

VOORWOORD

Zoals u wellicht al heeft gezien, richten we ons in deze Actueel volledig op het facilitaire bedrijf. Dit is naast Post, DIV en Repro een zeer belangrijke tak van sport bij ons. Helaas zijn nog niet voldoende mensen hiervan op de hoogte, simpelweg omdat ze de naam Mailprofs linken aan de postkamer. Daarom willen wij u middels dit nummer laten zien dat wij meer zijn dan dat. Wij zijn ook uw weg naar een goed georganiseerd facilitair bedrijf! Maar allereerst een stukje geschiedenis.

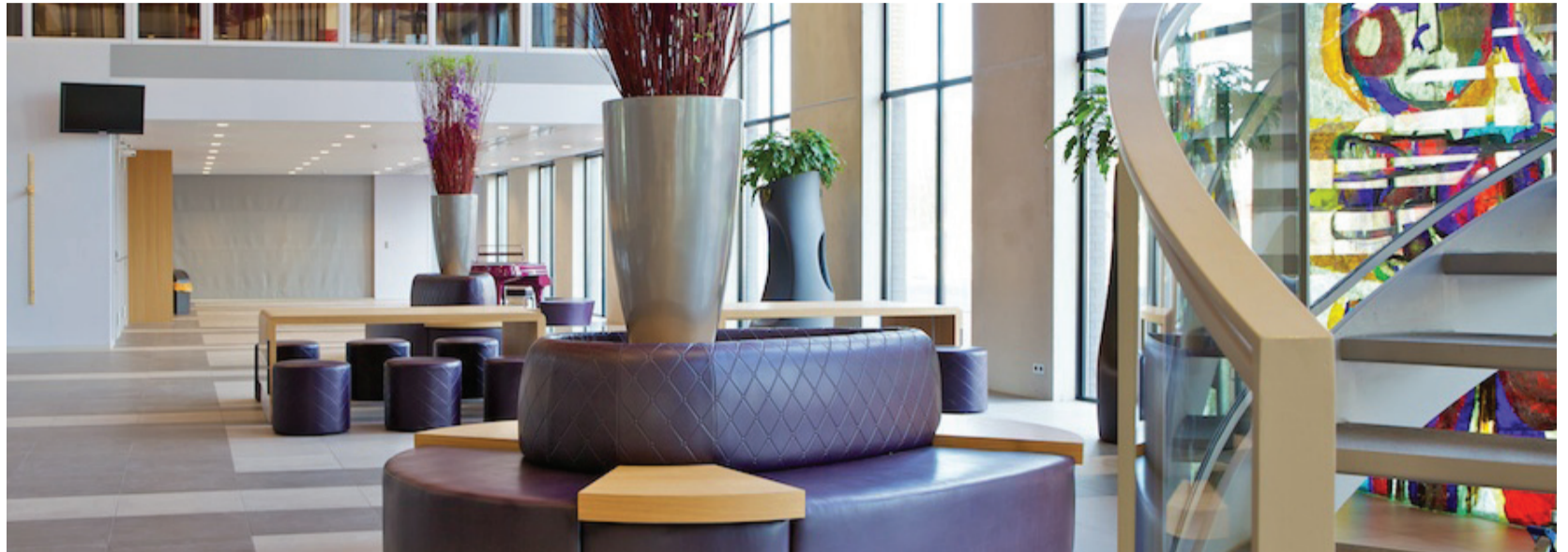
Mailprofs is in 1992 ontstaan als samenwerkingsverband tussen Vedor en TPG Post. De gezamenlijke doelstelling en strategie was gericht op het in beheer krijgen van zoveel mogelijk Post en Repro afdelingen van bedrijven in Nederland. Op deze wijze zijn twee expertises samengebracht onder een noemer: Mailprofs. Mailprofs Employment had 2 takken: Mailprofs Postkamerbeheer en Mailprofs Uitzendbureaux. In 2003 is het 100% Mailprofs Uitzendbureaux geworden. Mailprofs is vandaag de dag marktleider op het gebied van werven, selecteren, opleidingen en uitzenden van flexkrachten op operationeel niveau.

