

Stafafdelingsplan Facilitaire organisatie 2002 - 2007

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

Adviesdienst Verkeer en Vervoer

D2164

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

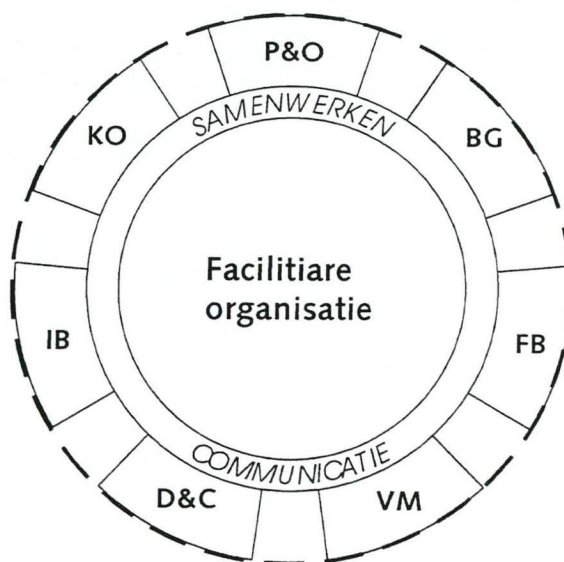
Uitlenen van rapporten

Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Bibliotheek
telefoon 010-282 56 08

Internet www.rws-avv.nl

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

Stafafdelingsplan Facilitaire organisatie 2002 - 2007



Colofon

Uitgegeven:

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat
Adviesdienst Verkeer en Vervoer AVV
Afdeling Facilitaire organisatie
Postbus 1031
3000 BA Rotterdam

Facilitaire Organisatie AVV:

Facilitaire Middelen - Rotterdam
Basisgegevens Algemene Zaken-Heerlen
Testcentrum Verkeerssystemen Bewonersservice-Delft

Informatie:

W. Th. Jansen, CFM 010 282 5680

Opgemaakt door:

Ruud Overweg (AVV)

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
2 Algemeen	6
3 De afdelingen omschreven	7
4 Doelstelling, missie en doelgroep	8
5 Omgevingsanalyse	9
6 Organisatie	10
7 Succesfactoren	12
8 Communicatie	13
9 Diensten en produkten	14
10 Prestatie-indicatoren	16
11 Speerpunten 2002	17
12 Huisvestingsparagraaf	19
13 Milieuparagraaf	22
14 Inzet personeel	23
14.1 Locatie FM Rotterdam	23
14.2 Locatie Heerlen	24
14.3 Locatie Delft	25
15 Sterkten, zwakten en kansen	27
16 Ambitie 2002 resumé	28
17 Personeel en financiën	29

Bijlagen

1 Begroting Facilitaire Organisatie	37
2 Productbegrotingen	39

1 Inleiding

Afdelingsplan 2002 e.v. heeft tot doel de contouren aan te geven voor het te volgen beleid van de Facilitaire Organisatie. Het afdelingsplan maakt het mogelijk de koers te bepalen, vast te stellen en tot uitvoering te brengen. Het biedt de onderafdelingen de mogelijkheid, het eigen activiteitenplan, geïnspireerd op het afdelingsplan, vorm en inhoud te geven.

Toetsing hoofdafdelingsplannen zal de noodzakelijke informatie aanleveren om het gewenste niveau van de dienstverlening te herkennen en vast te leggen in contract afspraken. De praktijk benadering zal zich voor de Facilitaire Organisatie richten op het optimaliseren van de dienstverlening aan de klant, waarbij het Facilitair Loket en de Service Desk, als frontoffice, het aanspreekpunt zijn voor Hoofd- en Stafafdelingen van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer.

Bij het tot stand komen van het afdelingsplan is uitgegaan van de beschikbare informatie.

Per 1 januari 2002 gaat de nieuwe afdeling Facilitaire Middelen (FM) van start. De afdelingen Facilitaire Middelen te Rotterdam en Basisgegevens Algemene Zaken te Heerlen opereren dan als één facilitaire organisatie binnen de Adviesdienst Verkeer en Vervoer.

'AFSPREKEN WAT WE DOEN, DOEN WAT WE AFSPREKEN'

2 Algemeen

In 2001 heeft de facilitaire in het teken gestaan van doorontwikkelen van visie. De facilitaire organisatie heeft in 2001 haar directe verantwoordelijkheid genomen in het facilitair aansturen van processen binnen de AVV. De verdere ontwikkeling van de Facilitaire Organisatie loopt langs lijnen van doorstructurering om de gestelde doelen te realiseren. Hierbij heeft 2001 in het teken gestaan van samenvoeging Staven facilitaire organisaties.

Consolidatie waarin we goed zijn en aanscherpen van onderbelichte taken zullen in 2002 e.v. een belangrijke plaats innemen. Het borgen van een kwalitatieve dienstverlening is daarbij essentieel.

Sturen op output, de vorm waarin diensten en produkten worden aangeboden en gerealiseerd, zal verder ontwikkeld worden, waarbij het genereren van kengetallen, doorkijk moet verschaffen in besteding van middelen, materialen en mensuren.

Daar waar sprake is van een faciliteit wordt uitgegaan van een reactie op behoeften en verwachtingen van klanten(doelen) omtrent facilitaire ondersteuning. Het is een gecoördineerd aanbod in de vorm van een contract met afspraken en voorwaarden. Hiervoor is een goed facility management gewenst, verantwoordelijkheid voor de faciliteit als resultaat van planning en coördinatie van ondersteunende processen, gericht op het bevorderen van het succes van het primair proces.

Samenwerking Stafafdelingen zal door de Facilitaire Organisatie worden gestimuleerd om de dienstverlening naar een hoger platform te tillen. Het uitzetten van de gemeenschappelijke uitgangspunten zal het faciliteren van de bewoners pro-actief beïnvloeden middels een efficiëntere bedrijfsvoering.

Visie en Missie omschreven en vastgelegd in de Strategie Nota AVV zullen worden opgepakt bij het realiseren van de toegewezen taken, het geven van deskundig advies en ondersteuning bieden bij de kwaliteitsborging van de dienstverlening.

3 De afdelingen omschreven

De afdeling Automatisering(FMA) draagt zorg voor de ondersteuning, het beheer en het onderhoud van de technische infrastructuur, de kantoor automatisering en participeert in projecten als projectleider of wel adviseur.

De afdeling Informatie & Documentatie(FMB) speurt naar, verzamelt, ontsluit en verspreidt documentaire informatie ten behoeven van de medewerkers in de lijn.

De afdeling Interne Zaken(FMI) is het aanspreekpunt voor het onderhoud en beheer van het gebouw en biedt ondersteuning op het terrein van huishoudelijke ondersteuning en draagt zorg voor de postverwerking.

De afdeling Visuele Vormgeving(FMV) produceert grafische- en (audio-)visuele producten, levert hulp bij het voorbereiden en uitvoeren van presentaties en beantwoordt vragen op het gebied van de huisstijl.

De afdeling Algemene Zaken(FMH) draagt zorg voor het leveren van een op de klant toegesneden bedrijfsvoering voor de facilitaire processen en is daarbij het aanspreekpunt voor de klant.

De afdeling Bewoners service(FMD) is het aanspreekpunt voor inrichting, onderhoud-/beheer gebouw, ondersteuning secretariële werkzaamheden, technische infrastructuur en kantoor-automatisering (TIKA), de huishoudelijke ondersteuning en participeert in projecten als projectleider of wel adviseur.

De onderafdelingsplannen van de Facilitaire Organisatie geven een gedetailleerde vertaling vanuit hun eigen specifieke verantwoordelijkheid, passend binnen de randvoorwaarden van de Facilitaire Organisatie.

4 Doelstelling, missie en doelgroep

Doelstelling

- Kennis van het vakgebied profileren binnen de organisatie
- Consolideren van succesvolle diensten en producten
- Richting geven aan ontwikkelingen Facilitaire dienstverlening
- Ontwikkeling van nieuwe diensten en producten op basis van klantenwensen
- Inkaderen ondersteuning primair proces en inspelen op toekomstperspectieven
- Verandering in werkwijze van de afdelingen van een reactieve naar een anticiperende en pro-actieve afdeling.
- Verbeteren van bedrijfsprocessen door kritisch te zijn op de eigen organisatie
- Vastleggen meetpunten dienstverlening
- Doorkijk bieden in diensten en producten
- Offensieve communicatie binnen AVV

Missie

- Standpunt innemen en uitdragen over strategische betekenis van de facilitaire organisatie
- Koppelen lange termijn beleid aan praktijk facilitaire dienstverlening met zorg voor efficiëntie en effectiviteit van de ondersteuning
- Ontwikkelen kosten- kwaliteitsbeleid voor Facilitaire diensten
- Waar mogelijk komen tot samenvoeging staven Facilitaire Organisatie met als meerwaarde verbeteren/optimaliseren van de dienstverlening.

Doelgroep

De Facilitaire Organisatie richt zich primair op alle interne klanten en verzorgt in beginsel de ondersteuning van het primair proces. Anderzijds vormen leveranciers een belangrijke partner bij het realiseren van de interne dienstverlening. Het leveren van diensten aan niet interne AVV klanten zal zich richten op dienstverlening vanuit de bibliotheek (FMB) en Servicedesk(FMH).

De Facilitaire Organisatie richt zich daarnaast op de samenwerking met andere Ministeries en voorzien uit huis geplaatste organisaties van dienstverlening tegen doorberekening van kosten.

