

Bijlage 12 Ambitie Facility Management

GEMEENTE VENLO

BIJ GEMEENTE VENLO

- Denken we vanuit de leefwereld van onze inwoners, bedrijven en Organisatie;
- Streven we naar eenvoud;
- Zijn we samen één geheel, we werken integraal;
- Zijn de medewerkers professioneel, betrokken en vitaal.

Professioneel

We zijn goed in wat we doen. We kennen de kaders, wetten en regelgeving op ons werkterrein. We verdiepen ons in de behoeften en belangen van onze inwoners en ondernemers en verbinden dit met de belangen van de gemeente. We managen verwachtingen, maken duidelijke afspraken over wat we wel en niet gaan leveren. We nemen verantwoordelijkheid.

Betrokken

We zijn betrokken bij onze gemeente, bij haar bedrijven en inwoners en bij onze collega's. We gaan naar buiten, kijken verder dan ons eigen werkterrein en we voelen wat er speelt en leeft. Wij voelen ons verantwoordelijk voor ons werk en voor onze organisatie en zoeken dan samen met collega's naar oplossingen indien nodig. We zijn scherp op ons eigen werk en dat van een ander. We proberen altijd het beste voor de gemeente te realiseren.

Vitaal

Om goed voor onze gemeente en haar inwoners te kunnen zorgen, moeten we ook goed voor onze collega's en onszelf zorgen. We hebben plezier in ons werk. We blijven ons ontwikkelen, we zien kansen en vinden het leuk om net dat beetje extra te doen. De deur open te houden, dat luisterend oor te bieden, creatieve oplossingen te bedenken. We zijn positief en stralen vitaliteit uit. We zijn trots op onze bijzondere baan.

HUIDIGE SITUATIE

.. FACILITAIRE ORGANISATIE

Facility management (Team FM) is verantwoordelijk voor de Soft Services van de facilitaire dienstverlening. De Dienstverlening van de facilitaire services is momenteel uitbesteed in diverse single service overeenkomsten. Dit betekent dat er veel losse overeenkomsten zijn met eigen kwaliteits- en contractafspraken. Door het Single service model is in de huidige situatie zeer beperkte integrale afstemming tussen de verschillende afnemers van de diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Binnen Facility Management staan de volgende gedachten centraal:

- Samen verantwoordelijk voor de volledige facilitaire dienstverlening;
- Inspelen op de behoeften van de interne klant;
- Gastvrouw en gastheerschap waarbij je dienstbaar, gastgericht en goed communicerend te werk gaat;
- Proactief en preventief schakelen en signaleren zodat meldingen van de interne klant worden voorkomen.

In het Single service model is Team FM van de gemeente Venlo verantwoordelijk voor:

- Beleid en kaders van de facilitaire dienstverlening;
- De dagelijkse aansturing en coördinatie van de verschillende diensten;
- Het toezien op de dagelijkse levering;

- De naleving van contractafspraken;
- Afstemming met gebruikers, waaronder afdelingsmanagers.

Facility Management heeft in de huidige situatie een omvangrijke rol, waarbij zowel het operationeel, tactisch en strategisch management bij het team ligt. Dit maakt de span of control in de huidige bezetting van het team te groot om goed op de dienstverlening te kunnen sturen.

De inrichting het huidige Single service model brengt een aantal knelpunten met zich mee:

1. De losse Single service overeenkomsten vragen veel focus én inspanning ten aanzien van de dagelijkse aansturing en ad-hoc activiteiten op operationeel niveau van de facilitair adviseurs;
2. Doordat alle inspanning en focus op operationeel niveau ligt wordt er beperkt toegekomen aan tactische activiteiten, zoals:
 - a. Het monitoren, analyseren en sturen op trends/patronen en onderliggende oorzaken bij afwijkende prestaties. Het volgen van marktontwikkelingen en sturen op mogelijkheden en/of ontwikkelafspraken met leveranciers om meer waarde te creëren aan de gemeente als organisatie;
 - b. De meeste tijd gaat uit naar het contact met de single service leveranciers en het reageren op klachten, meldingen en storingen. Daardoor is er beperkt ruimte voor enerzijds het proactief ophalen van behoeften en ontwikkelingen en anderzijds het managen en bijsturen van verwachtingen;
 - c. Opstellen en sturen op meerjarenplannen: het (be)houden van een lange termijn focus is uitdagend, doordat de dagelijkse aansturing en ad-hoc activiteiten op operationeel niveau nagenoeg alle capaciteit vraagt.
3. Er worden op strategisch niveau weinig tot geen efficiency- en synergievoordelen behaald tussen de verschillende facilitaire diensten, doordat er geen integrale aansturing en coördinatie is op de facilitaire services dienstverlening.

Het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor alle facilitaire diensten (soft services), op alle locaties van de gemeente Venlo. Hard services (onderhoud) is belegd bij het team Grondbedrijf en Vastgoed binnen Gemeente Venlo.

