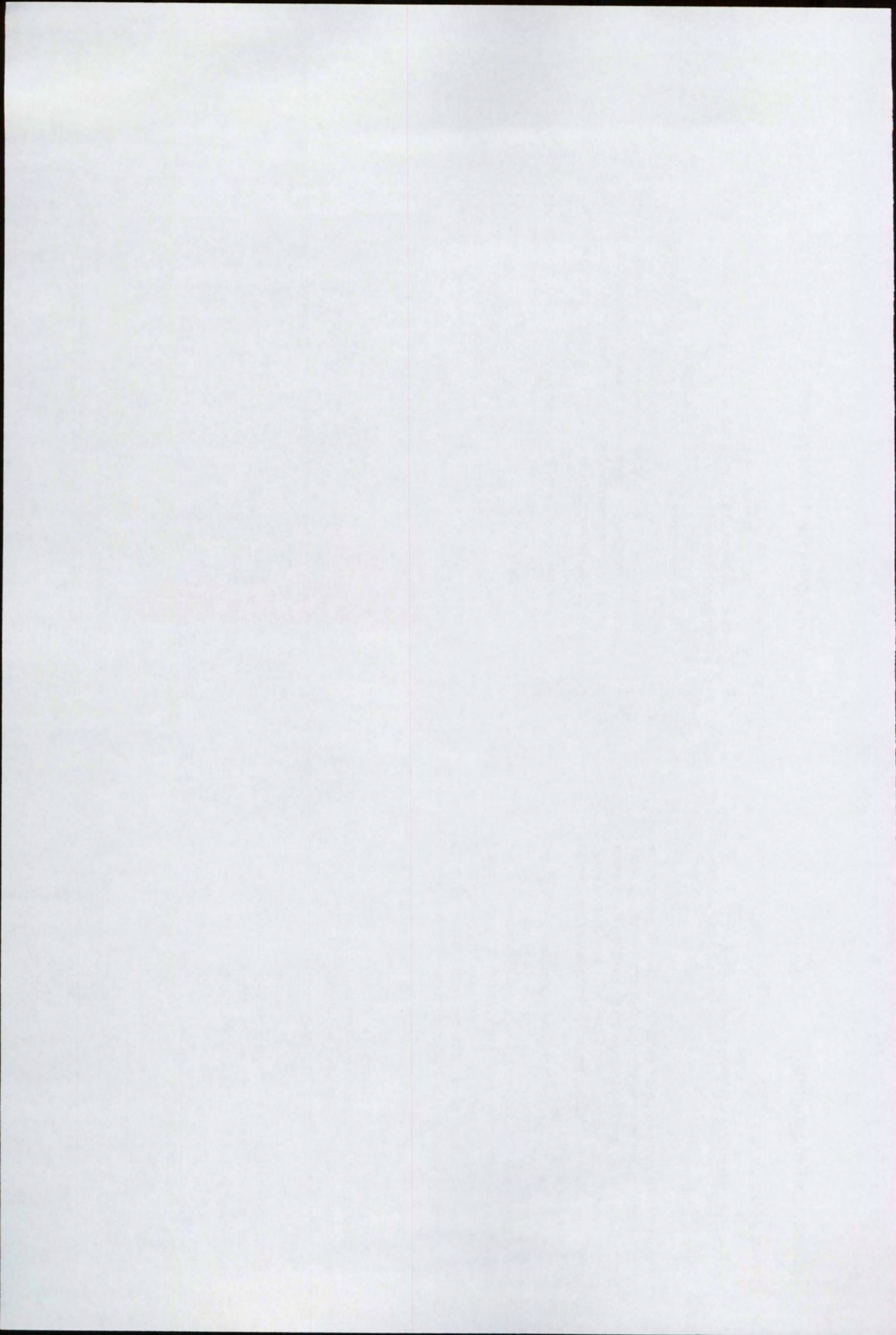
Nadere omschrijving

De gebouwen 'De Maas' en 'De Nieuwe Maas' zijn uitgerust met een toegangsbeheersysteem. Het systeem is ervoor bedoeld om ongewenste bezoekers buiten de deur te houden.

Bij de hoofdingang kan het gebouw uitsluitend betreden worden via de klaphekjes. De ingangen in gebouw 'De Nieuwe Maas' maken het echter mogelijk dat vreemden mee naar binnen sluipen. Het is dan ook niet toegestaan om andere personen mee naar binnen te laten lopen.

Het gebruik van de toegangsbadge bij binnenkomst is verplicht, ook als je collega de deur voor je open houdt. De registratie is van belang voor je eigen veiligheid. Zo kan de beveiligingsdienst namelijk zien wie er in het gebouw aanwezig is.





Bezoekers

Bezoekers moeten minimaal 24 uur van tevoren per e-mail worden aangemeld bij de receptie, receptie@dzh.rws.minvenw.nl. De medewerkers van de receptie zullen dan een bezoekerspas aan het bezoek ter beschikking stellen.