5 Omgevingsanalyse

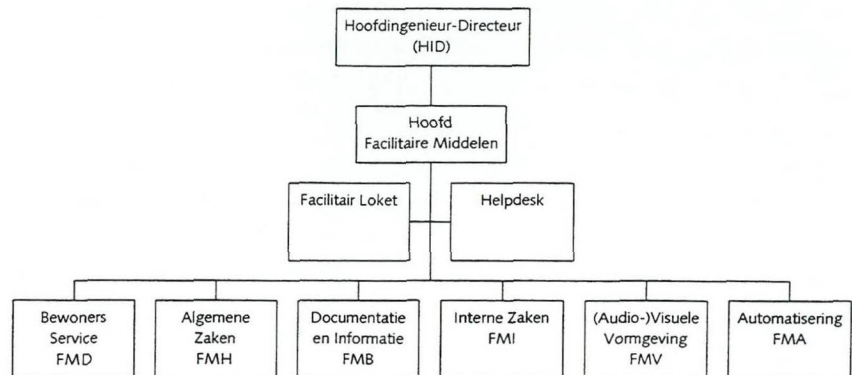
De Facilitaire Organisatie beweegt zich in een snel ontwikkelende markt, waarin uitbesteding, gedacht moet worden aan End-to-End, outsourcing en main-contracting van diensten bijna dagelijks worden aangeboden. Tegen deze achtergrond is het van essentieel belang duidelijk in kaart te brengen welke positie de Facilitaire Organisatie inneemt, en welke veranderingen dit tot gevolgen heeft voor de personele bezetting alsmede de organisatorische consequenties. Gekeken dient te worden naar omvang taken in relatie tot beschikbare middelen en materialen en de meerwaarde bij implementatie. Hierbij kan/mag de realiteit niet uit het oog verloren raken. Het is niet belangrijk wat de theorie voorschrijft, niet wat de Facilitaire Organisatie wil, maar wat de klant en de directie willen als toegevoegde waarde van een facilitair proces.

De organisatie is er bij gebaat, dat het facilitair proces efficiënt en effectief verloopt. Verzakelijking en professionalisatie zijn sleutelbegrippen die kansen bieden aan de Facilitaire Organisatie

6 Organisatie

De facilitaire Organisatie bestaat uit afdelingen met ieder hun specifieke taken..

Op hoofdlijnen faciliteren de afdelingen de medewerkers van AVV, binnen de referentiekaders vastgelegd in Contract AVV.



De Facilitaire Organisatie richt zich op sturing van:

- Integratie van diensten en mensen
 - vereenvoudiging van (leverings-)procedures, afstemmen werkpakketten, toenemende aandacht niveau van de dienstverlening, resultaat gerichtheid en het vergroten van kostenbewustheid.
- Professionalisering
 - zakelijke instelling, diensten en produkten in beeld brengen, kostenbeheersing en inspelen op ontwikkelingen.
- Klantgerichtheid
 - serviceverlening, afstemmen vraag en aanbod, flexibiliteit en bij succes doorkijk bieden.
- Marketing on demand
 - wie is onze klant, hoe benaderen we de klant en welke behoefte heeft de klant.
- Versnellen van veranderingsprocessen
 - gefaseerd doorvoeren van veranderingen in werkprocedures en -processen.
- Automatisering
 - ontwikkelen van Informatie Communicatie Technologie (ICT), integreren van kennis en kunde, projectmatige aanpak en professionalisering automatiserings technologie en het uitvoeren van beleid rond Flexiwerken.
- Kennisontsluiting
 - vormgeving input, beheren van kennis, vormgeving gewenste output en integratie binnen mul-timedia toepassingen, met gebruikmaking van het kennismanagement systeem 'Merlijn'.
- Huisvesting
 - realisatie en onderhouden ruimtebeheer, ontwikkelen nieuwe vormen van werkomgeving met accent op samenwerken en communicatie, realiseren strategie huisvesting komende jaren conform nota Huisvesting Bedrijfsvoering.

-
- Milieuzorg
 - verantwoord omgaan met procesbeheersing kantooromgeving,
 - realisatie afvoer afvalstoffen en terugdringen gebruik energie
 - conform nota Milieuzorg Kantoorproces.
 - ARBO/VGW
 - ontwikkeling plan van aanpak in samenwerking met P&O,
 - inventarisatie risico's, implementeren bedrijfsnoodplan en
 - bewustwording medewerkers werkplekomgeving.
 - Benchmarking
 - middels commitment management en een correcte communicatie binnen de organisatie met lijn en stafdiensten realiseren van een opmaat gesneden participatie van medewerkers AVV, waarbij gewerkt wordt aan; -rubricering, -definities en -kosten beïnvloedbare factoren.
 - Contractmanagement
 - uitvoeren afdelingsplan aan de hand van goedgekeurd budget, met als doel;
 - helder en transparant maken van SLA's
 - correcte weergave van rapportages; -maand, -kwartaal
 - ontwikkelen van productiviteitsmeting
 - oog hebben voor product- markt performance(PMC's)
 - Value-for-money
 - Contract principe
 - realiseren van partnership met een langdurige relatie (minimaal 3 jaar)
 - verrekening op basis van werkelijk gemaakte kosten
 - verbeteren/optimaliseren van de kwaliteitsborging
 - doorontwikkeling transparant maken van kosten
 - Evaluatie/status
 - doel(stelling) bereikt
 - inzicht krijgen in knelpunten
 - oriëntatie toekomstige ontwikkelingen
 - ontwikkelen van integraal facility management(IFM)
 - risico reductie nastreven waar het gaat om:
 - prettig,
 - veilig,
 - schoon

7 Succesfactoren

Het realiseren van de doelstelling wordt beïnvloed door succesfactoren die op hun beurt sturings tools zijn. De Facilitaire Organisatie hanteert de tools als instrumentarium voor het management;

- correcte infrastructuur,
- samenwerking lijn/staf,
- flexibele dienstverlening,
- klantgericht denken en handelen,
- SLA's,
- kostenbeheersing en
- gefaseerde invoering ontwikkelingen.

Daarnaast kent de Facilitaire Organisatie kritische succesfactoren, die van wezenlijk belang zijn voor de dienstverlening en betrekking hebben op de personele inzet;

- kwaliteit en Kennis medewerkers,
- aanname en behoud personeel,
- onderhouden van kennis en
- flexibilisering en plezier in het werk

8 Communicatie

Voor de dienstverlening is het van wezenlijk belang, dat er sprake is van een open communicatie. Binnen het Directie Team (DT) wordt het beleid geformuleerd, waarnaar zich de organisatie richt. Besluiten dienen duidelijk en onverkort bij alle medewerkers bekend te worden gemaakt. Verbetering op dit punt dient te worden nagestreefd en is zeker niet alleen een taak van het DT, hier ligt met nadruk een taak voor het middelmanagement.

De betrokkenheid van de medewerkers dient blijvend te worden gestimuleerd om hen daadwerkelijk in de gelegenheid te stellen invloed uit te oefenen op strategie en beleid van AVV.

De afdelingen van de Facilitaire Organisatie zullen binnen hun mogelijkheden een bijdrage leveren aan een correcte bedrijfsvoering.

Er wordt gestreefd naar:

- herkenbaarheid van de dienstverlening AVV-breed,
- sturende en adviserende rol in samenhang met andere stafdiensten,
- verbetering van de zelfstandigheid van medewerkers in de lijn,
- comsuminderen,
- bevorderen samenwerking met lijnafdelingen,
- bevorderen van het WIJ-gevoel en
- staan voor de eigen verantwoordelijkheid als Facilitaire Organisatie

9 Diensten en produkten

Diensten

Op hoofdlijnen staat de Facilitaire Organisatie voor het vergroten van de efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening, welke inspanningen moeten leiden tot een verbetering van cost versus output. De hoofdgroepen die we hierbij onderscheiden, zijn qua inhoud taakstellend, waarnaast een duidelijk synergie te onderkennen is in:

- Gebouwbeheer, nadruk ligt op: beheer van installaties, beheer service contracten en contacten met de Rijks Gebouwendienst (Rgd).
- Beheer, ondersteuning en advisering gebruik technische infrastructuur en kantoor automatisering en onderhoud van bedrijfssystemen (TIKA).
- Projectmanagement, nadruk ligt op: gestructureerde activiteiten met specifiek doel, faseren van de te realiseren plannen, beheren van middelen en materialen en beslissen over verantwoordelijkheden.
- Raamcontracten, nadruk ligt op: afsluiten nieuwe-/lopende contracten met inachtneming reduceren kosten, contractduur afhankelijk stellen van produkt/dienst versus levensduur en relatie opdrachtgever.
- Centralisatie versus decentralisatie, nadruk ligt op: vertalen van specialisme in relatie tot uitbesteding, vaststellen omvang taken in relatie tot beschikbare middelen en materialen, meerwaarde implementeren voor de dienstverlening.
- Preventief beheer, nadruk ligt op: storende factoren voor zijn, dagverwerking, flexibiliteit en omgaan met prioriteiten.
- Beheersmanagement, nadruk ligt op: het aangeven van de omstandigheden waarbinnen de taken worden verdeeld, plannen realiseren/beheren op korte/lange termijn en kwaliteits-borging van de dienstverlening.

Produkten

De Facilitaire Organisatie verdeelt de dienstverlening over vijf hoofdgroepen welke worden gekarakteriseerd door hun eigen specificatie, we onderscheiden hierbij:

- bewoners-service,
- technische service,
- functionele-service,
- administratie en strategie.

Bewoners-service

Hieronder vallen: Facilitair Loket en Service Desk, waar men zich kan melden voor o.a.; vergaderzalenbeheer, verstrekken van kantoor-verbruiksartikelen, toegangsregistratie, catering, klachten-monitor, facilitair loket, audio & visuele middelen, kleinschalige verplaatsingen, zaalreservering en -verzorging, en BHV/EHBO voorzieningen. Een diensten- en productengids is te raadplegen op de FM-site van Compas.

Technische-service

Hieronder vallen onderhoudsplanning, revisietekeningen beheer, technisch onderhoud, werkplanning, werkplekinrichting, onderhoud contract beheer, kabel- en netwerkbeheer, telecommunicatie, nummerplan, gebouwbeheer, terreinbeheer, brandbestrijding, verbouwingen, ruimtebeheer en nieuwbouw.