Omdat we zagen dat er een duidelijke vraag ontstond naar hoger opgeleiden uit de facilitaire markt heeft Mailprofs in 2004 ook dochteronderneming Facility Talents opgestart. Facility Talents is een gespecialiseerd bureau dat zich richt op de werving, selectie en detachering van facilitaire professionals. Kandidaten met een MBO+, HBO of WO niveau. Denk hierbij aan senior Facilitair medewerkers, Facilitair managers, teamleiders en adviseurs.

Kortom, ook voor regel neven, ondernemende duizendpoten en dienstverlenende managers bent u bij ons aan het juiste adres!

Theo Das
Directeur Mailprofs
Uitzendbureaux

Een nieuw kantoor voor gemeente Beverwijk Wat komt er op facilitair gebied allemaal bij kijken?



Fotografie: FacilityinQ BV

Een stadhuis verhuizen gaat niet vanzelf. Daar weet Geert Renirie alles van. Als teamleider interne zaken bij de Gemeente Beverwijk werd hij aangesteld als hoofd inrichting van het nieuwe kantoorpand. 'Van kledinghaakjes tot flexibele werkplekken; ik heb over ieder detail nagedacht.'

Sinds 2 januari jl. is Beverwijk een gloednieuw stadhuis rijker. Het voormalige kantoor bestond al ruim 46 jaar en was hard aan vervanging toe. 'Zes jaar geleden heeft de gemeenteraad besloten dat het oude pand niet meer voldeed aan de ARBO eisen', vertelt Renirie. We hadden drie opties: renoveren, verhuizen naar een bestaand kantoorpand of zelf een nieuw pand bouwen. We hebben voor de laatste optie gekozen.' Aan de rand van het centrum op het stationsplein werd een nieuw modern stadshuis gebouwd. Hiermee draagt de gemeente zelf ook zijn steentje bij aan het verder ontwikkelen van dit gebied. Iets wat hoog op het prioriteitenlijstje staan van gemeente Beverwijk.

Flexwerken ingecalculleerd

Renirie werd een jaar voor de daadwerkelijke verhuizing betrokken bij het project. 'Het facilitaire bedrijf kon van start gaan. Natuurlijk is er tijdens het ontwerp- en bouwproces ook wel overleg met mij gepleegd over facilitaire aspecten zoals het wel of niet nemen van een restaurant of de grootte van onze reproductie, maar het laatste jaar heb ik echt de puntjes op de i gezet en heb ik me bemoeid met de hele inrichting. De architect leverde het pand gestoffeerd op, de rest heb ik uitgezocht. Een belangrijk aspect dat ik gecreëerd heb is ruimte voor het nieuwe werken. Ofwel flexplekken. Zo zijn er diverse ruimtes gemaakt waaronder geluidsichte concentratieplekken, kantoortuinen met akoestische schermen en loungeplekken waar collega's snel bij elkaar kunnen komen voor een kort overleg. Een andere spil is onze lange huiskamertafel. Hier vind je de

meest bijzondere combinaties van werknemers bij elkaar zitten. Voorheen kenden ze elkaar niet eens, nu brainstormen ze over hoe het beter kan. We zijn nog geen week open en nu werpt dit al zijn vruchten af. Verder heb ik lang gezocht naar de beste koffiemachines. De burgemeester houdt van goede koffie dus daar mocht niet op beknipt worden. Ook dat hoort bij het facilitaire bedrijf.

Een vraag die iedere facilitaire manager zichzelf moet stellen alvorens hij begint met inrichten is: wat wil onze organisatie of gemeente uitstralen? Voor ons was duurzaamheid een belangrijk aspect en dat zit hem zeker ook in de inrichting. Een concreet voorbeeld: veel meubels heb ik gekocht bij Nederlandse bedrijven. Weten uit welk dorp de bureaus waaraan je zit vandaan komen, geeft de inrichting nog een extra verhaal. Net als de akoestische wanden in de kantoortuinen die gemaakt zijn van gerecyclede Petflessen. Deze vond ik bij een kleine producent in België. De tijd die ik heb gestoken in het zoeken van deze meubels, verdient zich dubbel en dwars terug als het gaat om je uitstraling.'