Bestelwijze

Wie nieuw in dienst is gekomen bij AVV kan bij het facilitair loket, toestel 1111 een toegangsbadge aanvragen. Om de toegangsbadge op tijd in orde te maken is het van belang dat minimaal 2 dagen van te voren per e-mail de gegevens van de nieuwe medewerk(st)er doorgegeven worden.

Verlies

Verlies van een toegangsbadge dient direct gemeld te worden bij het facilitair loket, toestel 1111. Zij zorgen er voor dat de badge geblokkeerd wordt en je binnen 24 uur een nieuwe toegangsbadge krijgt.

Leveringsvoorwaarden

Het aanmelden van bezoekers dient minimaal 24 uur van tevoren gebeuren.



Facilitair loket Toestel: 1111 Locatie:	Receptie Toestel: 6042 e-mail: receptie@dzh.rws.minvenw.nl Locatie: Entree gebouw 'de Maas'
---	---

Vergaderfaciliteiten

Product/ dienst

Het op aanvraag ter beschikking stellen van vergaderruimte (zie ook 'audiovisuele hulpmiddelen' en 'koffie- en theevoorziening bij vergaderingen').

Nadere omschrijving

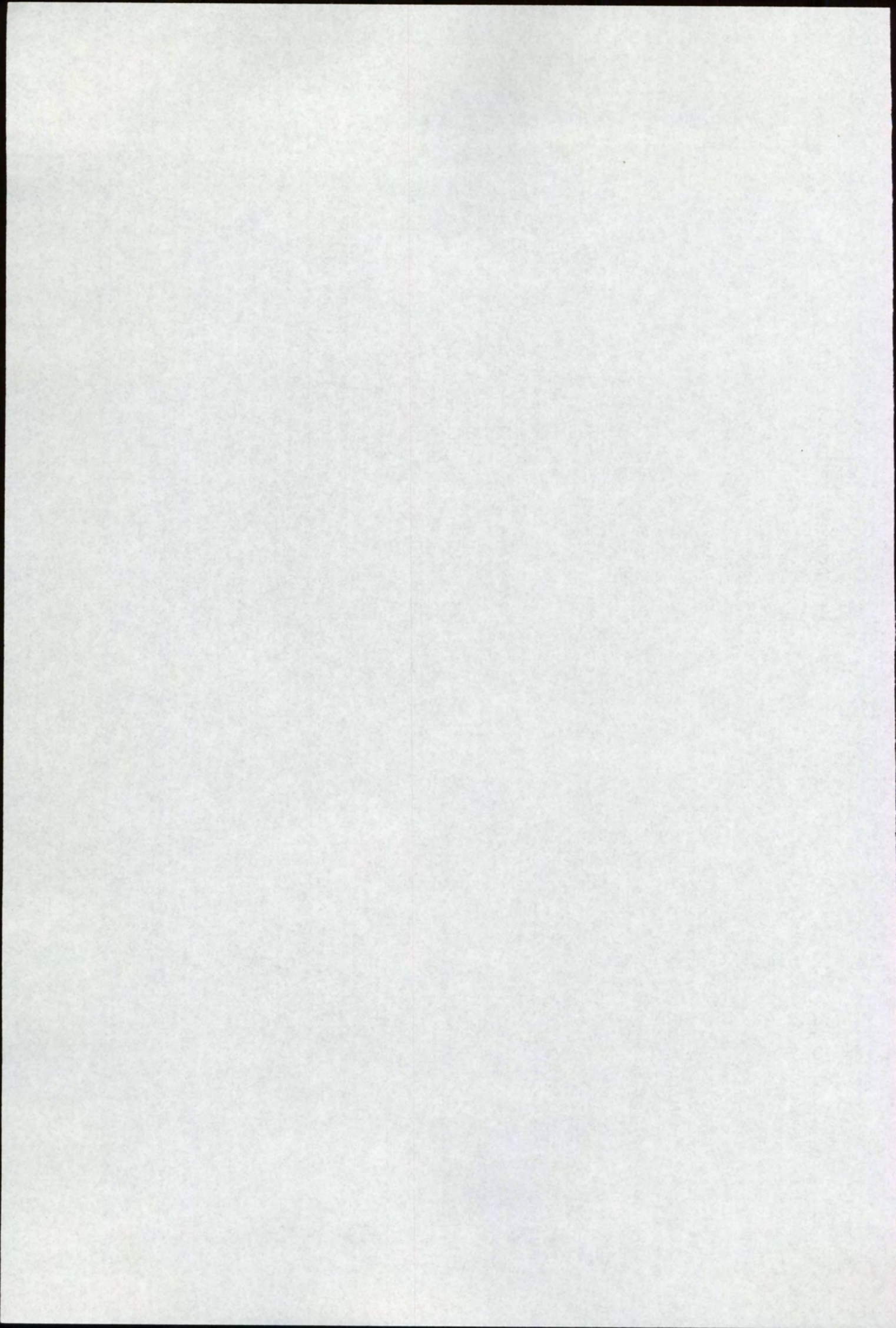
Voor de medewerkers van AVV zijn in gebouw 'De Maas' de volgende vergaderruimten beschikbaar:

Plaats	Naam zaal	Grootte	Telefoon
1.21	Piketzaal	30 personen	6582
1.22	Keperzaal	20 personen	6958
1.23	Taludzaal 1	50 personen	6584
1.24	Taludzaal 2	50 personen	6584
Z 3.02	Bolderzaal	16 personen	6722
Z 3.03	Dukdalfzaal	16 personen	6723
Z 3.04	Perkoenzaal	16 personen	6724
Z 3.05	Slietzaal	16 personen	6725
13.26	Walszaal	15 personen	6726

De vergaderruimten zijn standaard uitgerust met flip-over. De vergadertafels en stoelen staan opgesteld in carré-opstelling. Heb je andere wensen m.b.t. de opstelling of extra faciliteiten als audiovisuele middelen, dan kan je dat bij het reserveren van de vergaderzaal aangeven (zie ook 'audiovisuele hulpmiddelen').

Bestelwijze

Voor informatie en het reserveren van de vergaderruimten kan je tijdens kantooruren van 08.00 uur tot 17.30 uur terecht bij de telefonistes, toestel 6048/6049.



Naar aanleiding van de reservering ontvangt je een bevestiging van de aangevraagde vergaderzaal + tijdstip en de aangevraagde extra faciliteiten.

Voor het eventueel annuleren van een vergaderzaal kan je ook contact opnemen met toestelnummer 6048/6049, het doorgeven van het reserveringsnummer (zie bevestiging) is hierbij voldoende om de reservering ongedaan te maken.



Telefonistes
Toestel: 6700
Locatie:

Verhuizingen/ nieuwe medewerkers

Product/ dienst

Het plaatsen van nieuwe medewerkers en verhuizen van (groepen) medewerkers binnen gebouw 'De Nieuwe Maas'.

Nadere omschrijving

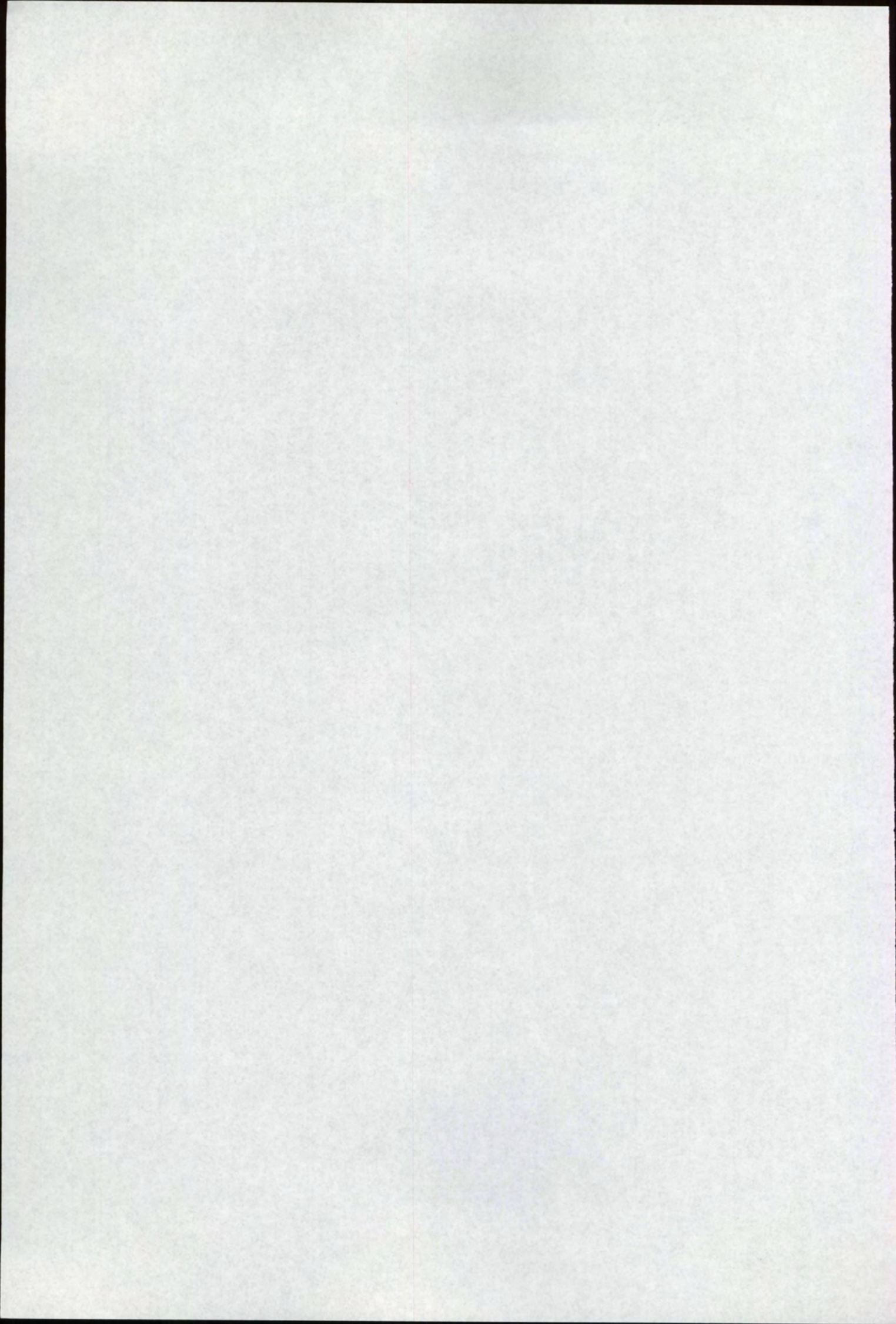
Bij de komst van een nieuwe medewerker, een interne verschuiving of bij vertrek van een medewerker, is het van belang vooraf bepaalde voorzieningen te treffen.