Functionele-service

Hieronder vallen: postdistributie/-registratie (NDM), telefooncentrale, magazijn/-voorraadbeheer, machine onderhoud, schoonmaakbeheer, repro, drukwerk begeleiding, digitaliseren van foto's en videofragmenten, presentatie begeleiding, DTP-service, archief, dia/foto opslag, bibliotheek, kennismanagement 'Merlijn', transport, beveiliging, sleutelbeheer, wagenparkbeheer, ruimte- en activa beheer, milieuzorg, groenvoorziening, en TIKA

Advies en begeleiding

Hieronder vallen: customer opleidingen, gebruik technische infrastructuur en kantoor automatisering en begeleiding invoering informatie systemen..

Administratie

Hieronder vallen inzicht in kosten, inkoop en logistiek, controle facturering, contractbeheer en verhuur.

Strategie

Hieronder vallen organisatie ontwikkeling, personeelsontwikkeling, ruimteplanning, budgetanalyse, onderhoudsstrategie, kwaliteitsmonitor, ARBO/VGWM, communicatie en afdelingsplannen.

10 Prestatie-indicatoren

Sturing

Door het management wordt direct sturing gegeven aan processen en procedures binnen de facilitaire organisatie. De rol van het management is niet alleen sturend maar is tevens voorwaarden scheppend waarbij gekeken wordt naar mensen, geld en middelen. De plenair bijeenkomsten van de facilitaire organisatie alsmede het staf hoofden overleg en de Marap dienen als input voor de voortgang. Daarnaast zijn de contacten met de Lijn belangrijk om goed te kunnen inspelen op veranderingen binnen de organisatie en waar nog bij te sturen.

Klanttevredenheid

In 2001 heeft binnen de lijn, zijnde VM, een klanttevredenheids-onderzoek plaatsgevonden. Waarbij is gekeken naar klanttevredenheid en klantwensen. De uitkomsten zullen in 2002 vertaald naar een optimalisering/verbetering van de dienstverlening. Daarnaast zullen de afdelingshoofden binnen Lijn berichten over hun specifieke producten en diensten die de facilitaire organisatie aanbiedt.

Samenwerking

Afspraak is afspraak. Dit is de basis voor Staf- en Lijn afdelingen om gezamenlijk te komen tot realisatie van een goed product waarbinnen eenieder zijn verantwoordelijkheden serieus neemt. Het halen van deadlines enerzijds en het goed communiceren anderzijds is hierbij essentieel.

AO-procedure

Dit valt samen met kostenbewust zijn. Verantwoord, correct en duurzaam inkopen spelen hierbij eveneens een belangrijk rol. De relatie met de AO-procedure dient bij eenieder helder en transparant te zijn. Middels maandelijkse toetsing in overleg met de afdeling Controlling wordt gekeken naar de gevolgde procedures.

Productieve uren

Het zal duidelijk zijn dat de formatie binnen de facilitaire organisatie is afgestemd op haar taken/diensten. In 2001(peildatum 01.09.2001) is gebleken, dat slecht een benutting productieve uren van 91% is gerealiseerd. Voor 2002 wordt gestreefd naar een realisatie van 95%. Het realiseren van het streefgetal binnen de facilitaire organisatie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Functioneringsgesprek

Alle medewerkers binnen de facilitaire organisatie zullen lopende het jaar in aanmerking komen voor een of meerdere functioneringsgesprekken, een beoordelingsgesprek dan wel een PI-gesprek. Het initiatief hiertoe kan van zowel de medewerker als de direct leidinggevende uitgaan.

11 Speerpunten

Benutting gebouw

Hier wordt ingegaan op de gevolgen van telewerken, welke is gestart in 2001 voor gebouw De Nieuwe Maas en gebouw Akerstraat. Binnen de lijn zal gewerkt gaan worden aan het inrichten van flexwerkplekken, die gaan dienen als studie voor een betere benutting van de werkomgeving, technische middelen en dien ten gevolgen benutting beschikbare m2. De kennis en ervaring hiermee opgedaan zullen leiden tot het definitief aangeven van kantoorconcepten welke passen bij de functie en rol van medewerkers binnen AVV.

Facilitair loket

In 2002 vindt doorontwikkeling plaats inzake het verbeteren/optimaliseren van de bereikbaarheid van de facilitaire organisatie. De invulling die hieraan wordt gegeven zal van invloed zijn op het optimaliseren van de bereikbaarheid in samenhang met de kwaliteitsborging van de dienstverlening. M.a.w. 'het' aanspreekpunt voor medewerkers binnen AVV, waar meldingen en aanvragen worden gedaan rond dienstverlening en service 'just-in-time'.

ARBO/VGW(M)

De Facilitaire Organisatie heeft in het kader van ARBO haar verantwoordelijkheid waar het betreft AVV, medewerkers opdrachtnemers en toeleverancier, werkzaam op locatie. Bij medewerkers van AVV worden arbeidsomstandigheden als werkplek, begeleiding en welzijn plenair en bilateraal besproken. Voor 2002 zullen werkplek onderzoeken plaatsvinden alsmede voorlichtingen op de werkplek in verband met het voorkomen van RSI en zal aansluitend aandacht zijn voor het ergonomisch verantwoord inkopen van m.n. meubilair en geautomatiseerde voorzieningen. Daarnaast wordt de mogelijkheid onderzocht om binnen AVV te komen tot 'Bedrijfsfitness'. Hierbij gaat het m.n. om voorkomen-/terugdringen ziekteverzuim in het kader van ziekteverzuim begeleiding.

Budgetbeheer

De ervaring opgedaan in 2001 heeft duidelijk gemaakt, dat binnen de Facilitaire Organisatie, door het transparant maken van kengetallen, inzicht is verkregen over de kosten. Voor 2002 zal verder worden gewerkt aan; kengetallen, kostenplaatsen en kostensoorten. Dit in het kader van sturing- en beheersbaarheid.

Flexi-werken/Telewerken en thuiswerken

Ontwikkelingen op het terrein van Informatie, Communicatie en Technologie (ICT), zullen AVV niet ongemoeid laten. In 2002 zal gestreefd worden naar het optimaliseren van flexi-werken/telewerken/thuiswerken voor medewerkers, van AVV.

Standaardisering werkplek

De AVV conformeert zich voor wat betreft de kantoor automatisering aan het voorgeschreven beleid van V&W, omschreven door de IT-raad. In gevallen waar andere eisen worden gesteld aan de werkplek in de Lijn, zal door de AVV invulling gegeven worden aan te wensen, welke niet mogen leiden tot conflicten.

Basis Selectie Documenten(BSD)

In 2001 is onderzoek gedaan naar de documentaire informatieverzorging binnen de AVV. Aanbevelingen zijn gedaan ter verbetering van de DIV-functie (Documentaire Informatie Voorziening). Op basis van deze inventarisatie is een Structuurplan Documentaire Informatie-voorziening (SDI) opgesteld. In 2002 zal uitgaande van het SDI dossiers ontsloten worden met behulp van BSD en voldoet de AVV daarmee aan de Archiefwet.

Merlijn

In 2002 zal door de facilitaire organisatie vorm en inhoud gegeven worden aan de inhoudelijk en technisch beheer van de kennisbank Merlijn. Dit onder eindverantwoordelijkheid van KO. Het streven is 100% dekkingsgraad te krijgen voor de AVV-eindproducten. Tevens faciliteert de facilitaire organisatie de opname in Merlijn van andere AVV-producten en zoekt actief naar externe content ten behoeven van Merlijn. Op basis van een in 2001 afgesloten SLA garandeert de facilitaire organisatie de technische operationaliteit van het systeem en voert aanpassingen door waar nodig.

Bedrijfskundige systemen

In 2002 zal aandacht worden besteed aan de centralisering, respectievelijk concentratie- en de toekomstige integratie van personele en bedrijfskundige informatiesystemen, denk hierbij aan VIP en vervanging van FAIS, welke consequenties hebben voor de IT infrastructuur (V&W-net, AVV-net, PC-configuraties).

Windows

Ter vervanging van de huidige operating systemen windows(NT) en windowsNT, wordt binnen V&W onderzoek uitgevoerd naar het nieuwe operating systeem Windows2000. Naar verwachting zal V&W in 2002 doch uiterlijk 2003 over gaan naar Windows2000. Nader onderzoek omtrent consequenties voor de AVV van deze migratie zullen in de loop van 2002 gaan plaatsvinden.

12 Huisvestingsparagraaf

Algemeen

Huisvesting is na personeel een van de belangrijkste organisatie-middelen. Daar waar in 1998 nog sprake was van een formele verantwoordelijkheid omtrent huisvesting bij de Rijksgebou-wendienst(Rgd), werd deze m.i.v. een januari 1999 neergelegd bij diensten/directies, zo ook bij Adviesdienst Verkeer en Vervoer(AVV).

Visie op sturing

Het jaar 2000 is door AVV gebruikt om te komen tot een heldere visie rond haar huisvesting voor 2001 - 2004, gebouw 'De Nieuwe Maas' te Rotterdam. Daar het huurcontract december 2004 eindigend is, beraden we ons over hoe met de huidige huisvesting om te gaan, en besluitvorming opgestelde scenario's augustus/september 2000, die AVV in staat stelt de juiste keuze te maken voor na 2004.

Bij het ter persen gaan van het afdelingsplan is het DT vooralsnog niet tot een beslissing gekomen. Besluitvorming DT zal voor 2001 voor een groot deel de marsroute gaan bepalen.

Stuurindicatoren

- Huisvestingsbehoefte in relatie tot taken geeft vooralsnog geen aanleiding activiteiten te ontplooiën, om te komen tot uitbreiding van het beschikbaar aantal m2. Er zal daar waar behoefte is aan huisvestingsuitbreiding, primair gekeken worden naar het efficiënter indelen van beschikbare ruimte in relatie tot werkplekken, waarbij flexiwerken/telewerken en thuiswerken een serieuze optie zijn.
- Ontwikkeling huisvestingskosten versus ruimtebehoefte zal in beginsel gekenmerkt gaan worden door stabilisatie van kosten, door primair gebruik te maken van de bestaande in pandige faciliteiten. Het elders huren van m2 is in beginsel niet aan de orde.
- Kosten in relatie tot Kantoor Innovatie vertalen naar beschikbare m2 en personele groei.
- Inbesteding in relatie tot beschikbaar stellen m2, en verhouding vaste-/tijdelijke medewerkers.