Tegenvaller

Natuurlijk kan bij een grootscheepse verhuizing niet alles goed gaan. Voor Renirie kwamen de eerste zweedruppels toen het pand werd overgeleverd. 'Op 14 november kregen wij de sleutel van het nieuwe pand en op 2 januari was de grand opening. Nu had ik de pech dat er van deze relatief krappe deadline ook nog twee weken werden afgesnoept vanwege de kerstvakantie. Ik heb er echt hard aan moeten trekken om mijn leveranciers ervan te overtuigen om ook tussen kerst en oud en nieuw te bezorgen. Zo werd er op 29 december nog een nalevering gedaan van enkele ict-producten. Dan schiet je wel even in de stress ja. Deze race tegen de klok is me uiteindelijk het meest tegengevallen. Juist omdat je er zelf voor zorgt dat alles op tijd klaar is.

Gelukkig waren al mijn collega's enorm behulpzaam. Ik hoefde niet te vragen of ze op hun vrije dag wilden komen helpen, dat vonden ze vanzelfsprekend. Deze spirit heeft ook weer voor een hechter team gezorgd.'

Doen!

Renirie's gouden tip? Denk niet op voorhand: dat zal wel te duur zijn. 'Ik heb een aanbestedingsadviseur ingeschakeld die de markt door en door kent en weet wat de mogelijkheden zijn binnen ieder budget. Hetzelfde geldt voor de aanstelling van een interieurarchitect. Door gunstige keuzes te maken in het aanbestedingsproces, kun je het jezelf veroorloven om ook spullen aan te schaffen die in eerste instantie buiten je budget reikten.

3 praktische tips:

1. Koop niet te veel in. Een gebouw staat al snel vol. Je kunt achteraf beter nog vier extra stoelen aanschaffen, dan er vier teveel kopen. Eerst het broodnodige dus.

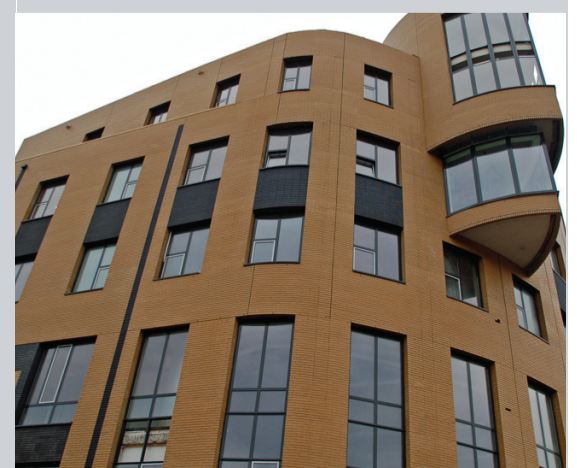
2. Wees brutaal! Maak duidelijk wat je wilt en laat je niet door een ander van de wijs brengen. Hoe meer mensen zich met het facilitaire bedrijf bemoeien, hoe lastiger het wordt. Jij neemt de verantwoording en beslist.

3. Stel mensen voor een uitdaging. Je zult merken dat er op die manier meer mogelijk wordt. Een voorbeeld: ik wilde rolgordijnen van 6.40 meter hoog voor de raadszaal. In eerste instantie zei een bedrijf gespecialiseerd in rolgordijnen, dat dit echt onmogelijk was. Toen ik aanhaalde dat men ook een vanaf aarde bestuurbare robot naar Mars kon zenden, snapten ze mijn punt. Niets is onmogelijk en ik heb mijn rolgordijnen gekregen.

De kracht van Mailprofs

Bij een grootschalig project als een verhuizing kan wat extra hulp nooit kwaad. Gemeente Beverwijk klopte daarom bij Mailprofs aan voor facilitaire ondersteuning. Zij stuurden Facilitair specialist Arno Konijnenburg. Arno: 'Ik was speciaal ingehuurd om Geert Renirie te helpen met de inrichting van het nieuwe pand. In eerste instantie zou ik enkel een zwangerschapsverlof van drie maanden opvullen, maar Geert vroeg mij speciaal om te blijven. Mijn taken bestonden o.a. uit het vinden van nieuwe leveranciers en het maken van

contracten. Ook was ik verantwoordelijk voor de aanbesteding van de koffiemachines. Hiervoor heb ik een smaaktest georganiseerd met het personeel. Met de vier beste leveranciers heb ik uiteindelijk om tafel gezeten, waarvan er één de vergunning kreeg. Ik heb mijn tijd bij de gemeente als erg plezierig ervaren. Volgende week ga ik zelfs nog een dag terug in mijn eigen tijd voor een stukje nazorg. Dan kunnen we alle vragen en opmerkingen doornemen van de afgelopen weken. Ook als flexmedewerker is betrokkenheid erg belangrijk!'