FM verzorgt alle diensten met betrekking tot het verhuizen in het gebouw. Hieronder vallen o.a. de volgende services:

- Het verplaatsen van de complete werkinrichting, inclusief meubilair, PC's en randapparatuur.
- Automatisch verzorgen van alle noodzakelijke handelingen die betrekking hebben met de verhuizing als:
 - * verhuizen van het telefoonnummer
 - * verhuizen postvak voor een juiste bezorging van de post
 - * aanpassen naambordjes
- Het verzorgen van verhuis berichtgeving (telefoongids, personeelszaken etc.).

Bestelwijze

Het doorgeven van en indienen van verzoeken tot verhuizing dient te geschieden door de directe leidinggevende bij het facilitair loket, toestel 1111. Het is aanbevelenswaardig dit vroegtijdig te doen (minimaal 2 weken van tevoren), zodat de nodige voorbereidingen getroffen kunnen worden voor het doorvoeren van de betreffende voorzieningen.



Leveringsvoorwaarden

- De te verhuizen personen dienen zelf zorg te dragen voor het verhuisklaar maken van hun losse zaken en de inhoud van kasten.
- Computerapparatuur wordt door FM afgekoppeld en op de nieuwe werkplek geplaatst en weer aangesloten.
- Verhuizingen dienen normaliter minimaal 2 weken van tevoren te worden aangemeld.



Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:

Visitekaartjes

Product/ dienst

Het op verzoek vervaardigen en leveren van visitekaartjes voor de medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

FM verzorgt voor je het vervaardigen van visitekaartjes conform de huisstijl van Rijkswaterstaat. Zij draagt er zorg voor dat de kaartjes gedrukt worden en controleert tevens de voortgang en verdere afhandeling hiervan.



Bestelwijze

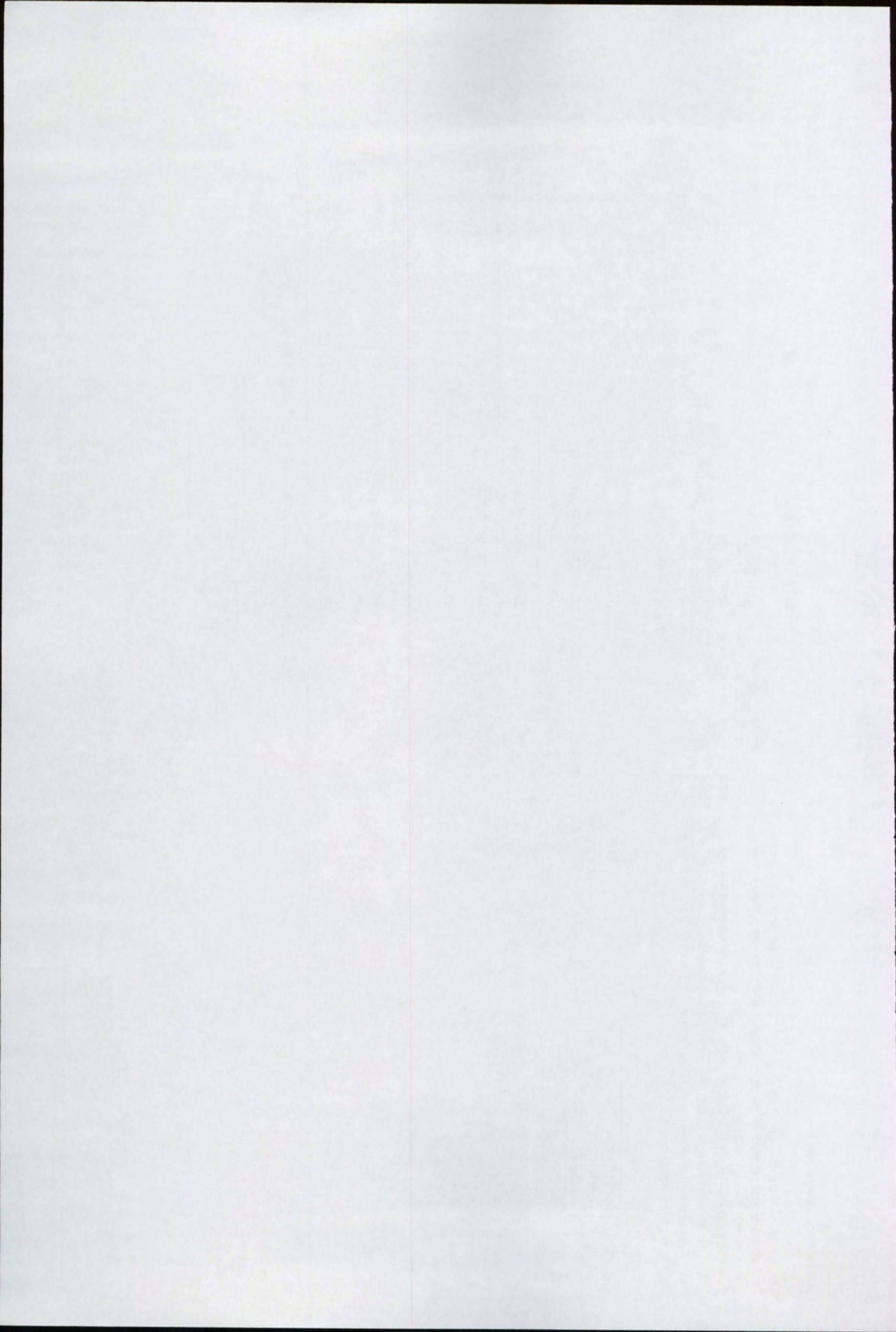
Visitekaartjes kan je aanvragen middels het formulier 'aanvraag visitekaartjes' dat verkrijgbaar is bij het facilitair loket. Het formulier dient volledig ingevuld en ingeleverd te worden bij het facilitair loket.