Meeteenheden Rotterdam

Omvang taak (cijfers peildatum augustus 2001)
Omvang huisvestingsbehoefte; 13.440 m2 Bruto-Vloer-Oppervlakte (BVO)
Omvang werkbare personen versus werkplekken 410
Huisvestingskosten; fl.5.195.611,00

Tabel 1

Exploitatiekosten Gebouw 'De Nieuwe Maas' Rotterdam (alle kengetallen per te huisvesten personen)

Exploitatiekosten	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>Vaste kosten huurmiddelen</i>						
Rgd huisvesting	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611
Totaal	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611
Kengetal Rgd	11.238	11.238	11.238	11.238	11.238	11.238
Kengetal Totaal	11.238	11.238	11.238	11.238	11.238	11.238
<i>Variabele kosten</i>						
AVV huisvesting	644.000	644.000	644.000	644.000	644.000	644.000
Totaal	644.000	644.000	644.000	644.000	644.000	644.000
Kengetal AVV	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570
Kengetal Totaal	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570	1.570
Totaal exploitatiekosten						
AVV huisvesting	5.195.611	5.195.611	5.195.611	5.195.611	5.195.611	5.195.611
Totaal	5.195.611	5.195.611	5.195.611	5.195.611	5.195.611	5.195.611
Kengetal AVV	12.672	12.672	12.672	12.672	12.672	12.672
Kengetal Totaal	12.672	12.672	12.672	12.672	12.672	12.672

Meeteenheden Heerlen

Omvang taak (cijfers peildatum september 2000)
Omvang huisvestingsbehoefte; 5.600m² Bruto-Vloer-Oppervlakte (BVO)
Omvang werkbare personen versus werkplekken 160
Huisvestingskosten; fl. 1.475.738,00

Tabel 2

Exploitatiekosten Gebouw Akerstraat BG - Heerlen (alle kengetallen per te huisvesten personen)

Exploitatiekosten	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>Vaste kosten huurmiddelen</i>						
Rgd huisvesting	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738
Totaal	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738
Kengetal Rgd	7.838	7.838	7.838	7.838	7.838	7.838
Kengetal Totaal	7.838	7.838	7.838	7.838	7.838	7.838
<i>Variabele kosten</i>						
BG huisvesting	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Totaal	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Kengetal BG	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900
Kengetal Totaal	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900
Totaal exploitatiekosten						
BG huisvesting	1.475.738	1.475.738	1.475.738	1.475.738	1.475.738	1.475.738
Totaal	1.475.738	1.475.738	1.475.738	1.475.738	1.475.738	1.475.738
Kengetal BG	9.225	9.225	9.225	9.225	9.225	9.225
Kengetal Totaal	9.225	9.225	9.225	9.225	9.225	9.225

Meeteenheden Delft

Omvang Taak (cijfers eerst september 1999 bekend)

Omvang huisvestingsbehoefte; 1.670m² Bruto-Vloer-Oppervlakte (BVO)

Omvang werkbare personen versus werkplekken 50

Huisvestingskosten; fl. 530.449,00

.....
Tabel 3

Exploitatiekosten Gebouw Kluiverweg

IB - Delft (alle kengetallen per te

huisvesten personen)

Exploitatiekosten	2002	2003	2004	2005	2006	2007
.....						
<i>Vaste kosten huurmiddelen</i>						
TU huisvesting	415.449	415.449	415.449	415.449	415.449	415.449
Totaal	415.449	415.449	415.449	415.449	415.449	415.449
Kengetal Rgd	8.309	8.309	8.309	8.309	8.309	8.309
Kengetal Totaal	8.309	8.309	8.309	8.309	8.309	8.309
.....						
<i>Variabele kosten</i>						
IB huisvesting	115.000	115.000	115.000	115.000	115.000	115.000
Totaal	115.000	115.000	115.000	115.000	115.000	115.000
Kengetal IB	2.300	2.300	2.300	2.300	2.300	2.300
Kengetal Totaal	2.300	2.300	2.300	2.300	2.300	2.300
.....						
Totaal exploitatiekosten						
IB huisvesting	530.449	530.449	530.449	530.449	530.449	530.449
Totaal	530.449	530.449	530.449	530.449	530.449	530.449
Kengetal IB	10.609	10.609	10.609	10.609	10.609	10.609
Kengetal Totaal	10.609	10.609	10.609	10.609	10.609	10.609

13 Milieuparagraaf

Algemeen

In het Nationaal Milieuplan - 3 (NMP3) is afgesproken, dat overheidsdiensten uiterlijk 2003 een milieuzorgsysteem op het niveau van ISO 14001 moeten hebben geïmplementeerd.

Binnen RWS is dit formeel bekrachtigd met de vaststelling van de Milieu beleidsnota van februari 1999. Om invulling te geven aan de onderwerpen vastgesteld in deze nota binnen de organisatie van de Adviesdienst verkeer en Vervoer, en in 2003 het niveau van de ISO 14001 te behalen, zal de werkgroep aan de hand van projectplan Milieuzorg Rijkswaterstaat de nodige actie opstarten in 2001.

Visie op sturing

Plan van aanpak Kantoor milieuzorg systeem van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer, gestart in 1999. Actieplan met instemming van het DT begin 2000. Thema's hierin beschreven zijn uitgezet in de organisatie, waarbij twee elementen werden benadrukt; gedragsbeïnvloeding bij de medewerkers en inzet van duurzame middelen en materialen.

Stuurindicatoren

Als sturing vinden maandelijkse metingen plaats die breed binnen de organisatie worden gecommuniceerd middels diverse media dragers.

2002

- implementatie opstellen plan van aanpak om ISO 14001 in 2003 te realiseren
- implementeren van trainingen voor de medewerkers Facilitaire Organisatie
- capaciteit, kennis en kunde inzetten om milieuzorg binnen de dienst verder te implementeren

2003

- realisatie invoeren om in 2003 inzake het gewenste niveau van ISO 14001.

Realisatie

In de achter ons liggende jaren is door AVV succesvol gewerkt aan het milieuzorgplan. Diverse deelgebieden zijn hierbij onderzocht en geïmplementeerd, te weten;

- Gebouw gebonden zaken, waarbij gedacht moet worden aan energiegebruik
- Afval verwerking, waarbij is gekozen voor gescheiden afval, zoals papier, organische en KCA
- Inkoop kantoorgebruik/-verbruiks artikelen en apparatuur
- Schoonmaak, waarbij gelet wordt op gebruik/verbruik van materialen en
- Vervoersplan.

14 Inzet personeel

14.1 Locatie FM Rotterdam

Interne Zaken - FMI

Uitvoering is primair gericht op een tijdige en juiste opvolging van structurele taken waaronder vallen postzaken, beheer- en uitlevering kantoorverbruiksartikelen, uitvoeringsbeleid dienstauto's, operationele huisvestingszaken, ruimte- en activa beheer en beheer en onderhoud gebouw 'De Nieuwe Maas' Rotterdam.

Tabel 4

Inzet personeel Interne Zaken - FMI

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	5	5	5	5	5	5
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Visuele Vormgeving - FMV

Levert conform afspraak producten ter ondersteuning van presentaties, welke in overeenstemming zijn met de vastgestelde huisstijl AVV. Beheert daarnaast het foto-/dia archief, verzorgt fotoreportages en onderhoud contact met de Meetkundige Dienst (MD) als opdrachtgever. Adviseert en zet haar deskundigheid in bij het realiseren van Intranet-site's binnen Compas. Regelt gebruik tentoonstellingsruimte en biedt ondersteuning op AV-terrein, gericht op communicatie en presentatie.

Tabel 5

Inzet personeel Visuele Vormgeving - FMV

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Informatie en Documentatie Centrum (IDC) - FMB

Primaire taak is het efficiënt en effectief aanbieden, documenteren en beheren van informatie en kennis AVV-breed. De toegankelijkheid speelt daarbij een belangrijke rol. Daarnaast is men belast met het beheren van het kennismanagemanent systeem 'Merlijn'. De rol van het Informatie en Documentatie Centrum (IDC) is pro-actief, waarbij de wensen van de AVV-medewerkers in kaart gebracht worden. Daarnaast bestaat er een nauwe samenwerking met de Servicedesk bij Basisgegevens in Heerlen.

Tabel 6

Inzet personeel Informatie en Documentatie Centrum (IDC) - FMB

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Automatisering - FMA

De activiteiten van automatisering richten zich primair op advisering kantoorautomatisering (KA) en beheer technische infrastructuur (TI), onderhoud en beveiliging netwerk (LAN/WAN), inzet van kernmedewerkers lijn-/stafafdelingen en eerste lijnsondersteuning met behulp van de Helpdesk.

In het automatiseringsbeleid en automatiseringsplan afdeling Facilitaire Middelen (FMA) zijn de diensten en producten vastgelegd welke worden aangeboden en ondersteund. Daarnaast onderhoudt de afdeling Facilitaire Middelen (FMA) contacten met de Meetkundige Dienst (MD) en het Hoofdkantoor (HK) en is vertegenwoordigd in diverse landelijk werkgroepen.

Tabel 7
Inzet personeel Automatisering - FMA

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	8	8	8	8	8	8
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	1	0	0	0	0	0

14.2 Locatie Heerlen

Algemene Zaken - FMAZ

Is verantwoordelijk voor het leveren van een op de klant toegesneden bedrijfsvoering voor de faciliteren van de interne processen op het terrein van het huisvesting, inkoop, communicatie, veiligheid/arbeidsomstandigheden, post- en archiefzaken, telefoon/receptie en algemene service.

