

**ZADKINE**



# **VISIE FACILITAIR MANAGEMENT 2021-2025**

**(ONDERLINGE SAMENWERKING FHVGM EN AO)**

**Samen naar professionele en gastvrije dienstverlening**

# INLEIDING

In 2020 heeft een wijziging en herverdeling plaatsgevonden ten aanzien van de facilitaire inrichting van Zadkine. Sindsdien is op strategisch niveau de afdeling Facilitair Management, onderdeel van de Dienst Facilitair, Huisvesting en Vastgoed Management (FHVGM), verantwoordelijk voor beleid stellende kaders en centrale regie.

De dienst Algemene Ondersteuning (AO) is op tactisch niveau (Teamleiders en Coördinatoren) verantwoordelijk voor het vertalen van het beleid en op operationeel niveau (medewerkers facilitair) de uitvoerende faciliterende, dienstverlenende partij en eerste aanspreekpunt. Samen met externe partners vormen FHVGM en AO de

facilitaire keten. Samen dragen wij zorg voor een veilige, schone, passend ingerichte en gastvrije werk- en studieomgeving. Dit visiedocument is directieoverstijgend en is tot stand gekomen middels een samenwerking tussen FHVGM en AO. Wanneer gesproken wordt over “Facilitair Management” wordt in dit document de ketensamenwerking op het gebied van facilitaire dienstverlening van FHVGM en AO (en externe partners) bedoeld. Dit document is richtinggevend voor Facilitair Management voor de komende jaren.

Welke bijdrage leveren FHVGM en AO de komende jaren aan de missie, visie en ambities van Zadkine? Waar staan wij als Facilitair Management voor? Wat zijn onze visie en ambities? En: waar gaan we voor om deze ambities waar te maken? Vragen die in dit visiedocument Facilitair Management worden beantwoord.

In dit document beschrijven wij onze visie en ambitie (Waar we voor staan) en onze doelen (Waar we voor gaan). Verdere doorvertaling naar de praktijk wordt beschreven in de tactische en operationele teamplannen.



# WAAR WIJ VOOR STAAN

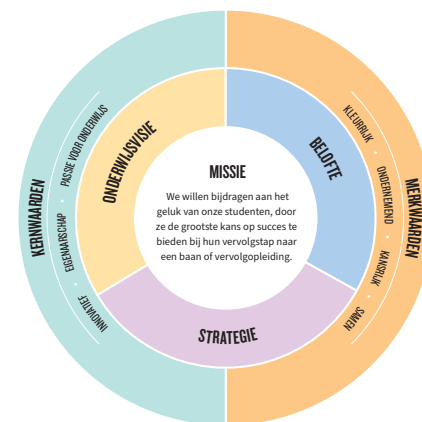
(VISIE EN AMBITIE)

Zadkine wil het verschil maken in Rotterdam. Dat verschil maak je niet langs de gebaande paden. Daarom pakken we kansen, ondernemen we, stropen we de mouwen op, proberen we, steken we onze nek uit en zijn we nieuwsgierig. Dit is vragen naar de onbekende weg.

De onderwijsvisie geeft antwoord op de vraag “Hoe ver wil jij komen?”. In het onderwijs van Zadkine staan centraal: Persoonlijke groei (vragen naar de onbekende weg), Innovatie (buiten de gebaande paden) en Flexibel en op maat (en persoonlijk carrière pad uitstippelen).

Om de missie en onderwijsvisie te realiseren, zijn in de strategie van Zadkine drie pijlers vastgesteld: Investeren in meerwaarde, Professionalisering en groeien/ontwikkelen en Continu verbeteren van de basiskwaliteit.

In de onderwijsvisie staan ten slotte 7 thema's centraal: we zijn nieuwsgierig; ontwikkeling staat centraal; onze professionals inspireren; we leren samen in een



learning community; middenin wereldplek Rotterdam; wij ondersteunen bij een levenslang ontwikkelen; studenten hebben een geweldige tijd.