Leveringsvoorwaarden

De levertijd van visitekaartjes bedraagt circa twee weken.



Facilitair Loket
Toestel: 1111
Locatie:



Watercoolers

Product/ dienst

Het leveren van koel drinkwater aan de medewerkers van AVV.

Nadere omschrijving

Op alle verdieping van gebouw 'De Nieuwe Maas' zijn watercoolers van het merk 'Aqua System' geplaatst. Bij deze watercoolers kan je koel, kristalzuiver drinkwater tappen.

Bestelwijze

Wanneer de watercooler op je afdeling leeg is, kan je contact opnemen met het facilitair loket, toestel 1111. Er wordt naar gestreefd de boiler binnen een uur te vervangen.

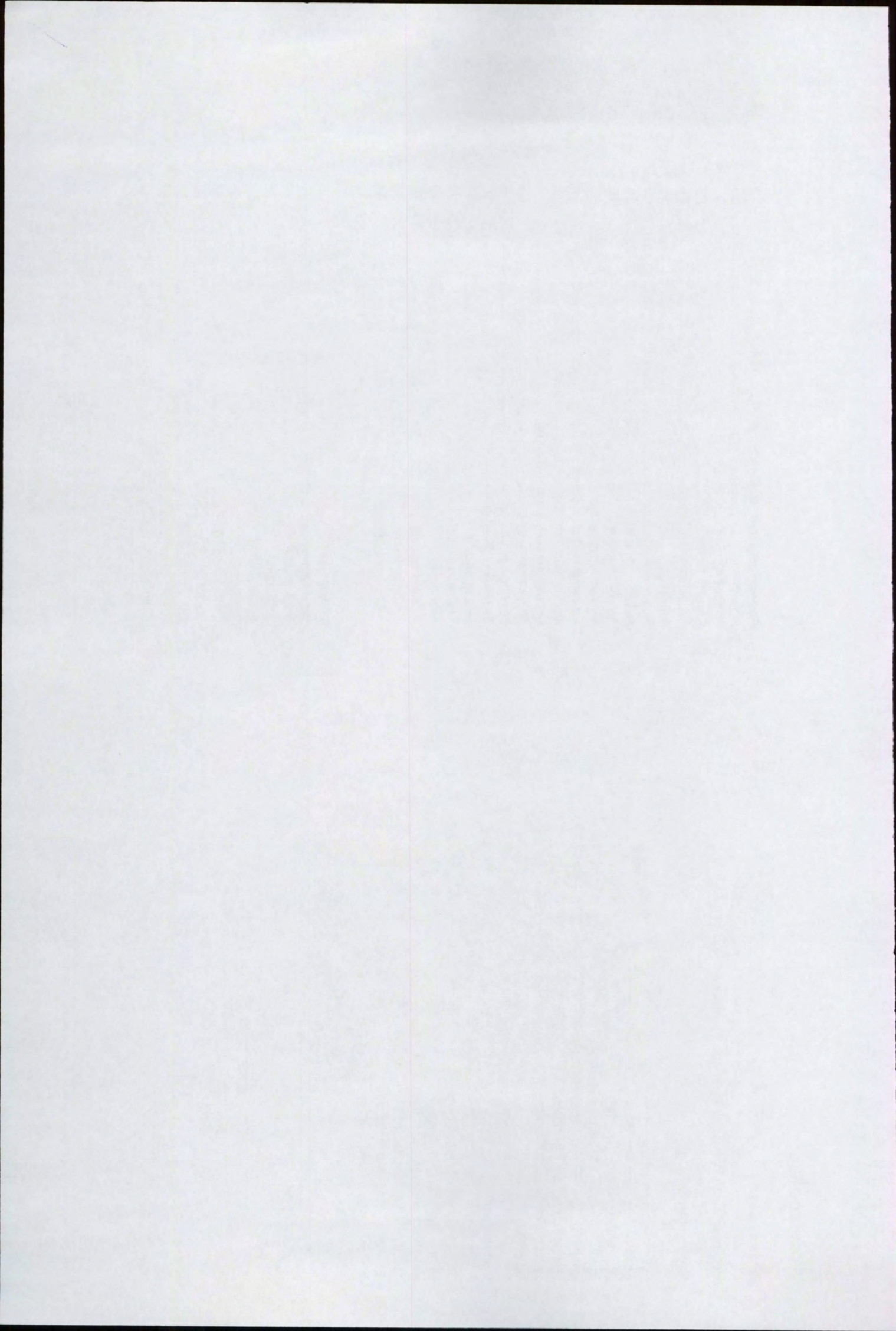


Facilitair loket
Toestel: 1111
Locatie:



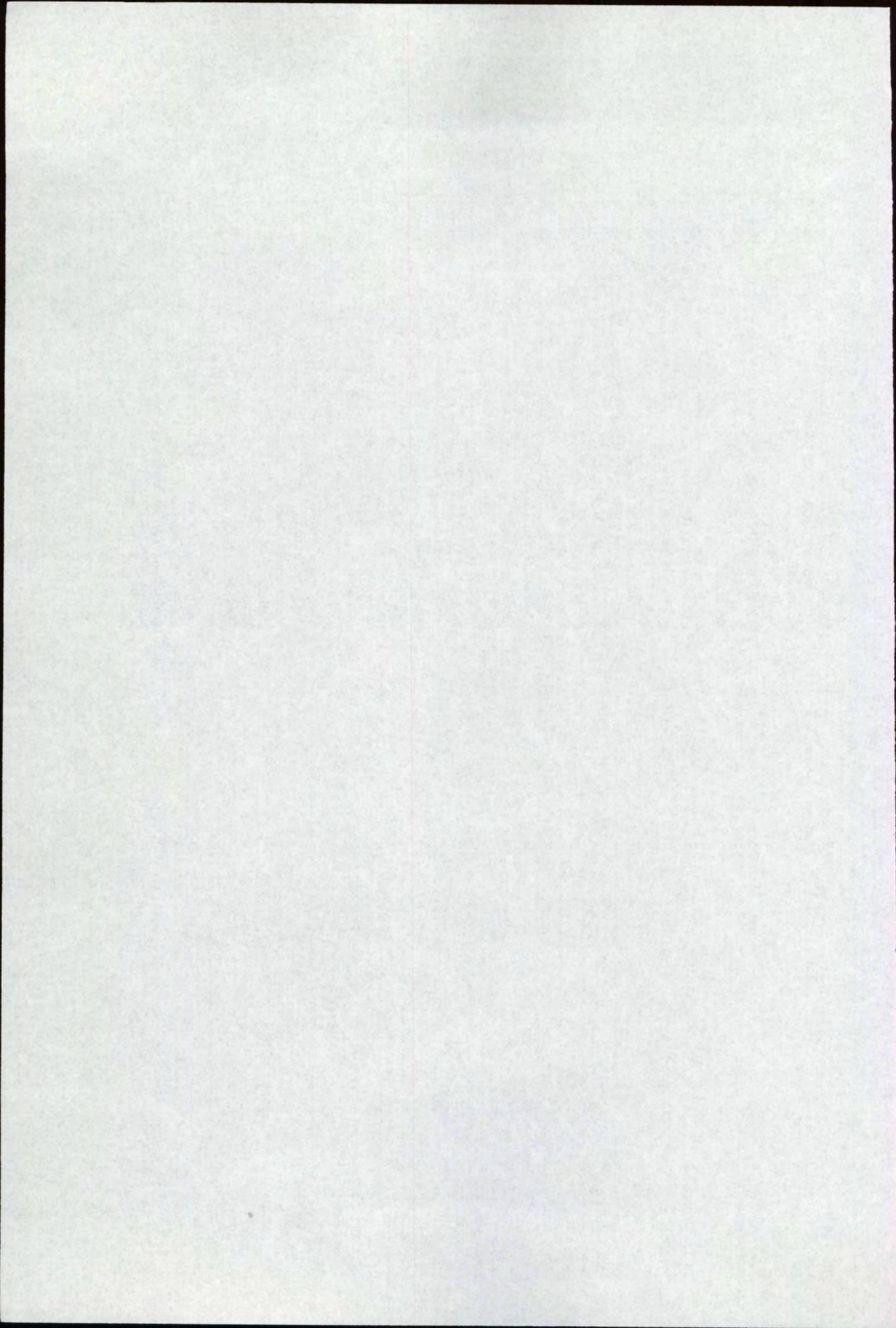
Index

Abonnementen op vakbladen en tijdschriften	12
Afvalafvoer	13
Airconditioning	37
Aqua System	83
Arbeidsomstandigheden	15
Arbo-zorg	15
Audiovisuele middelen	62
Autobeschelden	24
Automatisering	10
AVV informatiemap	35
AVV-publicaties, bekend maken	64
Bedrijfs hulpverlening	8
Bedrijfsongeval, handelwijze bij	8
Bedrijfsrestaurant	66
Beveiliging	16
Beveiligingsbeambten	16
Bewegwijzing	37
Bewijs van vrijstelling	24
Bezoekers	17
Aanmelden	17; 77
Ongewenste	76
Parkeerplaatsen	55
Toegangsbadge	17; 77
BHV	8
Bibliotheek	10; 18
Bloemenservice	20
Boeken	19
Bolderzaal	78
Bureau-accessoires	38
Bureaus	39
Coffeeshop 'De Brug'	66
De Brug	66
Dia-archief	21
Diaprojector	62
Diefstal	22
Dienstauto's	23