Fotografie: Nico Hartog

Een kijkje in het facilitaire bedrijf van de gemeente Veldhoven

Peter van den Akker werkt als Facilitair coördinator bij de gemeente Veldhoven. Hij bekleedt een senior functie op de afdeling interne zaken en is o.a. verantwoordelijk voor catering, schoonmaak, beveiliging, groenvoorziening en milieu. Met Van den Akker blikken we terug op het jaar 2011 en bespreken we de doelen voor 2012.

Kunt u omschrijven hoe uw afdeling eruit ziet?

Op de afdeling interne zaken deel ik een duobaan met een andere senior coördinator. Verder hebben wij twee bodes in vaste dienst. Onlangs is een derde bode met pensioen gegaan. We hebben ervoor gekozen om deze plek op te vullen met een flexkracht van Mailprofs om kosten te besparen. Nu hebben we alleen extra handjes als we ook daadwerkelijk iemand nodig hebben. Het is ook wel eens prettig om iemand op de werkvloer te hebben van buitenaf. Die kijkt toch met een frisse blik naar bepaalde processen. Verder besteden we de catering en schoonmaak uit. Dit is een stukje kostenbesparing, maar ook omdat wij die expertise niet in huis hebben.

Welk project heeft u in 2011 afgerond waar u trots op bent?

Dit jaar heeft het facilitaire bedrijf het ISO-



Fotografie: Frank Tielemans

certificaat behaald. Heel gemeente wil ISO-gecertificeerd werken dus dit was erg belangrijk voor ons. We hebben alle werkprocessen omschreven en vastgelegd. Dit zijn er ruim 35, zoals het aanvragen van een vergaderzaal of het aanvullen van

de repro voorraad. Dit was een bewerkelijke klus waar we zeker een half jaar mee bezig zijn geweest. Goed is het wel om er eens diep in te duiken. Je hebt aan het einde van de rit niet alleen een handig handboek dat flexwerkers kunnen inzien,

je haalt ook heel makkelijk fouten uit je procedures.

Waar bent u op dit moment mee bezig?

Onze focus ligt momenteel op het nieuwe werken. Welke facilitaire thussituaties zijn nodig om thuiswerken volgens de regelgeving te laten verlopen? Denk hierbij aan het inkopen van arbotechnische bureaus of stoelen. Wij kijken nu of het haalbaar is, maar ook of het verplicht is om deze thuiswerkplekken in te richten. Verder moeten we goed kijken of we thuiswerken enorm gaan stimuleren vanwege ruimtegebrek of dat we ervoor kiezen om mensen op vrijdag te laten komen omdat het op deze dag bijna altijd leeg is op kantoor.

Waar wilt u voor het einde van 2012 op toosten?

Op het verwezenlijken van ons Continuïteitsplan. Als de stroom uitvalt, waar wijk je dan naar uit? Welke processen moet je door laten gaan zodat de burgers geen last hebben van de uitval? In welk gebouw kunnen we onze werkzaamheden voortzetten na een brand? Hoeveel mensen zijn er nodig om alle processen te continueren? Welke automatisering mag nooit wegvallen? Dat soort vragen moeten in het plan worden beantwoord.

4 trends op facilitair gebied

De wereld van de facility manager is meer dan ooit in beweging. Actueel vroeg de voormalige Wageningse hoogleraar Facility Management Andreas van Wagenberg naar de huidige trends.

Professionalisering

'Op lange termijn zie je dat organisaties steeds meer bereid zijn om geld uit te geven aan het professionaliseren van het facilitaire bedrijf. Er wordt meer geïnvesteerd in het opleiden van vast personeel en ook worden er sneller mensen binnengehaald die zich tijdens een projectmatige klus hebben bewezen. De facilitaire manager wordt steeds meer een ondersteunende professional binnen een organisatie, zeker ook wat betreft reorganisaties. Hiervoor moet een facilitaire manager niet alleen goed kunnen regelen, maar ook dienstverlenend zijn, kunnen coördineren en beleid maken.'