Tabel 8
Inzet personeel Algemene Zaken - FMAZ

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	2	2	2	2	2	2
Boven formatie geplaatst	1	1	1	1	1	1
Vacature	0	0	0	0	0	0

Tekstverwerkingskamer - FMT

Het verzorgen van receptiewerkzaamheden, tekstverwerking, bediening telefooncentrale, beheer vergaderzalen en afdelingsagenda, reserveren externe accommodaties, congresplanning, NS-tickets, beheer en muteren telefooncentrale, tijdsregistratie, interne telefoonlijst en Matrix.

Tabel 9
Inzet personeel Tekstverwerkingskamer FMT

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	2	2	2	2	2	2
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Interne Zaken - FMIZ

Draagt zorg voor vervoer van personen en goederen(gebruik dienstauto), beheer en onderhoud gebouw, bodediensten, interne verbouwingen en -verhuizingen, beheer en uitgifte van magazijn goederen.

Tabel 10

Inzet personeel Interne Zaken - FMIZ

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	3	3	3	3	3	3
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Post en Archiefzaken - FMPA

Het verzorgen van de in- en uitgaande post, registreren en classificeren poststukken, beheer dynamisch en semi-statisch archief, beheer bibliotheek.

Tabel 11

Inzet personeel Post- en Archiefzaken FMPA

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	2	2	2	2	2	2
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Logistiek Verkeer en Vervoer - LVV(BG)

Het controleren, afwerken en verzend klaar maken van output. Het verrichten van reprowerkzaamheden. Onderafdeling onder verantwoordelijkheid van BGA. Loonkosten zijn DU kosten binnen BG.

Tabel 12

Inzet personeel Logistiek Verkeer en Vervoer - LVV(BG)

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Boven formatie geplaatst	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Vacature	0	0	0	0	0	0

14.3 Locatie FM Delft

Testcentrum Verkeerssystemen Bewonersservice - TVB(IB)

Het leveren van klantgerichte service aan bewoners/onderhuurders van producten en diensten conform opgestelde SLA's, onder verantwoordelijkheid en sturing afdeling FM.

Tabel 13

Inzet personeel Testcentrum Verkeerssystemen Bewonersservice FMD

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Formatie conform contract	4	4	4	4	4	4
Boven formatie geplaatst	0	0	0	0	0	0
Vacature	0	0	0	0	0	0

Opleiding/ontwikkeling personeel

Gelet op voortschrijdende ontwikkeling en verdere professionele inzet van medewerkers binnen de Facilitaire Organisatie, zal geïnvesteerd moeten worden in scholing van medewerkers, om de vakinhoudelijke kennis blijvend te kunnen garanderen. Voor 2001 zal, voor zover nu kan worden vastgesteld, de volgende opleidingen worden opgepakt:

Tabel 14
Opleidingen voor 2002

Opleiding	Kosten p.p.	FMR deelnemers	FMH deelnemers	FMB deelnemers	Totaal
Telef. gespreksvaardigheid	fl. 1.195,00	2	5	1	8
Rapportage vaardigheden	fl. 995,00	1	1	1	3
SMS administratie	fl. 2.500,00	3			3
PC handhold	fl. 2.500,00	1			1
Project Management	fl. 2.500,00	3			3
Helpdesk Management	fl. 2.200,00	1	1		2
LAN	fl. 3.000,00	1			1
Seminars IT	fl. 1.250,00	4			4
Web	fl. 2.500,00	3			3
Management training	fl. 3.500,00	1			1
Systeembeheerder DC265	fl. PM		1		1
CAD training techn.beheer	fl. 3.500,00	1			1
Inleiding in Verkeerskunde	PM	2			2
SOD1	PM		3		3
Klantgericht werken	fl. 1.695,00	4	3		7
Grafisch AV	fl. 750,00	1			1

Onderhoud formatie

Professionalisering van de dienstverlening vraagt om gekwalificeerd personeel en waar mogelijk multidisciplinaire inzet. Onderhoud en toetsing van de formatie zal blijvend de aandacht krijgen. Herschikking van taken en rollen zal, waar dit vereist is, worden aangepakt alsmede het realiseren van organieke functiebeschrijvingen en prestatie indicatoren. Tevens zal gekeken worden naar verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organieke functies en de daarbij behorende inschaling.

15 Sterkten, zwakten en kansen

De Facilitaire Organisatie is zich bewust van hun rol binnen AVV en onderkent hierbij sterkten, zwakten en kansen voor de komende jaren.

Sterkten

Achterban en eigen kennis, breedte en integratie van werkgebieden, zakelijk opstelling, praktijkgerichtheid (no-nonsense), eigen identiteit en herkenning interne klant(klantgericht), positie kwalitatief en kwantitatief, flexibiliteit, professionele aanpak, kostenbewust en pro-actief.

Zwakten

Status en uitstraling, taakvolwassenheid, vooralsnog onvoldoende markt-/omgevingsbewust.

Kansen

Uitbouw beslissingsniveau onderafdelingen, relatie met Rgd, Fac en Faz, onderstrepen strategisch belang voor de organisatie, upgrading vakgebied door opleidingen, samenhang informatie en communicatie technieken (technologie assesment), intern ruimtebeheer en via professionele opstelling aanzien en waardering verbeteren. En samenvoeging staven waarbij de meerwaarde gevonden zal worden in het efficiënter en effectiever werken.

16 Ambitie 2002 resumé

Gebiedsvaststelling

Het werkgebied van de Facilitaire Organisatie zal zich verzakelijken, hetgeen gepaard zal gaan met aanpassing. De afdelingen zullen zich profileren als gesprekspartner waar het betreft diensten welke geleverd worden aan AVV. Aansluiting bij het primair proces verdient meer aandacht. Hierdoor ontstaat een positieverbetering binnen AVV. Bij de gebiedsafbakening gaat het niet alleen om goed te zijn op het eigen vakgebied. Aspecten als bedrijfseconomisch inzicht, toepassing van kwaliteitsprincipes, projectmanagement, (sociale)vaardigheden en management capaciteiten spelen een steeds grotere rol als succesfactoren. De invulling van het werkgebied krijgt hiermee een belangrijke verbreding. Er wordt namelijk uitgegaan van succesfactoren van medewerkers in hun specifieke functie.

Organisatie

Gezien de rol van de Facilitaire Organisatie is het van belang de organisatie verder te professionaliseren. Verder zal inhoud gegeven gaan worden aan de FM-site voor Compas

Dienstverlening

De dienstverlening van de Facilitaire Organisatie in de plaatsgebonden organisaties is bekend, maar dient regelmatig te worden getoetst en indien gewenst bijgesteld te worden, waarbij SLA's als basis dienen. Ook is het van belang het voortduren up to day houden van publikaties welke worden verstrekt over het dienstenpakket middels een producten-/dienstengids.

Financieel

De Facilitaire Organisatie heeft een budgetverantwoordelijkheid van 22 miljoen. Daarbij is het van belang dat een financieel beheer conform vastgestelde richtlijnen wordt uitgevoerd. Van belang is dat er met het opstellen van de bestedingsplannen rekening wordt gehouden met toekomstige ontwikkelingen, waarbij m.n. gedacht dient te worden aan exploitatie-/onderhoud gebouw, vervangingsinvesteringen, Informatie Communicatie Technologie (ICT) en vervangingsbeleid meubilair.

Omvang en groei

De omvang van de Facilitaire Organisatie is sterk afhankelijk van het organisatiemodel dat wordt gekozen. Profijtbeginsel en specialisme geven nadrukkelijk aan dat de organisatie met minder mensen meer moet doen. Dit principe is eveneens van toepassing op stafdiensten. Dit geeft niet aan dat er rust op het front is. De afdelingen zullen mogelijke aanslagen het hoofd bieden, door te laten zien wat we doen en voor welke prijs geleverd wordt. Hierin ligt onze zekerheid opgeslagen.

17 Personeel en financiën

Formatie

Tabel 15
Formatie

Schaal	FM	FMA	FMB	FMI	FMV	FMAZ	FMT	FMIZ	FMPA	LVV	FMD	2002
3				1								1
4				1			1	3	1	5		11
5	1		2,4	2	2,5		1		1		1	10,9
6					2	1					1	4
7	1		1	1		1					1	5
8		4	1		1							6
9		1				1					1	3
10		3										3
11	1	1										2
Totaal	3	9	4,4	5	5,5	3	2	3	2	5	4	45,9

LVV(BG) kent 5 fte's welke qua loonlasten niet voor rekening komen van FMH.

Arbeidsmix

Uitbesteding van de Facilitaire Organisatie richt zich op de volgende werkzaamheden:

- Interne Zaken (FMI) besteedt deels uit aan Directie Zuid-Holland (DZH), advisering, controle en monitor functie vinden plaats onder eigen verantwoordelijkheid. De kwaliteitsborging wordt op grond van SLA's getoetst. Het betreft hier; catering, repro, telefooncentrale, receptie en beveiliging.
- Visuele Vormgeving (FMV) besteedt deels uit aan de Meetkundige Dienst (MD), als opdrachtgever wordt sturing gegeven en vindt kwaliteitsborging plaats.
- Automatisering (FMA) besteedt uit conform contracten als beschreven in het automatiserings-plan, waarbij zij duidelijk stuurt op SLA's en een monitor functie inneemt.
- Algemene Zaken(FMAZ) besteedt deels uit haar bewaking, beveiliging, schoonmaak, catering, groenvoorziening en onderhoud machines.
- Bewoners service(FMD) besteedt deels uit haar beveiliging, bewaking, schoonmaak, catering en groenvoorziening.