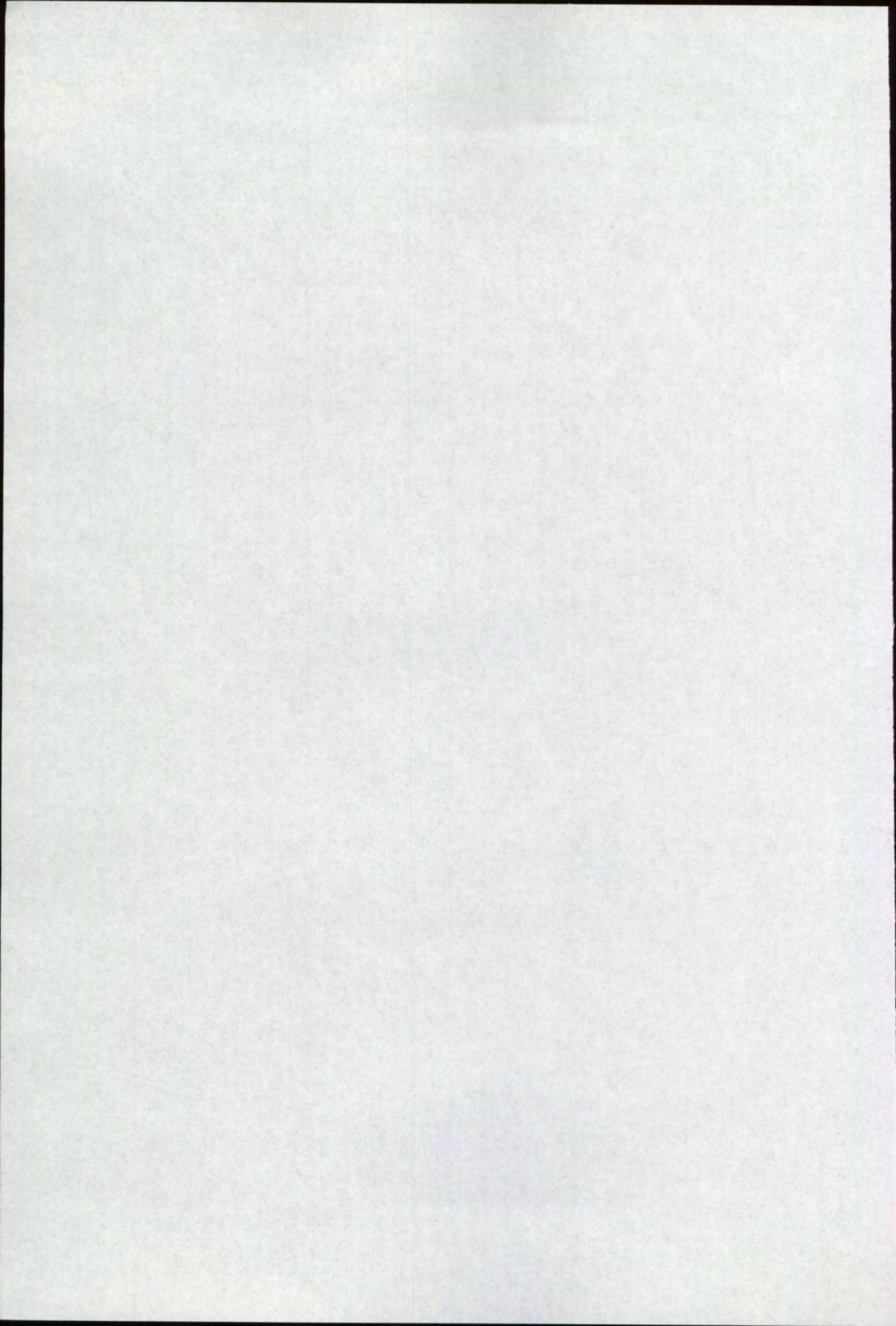
Dienstfietsen	26
Digitale camera	27
Directievaartuig	28
Doorschakelen telefoon	70
Dossierkasten	39
Drinkwater	83
Dukdalzaal	78
EHBO	8
Encyclopedieën	18
Ergonomie	15
Externe post	60
Faciliteir loket	11
Fax	73
Fietsenstalling	29
FMA	10
FMB	10
FMI	10
FMV	10
Folders en brochures	19
Fotoarchief	21
Fotografie	30
Foto's	30
Foto toestel	27
Fruitmanden	31
Gebakservice	32
Gebouwgebonden voorzieningen	37
Geluidsinstallatie	62
Gevonden voorwerpen	34
Groenvoorziening	58
Handboeken	18
Huisstijlbegeleiding	35
Huisvesting	37
Huisvestingscoördinator	39
Huurauto	25
Illustraties	21
Internationaal bellen	70
Interne verhuizingen	80
Interne zaken	10
Intranet, huisstijl	35
ISBN-nummer, toekennen	64