Automatiseren

'Er zullen steeds meer facilitaire processen worden geïntegreerd. Zeker aan de kant van transacties is automatisering het toverwoord. Het wordt vanzelfsprekender om naar één standaard te streven binnen de gehele organisatie. Op die manier zal iedere afdeling op dezelfde manier informatie opslaan en verspreiden. Gemeentes zullen meer geld uit gaan geven aan goede informatiesystemen die specifiek zijn gemaakt ter ondersteuning van facilitaire activiteiten. Ook zullen steeds meer zaken verhuizen naar intranet. Op deze site kunnen straks zaken worden besteld als lunch, dienstauto, treinkaartjes. Daarnaast wordt het mogelijk een datum in te plannen voor een receptie.'

Ander profiel

'Op alle niveaus, zowel strategisch, tactisch als operationeel, zie je dat de facilitaire medewerker een ander profiel krijgt. Ze zijn op de toekomst gericht en houden zich meer bezig met het plannen van het geheel. Dit betekent vooruitkijken en mogelijke veranderingen zien aankomen zodat je hier proactief op kunt inspringen. Facilitaire medewerkers werken niet meer volgens het 'U vraagt wij draaien' principe, maar denken klantgericht mee. Een voorbeeld: Vraagt iemand om technisch onderhoud, kijk dan ook of er al eerdere klachten waren en of het bedrijf niet binnenkort gaat verhuizen of verbouwen waardoor ingrijpend onderhoud niet nodig is.'

Bewegelijke klant

Flexwerken speelt een grote rol vandaag de dag. Waar het facilitaire personeel rekening mee moet houden, is dat hun klant beweeglijker wordt. Hier moet je je dienstverlening op aanpassen. Mensen komen soms om 8 uur binnen en anderen vertrekken pas weer om 7 uur. De klassieke '9 tot 5' werkdag bestaat niet meer. Omdat een gebouw intensiever wordt gebruikt is er ook meer onderhoud nodig. Er moet vaker afwas worden opgehaald of afval worden verzameld. Verder zijn kantoren steeds vaker op vrijdagmiddag leeg, terwijl het er op maandag en dinsdag drukker is. Je moet je personeel dus flexibel kunnen inzetten. Een neventrend die je ziet is home at the office (concept van Vebego, red.). Medewerkers die zich bezighouden met huishoudelijke taken. Valt er een kop koffie om in de vergaderzaal? Dan moet daar snel iemand naartoe worden gestuurd omdat de reguliere schoonmaker niet aanwezig is. Improviserende dienstverlening noem ik het ook wel.'

De Mailprofs Kwaliteitsaward 2012 gaat weer van start!

De Mailprofs Kwaliteitsaward wordt in 2012 alweer voor de zesde keer op rij uitgereikt aan de DIV afdeling die dit jaar hun dienstverlening het meest heeft verbeterd en waarvan de resultaten bijdragen aan kwaliteitsverbetering in de informatievoorziening.

DIV afdelingen kunnen zich tot 30 april 2012 inschrijven voor 'de uitdaging van het jaar voor DIV afdelingen' via de website www.kwaliteitsaward.nl

Document & Workflow management 2012

De organisatie van de Mailprofs Kwaliteitsaward zal op donderdag 20 maart aanwezig zijn op het congres Document & Workflow. U kunt uw DIV afdeling tijdens dit congres inschrijven of meer informatie inwinnen. Als goede bekende van Mailprofs heeft u exclusief de gelegenheid als VIP bij Document & Workflow management, 20 maart 2012 aanwezig te zijn. Via de link <http://document.heliview.nl/inschrijven/VIP-inschrijven.aspx> kunt u zich direct inschrijven met VIP-code 9008/09.

De flexibele professionals

Colofon

Uitgave Winter 2012
Mailprofs Actueel is een uitgave van Mailprofs Uitzendbureaux, Vliethof 62, 2291 RZ Wateringen

T : 0174 219100
F : 0174 219101
E : info@mailprofs.nl
I : www.mailprofs.nl

Mailprofs Actueel verschijnt 4 x per jaar.
Redactie: Theo Das, Michelle Pronk, Marieke Ordemans