Prestatie Indicatoren

De Facilitaire Organisatie richt zich op:

- Management rapportage conform planproces
- Tijdig leveren produkten conform afspraak
- Afdeling overschrijdend bevorderen samenwerking/communicatie
- Werken conform SLA's, kwaliteitsborging

Functioneringsgesprekken

De Facilitaire Organisatie is zich ervan bewust, dat het essentieel is medewerkers goed op de hoogte te houden van ontwikkelingen. De noodzaak frequent functioneringsgesprekken te voeren wordt hiermee onderstreept. In de gesprekken komen aan de orde:

- dagelijks functioneren
- prestatie indicatoren(PI's)
- vakinhoudelijke opleidingen/-cursussen

- ontwikkelingen AVV en eigen vakgebied
- loopbaan begeleiding en toekomst perspectief

Strategisch Personeelsmanagement (SPM) 2002

1 Ontwikkeling omvang in fte's

Inleiding

Per 1 januari 2002 gaat de nieuwe afdeling Facilitaire Middelen van start. De 'oude' afdelingen FM te Rotterdam en BGA te Heerlen opereren dan als één facilitaire organisatie binnen AVV op basis van het zgn competentiemodel, dat uitgaat van (bestaande) clusters van kwaliteiten op lokatie samengebracht in één stafafdeling onder de HID. Naar verwachting is het daaraan voorafgaande reorganisatieproces afgerond, in die zin dat het nieuwe functiegebouw beschreven is en alle medewerkers geplaatst zijn in hun nieuwe functie. Het jaar 2002 zal op het gebied van personeelsmanagement vooral in het teken staan van verdere implementatie van de nieuwe werkwijze en de begeleiding en ontwikkeling van de medewerkers bij hun nieuwe taken en persoonlijke competenties.

Omvang

In 2001 bedroeg het aantal fte's bij FM 21,5 en bij BGA 13,5 fte, in totaal 35. Omdat het functiegebouw van de samengevoegde afdelingen nu nog niet bekend is, kan het exacte aantal fte's en bijbehorende functies niet aangegeven worden. In tegenstelling tot de andere stafafdelingen binnen AVV, wordt nauwelijks efficiency verwacht als gevolg van de integratie van faciliteiten voor wat betreft het aantal fte's. Het streven is uiteraard ook om voor wat betreft eigen personeel niet in omvang te groeien, conform de beleidslijn van AVV. In het algemeen kan de komende jaren een lichte afname (1 fte per jaar) van het vaste personeel worden voorzien, als gevolg van andere uitbesteding, efficiëntere werkmethoden en technieken etc.

Geheel los van deze ontwikkelingen staat de te ontwikkelen visie najaar 2001 op de (kantoor)automatiseringsondersteuning. De gevolgen hiervan zijn op dit moment nog niet aan te geven. In Heerlen wordt het project Rijden onder Invloed (ROI) gefaciliteerd. Mogelijk is hier sprake van een groeiproces, maar ook voor wat betreft deze dienstverlening zijn op dit moment geen uitspraken mogelijk over gevolgen voor de omvang. De bezetting met vast personeel, dus ambtenaren met (uitzicht op) een vast dienstverband, bedraagt op 1 september 2001 36,9 fte. Het aantal tijdelijke medewerkers is 2,8 fte. Inhuur vindt vooral plaats bij pieken in het werkaanbod (extra projecten bijvoorbeeld) en tijdens de vakantieperiode.

Tabel 16
Ontwikkelingen in fte's

Jaar	2002	2003	2004	2005	2006	2007
FM	26,9	26,9	26,9	26,9	26,9	26,9
FMH	15	15	15	15	15	15
FMD	4	4	4	4	4	4

Inzet formatie zal sterk worden beïnvloed door de keuze van de organisatie om te kiezen voor End-to-End, outsourcing of wel main-contracting alsmede het effect dat samenvoeging staven met zich mee zal brengen.

2 Ontwikkeling kwaliteit van het personeelsbestand

Kwaliteit

In het jaar 2002 staat vooral in het teken van de kwaliteit van de medewerkers. Op het gebied van personeelsmanagement zal veel aandacht worden besteed aan de implementatie van de nieuwe werkwijze en de begeleiding en ontwikkeling van de medewerkers bij hun nieuwe taken en persoonlijke competenties. In het nieuwe functiegebouw zal sprake zijn van generieke functies in plaats van specifieke: de medewerkers worden meer allround. De dienstverlening verbetert voor de organisatie; de medewerkers verbeteren hun arbeidsmarktpositie door het volgen van opleidingen en hun arbeidssatisfactie wordt verhoogd met afwisselender werk.

Van de medewerkers in de nieuwe afdeling Facilitaire Middelen wordt verwacht dat zij proactief opereren en zich klantgericht opstellen. De nieuwe werkwijze en structuur vraagt om attitude en gedrag dat gericht is op samenwerking. De facilitaire organisatie kenmerkt zich daarnaast als een lerende organisatie: fouten maken mag en daar wordt op een constructieve manier over gesproken en van geleerd. Vertrouwen, respect, eerlijkheid en meedenken zijn belangrijke basiswaarden en normen.

De nieuwe competenties gelden voor zowel medewerkers als management en zullen dus voor de gehele afdeling FM ontwikkeld moeten worden met behulp van gerichte training en coaching. Daarnaast zal aandacht besteed worden aan de individuele competenties middels het opstellen van persoonlijke ontwikkelingsplannen. Verder zullen in 2002 de meer traditionele personeelsinstrumenten als functionerings- en beoordelingsgesprekken veelvuldig ingezet worden om het functioneren in de nieuwe taken te monitoren en daar waar nodig arbeidsvoorwaardelijke of rechtspositionele zaken te formaliseren.

Tabel 17
Ontwikkelingen van het
personeelsbestand op opleidingsniveau

Opleidingsniveau 2002 en 2007	lbo		mbo		hbo		wo		totaal	
	2002	2007	2002	2007	2002	2007	2002	2007	2002	2007
FMR	6	5	15,9	15,9	4	5	1	1	26,9	26,9
FMH	10	5	3	2	2	2			15	14
FMD			3	3	1	1			4	4

Tabel 18
Ontwikkelingen van het
personeelsbestand op opleidingssoort

Opleidingssoort 2002 en 2007	IT 2002	IT 2007	Overig 2002	Overig 2007	Totaal 2002	Totaal 2007
FMR	9	9	17,9	17,9	26,9	26,9
FMH			15	14	15	14
FMD	2	2	2	1	4	3

Tabel 19
Schaalniveau per 1-1-2001

Schaalniveau per 1-1-2001 in fte's	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	totaal
FMR	1	2	6,5	2,4	2	6	2	3	2							26,9
FMH		10	2	1	1		1									15
FMD			1	1	1		1									4

Opleiding medewerkers vak inhoudelijk waardoor motivatie toeneemt alsmede kwaliteitsborging gerealiseerd kan worden. Werkdruk waar mogelijk voor medewerkers acceptabel maken, m.a.w. oorzaken wegnemen die leiden tot structurele lange werkdagen. Waar mogelijk, bij vacatures, MBO's aannemen met een specifiek vakinhoudelijke opleiding c.q. ervaring binnen het gevraagde vakgebied.

3 Taakverdeling met de markt

Tabel 20
Zelf doen/uitbesteden in 2002

Zelfdoen/uitbesteden 2002	Eigen fte's vast	Eigen fte's tijdelijk	Inhuur in kfl	Uitbesteding in kfl	Totaal 2002
FMR	26,9	0	75	150	26,9
FMH	14,5	0,5			15
FMD	4				4

Tabel 21
Zelf doen/uitbesteden in 2007

Zelfdoen/uitbesteden 2007	Eigen fte's vast	Eigen fte's tijdelijk	Inhuur in kfl	Uitbesteding in kfl	Totaal 2007
FMR	20	0	100	700	20
FMH	14				14
FMD	4				4

Eigen fte, tijdelijk binnen FMH, wordt veroorzaakt door werkbelasting LVV. Waar het betreft uitbesteding FM(B) betreft het documentatie van rapporten, gebaseerd op stukprijs. Monitoring en kwaliteitsborging vinden plaats onder eigen verantwoordelijkheid.

4 Samenstelling personeelsbestand

Leeftijdsopbouw

De leeftijdsopbouw binnen FM is een punt van zorg. De gemiddelde leeftijd van het vaste personeel is 47,6 jaar. Dat is 4,1 jaar ouder dan de gemiddelde leeftijd binnen AVV.

Slechts 3% van de medewerkers is jonger dan 25 jaar, terwijl 65 % ouder is dan 44 jaar, waarvan 20 % ouder is dan 54 jaar. Hoewel er geen exacte gegevens beschikbaar zijn over de verblijfstijd in de functie, kan in het algemeen wel worden gesteld dat deze lang is. Het verloop binnen FM is al jaren gering en uitstroom vindt vooral plaats als de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt. De lange verblijfstijd in functie heeft tot gevolg dat vele medewerkers al jaren aan het maximum van hun salarisschaal zitten.

Op dit moment geldt dat voor 75 % van alle zittende medewerkers. Er kleefte een aantal risico's aan de hoge leeftijdsopbouw en de lange verblijfstijd in functie, zoals motivatieproblemen, arbeidsgerelateerd ziekteverzuim en het verdwijnen van kennis uit de organisatie bij hoge pensioenuitstroom. Verwacht wordt dat dit laatste aspect door de nieuwe organisatiestructuur en het nieuwe functiegebouw enigszins teniet wordt gedaan: samenwerken en kennisoverdracht is een vereiste bij de generieke functie-invulling. Aan specifieke kennisoverdracht kan invulling gegeven worden door ruim voor het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van een medewerker een meester-gezelconstructie aan te gaan. In 2002 wordt dit verder ingevuld. Op ziekteverzuim en motivatie wordt hieronder nader ingegaan.

Tabel 22 Leeftijdsopbouw personeelsbestand	Leeftijdsopbouw eigen personeel op 1-9-2001	<25 jr	25-34 jr	35-44 jr.	45-54 jr.	> 55 jr.	Totaal 1-9-2001
	FMR	1	5	9,4	8,5	3	26,9
	FMH			4,5	6,5	4	15
	FMD	2	2				4

Tabel 23 Aantal vrouwen per schaalgroep	Vrouwen per schaalgroep op 1-9-2001	1-3	4-7	8-10	11-13	>14	Totaal 1-9-2001
	FMR		3				3
	FMH		3				3
	FMD		2				2

Tabel 24 Aandeel alloctonen per schaalgroep	Aandeel alloctonen per schaalgroep op 1-9-2001	1-2	3-5	6-8	> 9	Totaal 1-9-2001
	FMR		1	1		2
	FMH					0
	FMD		1			1

Tabel 25 Aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikten	Aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikten op 1-9-2001	Totaal 1-9-2001
	FMR	1,5
	FMH	0
	FMD	0

Daar waar sprake is van doorstroming/uitstroming medewerkers zal getracht worden jongeren aan te nemen. Verjonging medewerkers binnen FM/BGA is gewenst om de continuering zeker te stellen.