Jan Blanken	28
Kamerstukken	19
Kantoorafval	13; 14
Kantoorartikelen	38
Kantoormeubilair	39
Onderhoud	52
Keperzaal	78
KGA	14
Klein Gevaarlijk Afval	14
Klimaatbeheersysteem	41
Klimaatregelaar	41
Koffie- en theevoorziening	42
Koffie- en theevoorziening bij vergaderingen	43
Koffiebekertjes (afval)	14
Koffieronden	42
Kopierapparaat	46
Kopieerdiensten (centraal)	44
Kopieerdiensten decentraal	46
Kranten	19
Ladeblokken	39
Lepeltjes (afval)	14
Lidmaatschappen	47
Liftinstallaties	37
Luchttoevoer	41
Lunches	48
Lunchpakket	50
Maaszicht	66
Marifoom	73
Medewerkers FM	9
Meubilair	39
Onderhoud	52
Mobiele telefoons	71
Naslagwerken	18
NDM	61
Nieuwe medewerkers	80
Nieuwsbrieven	36
Onderhoud gebouw 'De Nieuwe Maas'	37
Ongewenste bezoekers	16; 76
Ontruiming, handelwijze bij	7
Ontruimingssignaal	7



Opleidingsruimte	53
Organigram Facilitaire Middelen	9
Oud papier	
Doos	13; 14
Verzamelen	13
Overheadprojector	62
Overwerk	16
Pager	73
Panelen	36
Papier	38
Papiervernietiger	54
Papiervernietiging	
Grote hoeveelheden	44
Kleine hoeveelheden	54
Parkeerplaats, dienstauto's	23
Parkeerplaatsen	55
PC-apparaat	57
Pech, dienstauto's	24
Pennenstandaards	38
Perkoenzaal	78
Pieper	73
Piketzaal	78
Plantenbakken	58
Plantenbakken, onderhoud	37
Portiersdiensten	65
Postbakken	38
Postbezorging	
Exterri	59
Postregistratiesysteem	61
Presentatie, huisstijl	36
Presentatieapparatuur	62
Presentatiebegeleiding	63
Promotie van AVV publicaties	64
Rapporten	18
Receptie	65
Recycling	14
Reiniging	68
Reproductie-afdeling	44
Reserveren	

Dienstauto	23
Dienstfiets	26
Directievaartuig	28
Vergaderruimten	78
Restaurantieve diensten	66
Roulatielijst, tijdschriften	12
Sanitair, schoonmaak	68
Schade, dienstauto's	24
Schoonmaak	68
Schrijfwaren	38
Semafoon	73
Serveerronden, koffie en thee	42
Slietzaal	78
Smoeleboek	30
Software	57
Statistieken	18
Stofzuigen	68
Storingen, gebouw gebonden voorzieningen	37
Taludzaal	78
Tankpas	24
Telecommunicatiemiddelen	73
Telefax	73
Telefonische bereikbaarheid	70
Telefoonapparatuur	70
Tentoonstellingsruimte	75
Theebekers (afval)	14
Tijdschriften, abonnementen op	12
Toegangsbadge	76
Toegangsbeheersysteem	16; 76
Uitleentermijn	19
Vakbladen, abonnementen op	12
Vergaderingen	
Faciliteiten	78
Koffie- en theevoorziening	43
Vergaderruimten	78
Verhuizingen	80
Verkeersovertredingen	25
Verlies	22
Vernietiging vertrouwelijke gegevens	



Grote hoeveelheden.....	44
Kleine hoeveelheden	54
Verwarming	37
Videocamera	62
Videorecorder	62
Visitekaartjes	82
Visuele Vormgeving	10
Walsaal	78
Water	83
Watercoolers.....	83