Facilitair management wil bijdragen aan aansluiten op de missie, (onderwijs)visie en strategie van Zadkine. Hiervoor vertalen we bovenstaande uitgangspunten naar onze Facilitair Management visie.

## Facilitair Management

Met Facilitair Management bedoelen wij in dit document de ketensamenwerking op het gebied van facilitaire dienstverlening van FHVGM en AO (en externe partners). Deze ketensamenwerking is een belangrijke succesfactor om de beste facilitaire dienstverlening te kunnen genereren.

# GASTVRIJ EN PERSOONLIJK MET LEF FACILITEREN VAN GELUK EN SUCCES.

Conform de onderwijsvisie van Zadkine willen ook wij het verschil maken, gaan wij voor professionalisering, (persoonlijke) ontwikkeling en continue verbetering en stropen ook wij de mouwen op, zijn we nieuwsgierig en inspirerend voor onze studenten in onze voorbeeldrol. Samen maken we Zadkine. Samen maken we Facilitair Management.

Om voor de klant het verschil te maken, focussen wij ons de komende jaren op de volgende pijlers:

- Wij stellen de klant centraal
- Wij denken vanuit keten en regie
- Wij handelen vanuit eigenaarschap en gastvrijheid
- Wij innoveren en verbeteren continu

## Wij stellen de klant centraal

In de wereld om ons heen zien we dat de complexiteit van de samenleving toeneemt. Dat de vraagbehoefte van een mbo-school en haar studenten complexer

en vaak multi-divers is. Daarnaast gaan (technologische) ontwikkelingen hard en zijn ze soms disruptief. De zorg en de aandacht voor de wereld waarin wij leven neemt toe en zorgt voor een andere, zich continu ontwikkelende vraagbehoefte. Om in te spelen op deze continu ontwikkelende vraagbehoefte en bij te dragen aan het geluk van onze klant, stellen wij de klant nog meer centraal. In de bedrijfsvoering en de dienstverlening. Hostmanship is hierbij het belangrijkste uitgangspunt. Persoonlijk en dichtbij zijn wij er voor de individuele klant.

Wij zorgen voor het aansluiten van de facilitaire dienstverlening op de (veranderende) behoeften van de eindgebruikers: studenten, medewerkers en gasten. Wij kennen onze klant (van het College van Bestuur tot de eindgebruiker). Het stellen van de juiste vragen en het anticiperen op ontwikkelingen zien wij als succesfactor. Wij zijn nieuwsgierig. Wij zijn ons bewust van de ontwikkelingen in het onderwijs (zoals Leven Lang Ontwikkelen, cross-overs tussen opleidingen en co-creaties met het werkveld) en de maatschappij (waaronder demografisch en technologisch) en proberen hierop zoveel mogelijk aan te sluiten.

Facilitair Management verricht zichtbaar en onzichtbaar werk. Ook het werk dat onzichtbaar is voor de klant heeft een grote klantwaarde ten aanzien van basiszaken, zoals veiligheid waarborgen en een gezonde werk- en studieomgeving creëren.



Waar we wél direct zichtbaar zijn in de dienstverlening zorgen we ervoor dat we een verschil maken voor de individuele eindgebruiker. We zorgen voor een betekenisvolle interactie!

## Wij denken vanuit keten en regie

Wij stellen het denken in (keten)processen en regie centraal. Het (keten)procesdenken - waarin niet één activiteit centraal staat, maar het gaat om het gewenste resultaat van de aaneenschakeling van activiteiten - helpt ons om een hogere kwaliteit van dienstverlening te leveren. We kennen elkaars rollen en weten wie waarvoor in de keten verantwoordelijk is. Daarnaast wordt het gedachtegoed ten aanzien van regie steeds meer gemeen-

goed binnen facilitaire organisaties. Zo ook binnen Zadkine. Onder regisseren verstaan wij: de juiste specialist op de juiste plek. Dat kan ook het uitbesteden van taken met zich meebrengen waar dit de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. Daar waar externe partners hun rol vervullen, doen zij dit vanuit de gedeelde facilitaire visie.