5 Verwachte wervingsbehoefte in 2001

Tabel 26 Wervingsbehoefte	Wervingsbehoefte	(civ.) Technische verkeerskunde	IT	Financieel/bedrk./ econ./admi. secretareel	Alfa/ gamma wtnsch.	Overig	Totaal
	FMR		1				1
	FMH			1			1
	FMD						0

Binnen automatisering hebben medewerkers te kennen gegeven ander werk te ambiëren, bij uitstroming en gezien de krapte op de IT-markt zal werving tijdig en zorgvuldig moeten plaatsvinden. Algemeen blijkt, dat bij uitstroming facilitaire medewerkers, het eveneens problematisch is nieuwe medewerkers aan te trekken. Het uitzendbureau is nl. ook niet in staat gekwalificeerd personeel op tijdelijke basis te leveren.

Managementkwaliteiten

Van het management wordt een grote inspanning gevraagd bij de implementatie van de nieuwe organisatie en werkwijze. Zij zullen hun personeel intensief moeten begeleiden bij hun nieuwe taken. Voor wat betreft de nieuwe competenties zullen zij een voorbeeldrol dienen te vervullen. In 2002 zal een speciaal voor het management ontwikkelde training plaatsvinden, waarin teambuilding en vaardigheden op het gebied van personeelsmanagement de hoofdmoot vormen. Dit laatste aspect haakt eveneens aan bij de rol van de leidinggevende, dat als aandachtspunt naar voren is gekomen uit het in 2000 gehouden werkbelevingsonderzoek.

6 Waarborg motivatie medewerkers

Motivatie

In 2002 zal wederom het werkbelevingsonderzoek Metoor gehouden worden. De nieuwe organisatie van FM is dan operationeel. In die zin vormt het onderzoek een goede nulmeting. Zoals eerder is opgemerkt, is de verblijfstijd in de functie lang en het aantal eindschalers hoog. De doorstroommogelijkheden binnen AVV zijn zeer beperkt voor de medewerkers van FM. FM zal voornamelijk de medewerkers kunnen motiveren door het bieden van inhoudelijk leuk en interessant werk en de mogelijkheid van ontwikkeling van de functie. De mogelijkheden die het nieuwe functiegebouw hierin biedt, zullen zoveel mogelijk uitgenut worden.

Motivatie wordt hoog gehouden door de taakvolwassenheid laag in de organisatie neer te leggen en medewerkers in routines hierop aan te spreken. Daarnaast wordt in samenspraak gewerkt aan een op maat gesneden opleidingsplan om de medewerker te stimuleren zich binnen zijn vakgebied verder te ontwikkelen. De werkomgeving krijgt voldoende aandacht en waar mogelijk wordt maatwerk geleverd. Bilateraal overleg, persoonlijke belangstelling, openheid, goede sfeer en begrip alsmede functioneringsgesprekken moeten erop toezien, dat de medewerker zich prettig voelt, waardoor de gewenste prestaties worden geleverd en het ziekteverzuim tot een minimum beperkt blijft. Hierbij speelt de IBO gedachten een rol.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij FM bedraagt in het tweede kwartaal van 2001 9,4 %, dat is 4,4 % hoger dan het gemiddelde ziekteverzuim bij AVV. Het management geeft extra aandacht aan het ziekteverzuim sinds de aanscherping van het verzuimbeleid binnen AVV. Door middel van het nagaan van de oorzaken in individuele gevallen wordt nagegaan waar de organisatie een concrete bijdrage kan leveren aan het terugdringen van het verzuim. Knelpunten op het gebied van werkdruk, klachten als gevolg van de fysieke arbeidsomstandigheden of moeilijkheden in de privé-sfeer worden serieus genomen en waar mogelijk wordt door de afdeling een bijdrage geleverd aan verbetering van de situatie. In het najaar van 2001 is de nieuwe training ziekteverzuim door enkele afdelingshoofden gevolgd. Gezien de risico's van arbeidsgerelateerd verzuim, blijft in 2002 uitvoering van het vernieuwde arbobeleid uitermate belangrijk.

7 Personele budgetten in het jaar 2002

Tabel 27	Omschrijving	FMR	FMH	FMD*
Budgetten personeel
	salaris	1.400.000	888.000	490.000
	salaris optioneel	75.000	n.v.t.	n.v.t.
	bewust belonen	12.000	7.000	n.v.t.
	opleidingen	75.000	n.v.t.	n.v.t.
	reiskosten binnenland	22.000	n.v.t.	5.000
	representatie	9.000	5.000	n.v.t.

*Personele kosten (inhuur) FMD worden gefinancierd uit begroting Hoofdafdeling IB

Tabel 28	Omschrijving	FM**	FMH	FMD*
Budgetten middelen
	Personeel	1.593.000	930.000	495.000
	Automatisering	3.305.000	461.000	50.000
	Materiaal	7.560.000	2.036.887	1.200.000
	Huisvesting	4.551.611	1.175.738	530.449

**Middelen FMD worden gefinancierd uit begroting Hoofdafdeling IB

Bijlage 1 Begroting

Tabel 30a

Afdelingsbegroting 2002 - 2007
Facilitaire Middelen Details en sub-
totalen

Omschrijving	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Bruto salaris	2.288.000	2.288.000	2.288.000	2.288.000	2.288.000	2.288.000
Inhuur/uitzendkrachten	75.000	75.000	75.000	75.000	75.000	75.000
Bewust belonen	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000
Representatie	9.000	9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
Reiskosten	22.000	22.000	22.000	22.000	22.000	22.000
Opleidingen	75.000	75.000	75.000	55.000	55.000	45.000
Totaal personele uitgaven	2.481.000	2.481.000	2.481.000	2.461.000	2.461.000	2.451.000
Bedrijfskundige projecten	450.000	350.000	375.000	375.000	385.000	385.000
Opleidingen kantoorautomatisering	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Ondersteuning en advisering	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Beveiliging	215.000	215.000	220.000	220.000	225.000	225.000
Hard-/Software	795.000	300.000	300.000	300.000	300.000	655.000
Beheer/onderhoud Software	525.000	285.000	285.000	285.000	285.000	285.000
Beheer/onderhoud Infrastructuur	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000
Automatisering Heerlen	461.000	461.000	461.000	461.000	461.000	461.000
E-mail ondersteuning extern	600.000	600.000	600.000	600.000	600.000	600.000
Totaal automatiseringsuitgaven	4.896.000	4.061.000	4.091.000	4.091.000	4.106.000	4.461.000
Porti	160.000	160.000	160.000	165.000	165.000	170.000
Dagelijkse benodigdheden..	365.000	365.000	365.000	365.000	365.000	365.000
Communicatie/GSM/Fax	950.000	950.000	975.000	975.000	1.000.000	1.000.000
Advisering/onderzoek	70.000	150.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Boeken,kopieerkosten,tijdschriften	541.000	541.000	546.000	546.000	551.000	551.000
Merlijn AVV	180.000	0	0	0	0	0
Applicaties/software	105.000	105.000	110.000	110.000	115.000	115.000
Repro extern	345.000	345.000	370.000	370.000	395.000	395.000
Huisvesting/accountplan DZH-AVV	3.070.000	3.025.000	3.050.000	3.050.000	3.075.000	3.075.000
Verhuizing/kantoorinnovatie	50.000	250.000	0	0	0	0
Aanschaf meubilair	250.000	350.000	10.000	0	0	0
Zaalhuur	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
Niet project gebonden	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Onderhoud vervoer	220.000	220.000	225.000	225.000	225.000	235.000
Audio-Visueel	50.000	55.000	55.000	60.000	60.000	65.000
Omschrijving	2.002	2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Monitoring IB	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
Vervoersplan	570.000	570.000	580.000	580.000	590.000	590.000
Totaal uitgaven interne zaken	7.356.000	7.516.000	6.976.000	6.976.000	7.071.000	7.091.000

Vervolg tabel op pagina 38

Omschrijving (vervolg)	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Porti	37.000	38.000	39.000	40.000	41.000	41.000
BHV	41.000	42.000	43.000	44.000	45.000	45.000
Arbo	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Vergadering/Jub.	175.600	175.600	175.600	175.600	175.600	175.600
Dagelijkse benodigdh.	73.000	74.000	76.000	77.000	79.000	79.000
Repro	95.000	96.000	97.000	98.000	99.000	99.000
Communicatie GSM	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000
Abonnementen	38.000	38.500	39.000	39.500	40.000	40.000
Exploitatie Gebouw	317.500	470.000	270.000	270.000	270.000	270.000
Onderhoud Alg.	60.000	61.000	62.000	63.000	63.000	63.000
Schoonmaak	171.000	185.000	185.000	190.000	190.000	190.000
Drukwerk extern	25.000	25.500	26.000	26.500	27.000	27.000
Bewaking	87.337	90.830	94.463	98.242	102.171	102.171
Catering	275.000	275.000	275.000	275.000	275.000	275.000
Meubilair	200.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Onderh.vervoer	15.500	15.500	15.500	15.500	15.500	15.500
Onderh./Reparatie	155.950	155.950	155.950	155.950	155.950	155.950
Vervoersplan	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Totaal uitgaven algemene zaken	2.036.887	2.112.880	1.923.513	1.938.292	1.948.221	1.948.221
Huur Rotterdam	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611	4.551.611
Huur Delft	405.000	405.000	405.000	405.000	405.000	405.000
Huur Heerlen	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738	1.175.738
Totaal uitgaven huur/servicekosten	6.132.349	6.132.349	6.132.349	6.132.349	6.132.349	6.132.349