## Wij handelen vanuit eigenaarschap en gastvrijheid

We zijn zichtbaar, gastvrij en dragen zorg voor een inspirerende en veilige studie- en werkomgeving door het leveren van passende dienstverlening die maximaal ontzorgt en de student optimaal ondersteunt in zijn leerproces. De dienstverle-

ning richten wij zoveel mogelijk flexibel en op maat in. Facilitair medewerkers zien en horen wat er gebeurt én anticiperen hierop. Zij kennen het primaire proces, zijn dienstverlenend, meedenkend en creatief in oplossingen, werken professioneel en efficiënt en zijn zich bewust van hun (voorbeeld)rol. Daarin is het denken in (keten) processen, het voelen van eigenaarschap op eigen rollen en een proactieve houding een vanzelfsprekendheid. Medewerkers van FHVGM en AO kennen hun ketenverantwoordelijkheid en dragen de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het eindresultaat. Waar FHVGM faalt, faalt AO, en andersom. Mét elkaar zijn we verantwoordelijk voor het succesvol volbrengen van het ketenproces.

### Wij innoveren en verbeteren continue

Wij nemen geen genoegen met 'een basis

op orde'. Wij besteden continu aandacht aan het verbeteren van de (basis)kwaliteit van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. In alles wat we doen, denken we vanuit de PDCA-cyclus. Wij zetten technologie in om ons werk slimmer en dienstverlening beter te maken. Wij faciliteren het tijd- en plaatsonafhankelijk werken en leren.

Ten slotte streven wij naar de integratie van (het) duurzaamheid(sbeleid) van Zadkine in al onze opgaven. Duurzaamheid raakt zo verweven in ons denken en doen. Wij volgen de duurzaamheidsvisie van Zadkine: "In samenwerking met partners dragen wij bij aan een leefbare wereld waarin een duurzame toekomst voor studenten centraal staat". Middels onze visie en ambities dragen wij waar we kunnen bij aan de pijlers van het duurzaamheidsbeleid (toekomstbestendigheid van

ons onderwijs; betrokkenheid bij onze maatschappij; duurzaamheid van onderwijslocaties; wendbaarheid van onze medewerkers en loyaliteit



Wij streven naar integratie van duurzaamheid in het curriculum, de omgeving, de didactiek, de bedrijfsvoering en op het gebied van professionalisering.



Wij streven naar het implementeren van groene initiatieven die helpen klimaatverandering tegen te gaan.



Wij streven naar het zijn van een zo divers en inclusief mogelijke school. Zowel voor studenten als voor medewerkers.



Wij streven naar een zo duurzaam mogelijke consumptiepatroon in onze school.



Wij streven naar een Rotterdam dat inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam is.

Wij willen bijdragen aan het geluk van onze studenten, door ze de grootste kans op succes te bieden bij hun vervolgstap naar een baan of vervolgopleiding.

Hoe concreet vorm wordt gegeven aan deze visie (stip op de horizon) is verder uitgewerkt in meerjarenplannen.



# WAAR WIJ VOOR GAAN

## (DOELEN)

Samen brengen we onze visie en ambities in de praktijk. Dit doen we door samen dezelfde doelen na te streven. Drie geïdentificeerde aandachtsgebieden liggen aan deze doelen ten grondslag: Klant(vraag), Team en Structuur. Hieronder wordt per aandachtsgebied het hoofddoel beschreven. Verder uitgewerkte, meetbare doelstellingen zijn beschreven in de teamplannen.

### **Klant**

De klant wordt maximaal ontzorgd en voelt zich gezien, gehoord en geholpen. De dienstverlening is afgestemd op de individuele behoeften.

### **Structuur**

(Keten)rollen zijn duidelijk en er is continu aandacht voor verbetering en professionalisering door inzicht in proces en performance.

### **Team**

Eén professioneel facilitair team dat zich kenmerkt door een dienstverlenende houding met zichtbare gastvrijheid.