Tabel 30b
Afdelingsbegroting 2002 - 2007
Facilitaire Middelen. Totaal

Omschrijving	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Totaal personele uitgaven	2.481.000	2.481.000	2.481.000	2.461.000	2.461.000	2.451.000
Totaal automatiseringsuitgaven	4.896.000	4.061.000	4.091.000	4.091.000	4.106.000	4.461.000
Totaal uitgaven interne zaken	7.356.000	7.516.000	6.976.000	6.976.000	7.071.000	7.091.000
Totaal uitgaven algemene zaken	2.036.887	2.112.880	1.923.513	1.938.292	1.948.221	1.948.221
Totaal uitgaven huur/servicekosten	6.132.349	6.132.349	6.132.349	6.132.349	6.132.349	6.132.349
Totaal uitgaven	22.902.236	22.303.229	21.603.862	14.816.641	21.718.570	22.083.570

Tabel 31
Productbegroting afdeling automatisering FMA 2002 - 2007

	2002			2003	2004	2005	2006	2007	2002
	Kosten	Investering	Mensuren						Uitbesteding manuren
Vervanging PC's	0	450.000		160.000	160.000	160.000	160.000	450.000	
Aanschaf hardware	0	100.000		60.000	60.000	60.000	60.000	100.000	
Aanschaf software	0	50.000		50.000	55.000	55.000	55.000	60.000	
Aanschaf LAN hard-/software	0	300.000	200	0	0	0	0	0	
Aanschaf Servers	0	150.000	200	0	0	0	0	0	
Ondersteuning en Advies	200.000	0	2.200	200.000	210.000	210.000	220.000	230.000	1.650
V&W netwerk	1.600.000	0	250	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	
Beh./Ondh.Soft-/hardware	135.000	0	500	135.000	135.000	135.000	135.000	135.000	
Beh./Ondh.Informatiesystemen	300.000	0	500	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	
Onderhoud LAN	110.000	0	500	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	
Offsite storage	50.000	0	200	50.000	55.000	55.000	60.000	60.000	
Beveiliging Virussen	25.000	0	200	25.000	30.000	30.000	30.000	35.000	
Verzorging Backup faciliteiten	30.000	0	200	30.000	35.000	35.000	35.000	40.000	
VIR implementatie	0	10.000	100	0	0	0	0	0	125
Digitale Duurzaamheid	0	0		50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	125
Opleidingen	50.000	0	50	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	
Activa systeem	0	100.000	50	0	0	0	0	0	
Telewerken	0	175.000	50	175.000	175.000	175.000	175.000	175.000	
Ondersteuning Kernmedw.	0	0	4.500	0	0	0	0	0	
Helpdesk	0	0	1.580	0	0	0	0	0	
Overhead	0	0	1.580	0	0	0	0	0	
E-mail - extern	0	600.000		585.000	585.000	585.000	585.000	585.000	Afhankelijk besluit DT
Automatisering Heerlen	121.000	340.000		461.000	461.000	461.000	461.000	461.000	
Totaal	2.500.000	2.275.000	12.860	4.061.000	4.091.000	4.091.000	4.106.000	4.461.000	1.900

Tabel 32
Productbegroting afdeling documenta-
tie en informatie FMB 2002 - 2007

	2002			2003	2004	2005	2006	2007	2002
	Kosten	Investering	Mensuren						Uitbesteding manuren
Advisering	0	0	850	0	0	0	0	0	0
Compas	0	0	200	0	0	0	0	0	0
Kennismanagement 'Merlin'	180000	0	400	0	0	0	0	0	0
Abonnementen	210000	0	400	210000	210000	210000	210000	210000	
Boeken	90000	0	100	90000	90000	90000	90000	90000	
Lidmaatschappen	93000	0	40	93000	93000	93000	93000	93000	
Verzorging verzendingen	15000	0	350	15000	17500	17500	19000	19000	
Documentenbeheer BSD	0	60000	200	60000	60000	60000	60000	60000	320
Kennisontsluiting	0	23000	400	23000	25000	25000	27000	27000	125
Documentkosten	50000	0	0	50000	50000	50000	50000	50000	
Overhead	0	0	800	0	0	0	0	0	
Totaal	638000	83000	3740	541000	545500	545500	549000	549000	445

Tabel 33
Productbegroting afdeling interne
zaken FMI 2002 - 2007

	2002			2003	2004	2005	2006	2007	2002
	Kosten	Investering	Mensuren						Uitbesteding manuren
Verzorging poststukken	150.000	10.000	1.470	160.000	160.000	165.000	165.000	170.000	
Bedrijfs hulpverlening	7.500	0	100	7.500	7.500	7.500	10.000	10.000	
Intern technisch onderhoud	10.000	0	260	10.000	10.000	0	0	0	
Verzorging Activa bestanden	0	15.000	250	15.000	15.000	9.500	15.000	15.000	
Wagenparkbeheer	220.000	0	60	220.000	225.000	225.000	225.000	240.000	
Gebouw installaties	145.000	0	50	145.000	145.000	145.000	145.000	145.000	
Gebouwbeheer	50.000	25.000	350	75.000	75.000	0	0	0	
Groenvoorziening	20.000	5.000	25	25.000	25.000	25.000	50.000	50.000	60
Dagschoonmaak	240.000	50.000	150	245.000	245.000	245.000	245.000	245.000	2.400
Post-/archieffzaken - NDM	25.000	0	50	25.000	25.000	25.000	50.000	50.000	
Kantoorverbruiksartikelen	250.000	0	300	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	
Ruimtebeheer - KI	50.000	0	100	225.000	0	0	0	0	600
Bewerking CAD	0	18.500	750	18.500	3.500	4.000	6.000	6.000	
Verzorging meubilair	0	250.000	100	350.000	10.000	0	0	0	
Arbo/VGW(M)	25.000	0	50	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	
Communicatie GSM	950.000	0	50	950.000	975.000	975.000	1.000.000	1.000.000	
Advisering	70.000	0	100	150.000	120.000	100.000	100.000	100.000	200
Protocol AVV/DZH	1.500.000	0	50	1.535.000	1.535.000	1.550.000	1.550.000	1.550.000	3.500
Overhead	5.000	0	1.500	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	
Facilitair	1.100.000	0		1.100.000	1.100.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	
Totaal	4.817.500	373.500	5765	5.536.000	4.956.000	4.956.000	5.041.000	5.061.000	6.760

Tabel 34
Productbegroting afdeling visuele
vormgeving FMV 2002 - 2007

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2002
Kosten	5000	1400	15000	20000	20000	20000	250
Investering	5000	105	5000	6000	7000	7000	250
Mensuren	10000	1400	15000	20000	20000	20000	250
Vervuilen	10000	1400	15000	20000	20000	20000	250
Vervuilen Dia's	3000	2000	10000	11000	11000	11000	11000
Vervuilen Foto's	8000	2000	10000	11000	11000	11000	11000
Archiveren foto's en dia's	2000	5000	7000	9000	9000	9000	9000
Vervuilen Visitekaartjes	15000	0	15000	20000	20000	20000	20000
Vervuilen omslagen	5000	60	5000	8000	8000	8000	8000
Vervuilen drukwerk	100000	0	100000	110000	110000	110000	110000
Opmaak/begeleiding extern	200000	0	200000	210000	210000	210000	210000
Verzorging Projectmappen	2000	2000	4000	5000	5000	5000	5000
Opmaken Rapporten	36000	0	36000	36000	36000	36000	36000
Opmaken Periodieken	5000	2000	400	8000	8000	8000	8000
Huisstijl begeleiding	0	0	0	0	0	0	0
Assisteren Presentaties	0	0	0	0	0	0	0
Illustreren rapporten	6000	0	6000	7000	7000	7000	7000
Monteren/copiëren Video's	5000	50	5000	10000	10000	10000	10000
Vormgeving Site's Compas	0	4000	4000	5000	5000	5000	5000
Technisch onderhoud	10000	20	10000	12000	12000	12000	12000
Vervuilen AV-middelen	30000	20	30000	10000	10000	10000	10000
Supplies AV	0	10	25000	30000	30000	30000	30000
Overhead	16000	750	16000	16000	20000	20000	20000
Totaal	423000	77000	5945	533000	538000	538000	4550

Uitbesteding
manuren

Tabel 35

Productbegroting algemene zaken
FMAZ 2002 - 2007

	2002			2003	2004	2005	2006	2007	2002
	Kosten	Investering	Mensuren						Uitbesteding manuren
Porti	37.000			38.000	39.000	40.000	41.000	41.000	
BHV	41.000			42.000	43.000	44.000	45.000	45.000	
Arbo	50.000			50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	
Vergadering/Jub.	175.600			175.600	175.600	175.600	175.600	175.600	
Dagelijkse benodigdh.	73.000			74.000	76.000	77.000	79.000	79.000	
Repro	95.000			96.000	97.000	98.000	99.000	99.000	
Communicatie GSM	120.000			120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	
Abonnementen	38.000			38.500	39.000	39.500	40.000	40.000	
Exploitatie Gebouw	317.500			470	270.000	270.000	270.000	270.000	
Onderhoud Alg.	60.000			61.000	62.000	63.000	63.000	63.000	
Schoonmaak	171.000			185.000	185.000	190.000	190.000	190.000	
Drukwerk extern	25.000			25.500	26.000	26.500	27.000	27.000	
Bewaking	87.337			90.830	94.463	98.242	102.171	102.171	Intergarde BV
Catering	275.000			275.000	275.000	275.000	275.000	275.000	Licom
Meubilair	200.000			100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	
Onderh.vervoer	15.500			15.500	15.500	15.500	15.500	15.500	
Onderh./Reparatie	155.950			155.950	155.950	155.950	155.950	155.950	
Vervoersplan	100.000			100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	
Totaal	2.036.887			1.643.350	1.923.513	1.938.292	1.948.221	1.948.221	