. TOEKOMSTVISIE

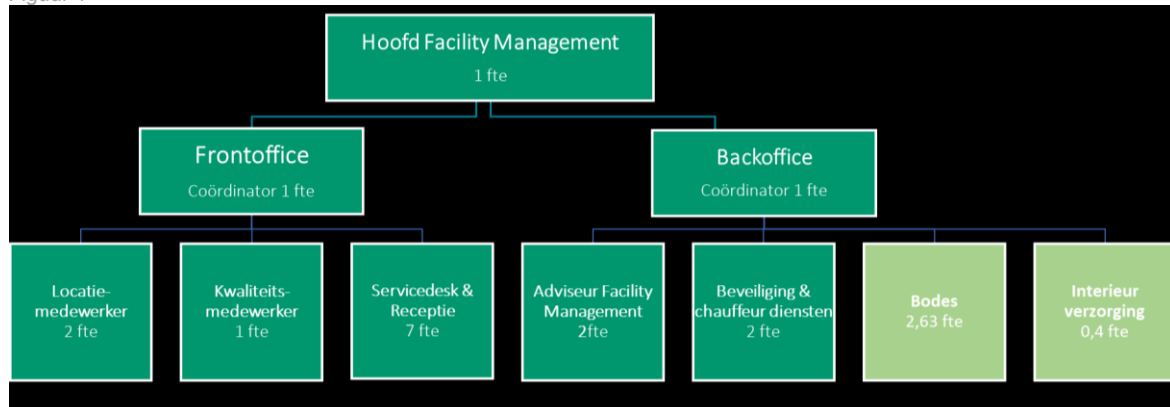
.. FACILITAIRE ORGANISATIE

Gemeente Venlo wenst zijn facilitaire organisatie door te ontwikkelen van een single service dienstverlening naar een gebundelde service dienstverlening (verder Multi Services model genoemd). Het beoogde Multi Services model is één van de stappen die gezet moet worden om de facilitaire dienstverlening te professionaliseren. Gemeente Venlo beoogt met deze aanbesteding en contractering de strategische en deels tactische aansturing te blijven doen, en de operationele en deels tactische aansturing van de specifieke facilitaire diensten uit te besteden aan de te contracteren Multi Service dienstverlener. Door het plaatsen van de knip op operationeel/tactisch niveau neemt gemeente Venlo de ruimte om zijn eigen organisatie in eigen tempo, en in samenwerking met zijn contractpartner, verder te ontwikkelen en te professionaliseren.

Het beoogde Multi Services model vraagt van de huidige organisatie een transformatie door een veranderende focus. Hiervoor is ook de inrichting van de huidige organisatie in ontwikkeling naar een model dat aansluit bij deze toekomstvisie, deze wordt verderop nader toegelicht.

In deze toekomstvisie wordt de aansturing van het Multi Services model op tactisch niveau uitgevoerd in nauwe samenwerking met Opdrachtnemer.

Figuur 1



- **Hoofd Facility Management**
Eindverantwoordelijk voor de gehele afdeling Facility Management. Strategische ontwikkeling en besluitvorming.
- **Frontoffice coördinator**
Het aanspreekpunt voor de (interne) klant. Dagelijkse aansturing van het front office team, waarin alle meldingen binnen komen via het FMIS. Verantwoordelijk voor de borging, ontwikkeling en professionalisering van facilitaire uitgangspunten.
- **Locatiemedewerker**
Als aanspreekpunt, gezicht en ogen van Facility Management, verantwoordelijk voor een veilige, schone, ordelijke, nette en complete gebouwen. Operationele werkzaamheden als AV-systemen, orde en netheid van vergaderruimtes, klein facilitair onderhoud en ontvangst externe leveranciers behoren onder andere tot de werkzaamheden.
- **Kwaliteitsmedewerker**
Verantwoordelijk voor het verzamelen van managementinformatie, de vertaling van werkprocessen naar het FMIS, doorontwikkeling van het FMIS en de goede uitvoering van de verplichtingenadministratie.
- **Servicedesk**
Het punt voor alle meldingen met betrekking tot facilitaire zaken voor de interne klant. Dit team beoordeelt alle meldingen, stemt af met de interne klant en zorgt voor de afhandeling in afstemming met leveranciers of eigen organisatie.
- **Receptie**
Verantwoordelijk voor het eerstelijnscontact en ontvangst van externe gasten zoals burgers, leveranciers en ambtenaren in de publiekshal van het Stadskantoor.
- **Back Office coördinator**
Verantwoordelijk voor het opstellen en de borging van de facilitaire uitgangspunten en het verbeteren en ontwikkelen van de dienstverlening waarbij de klant centraal staat. Resultaten bereiken in samenwerking met de MSP-leverancier. De back office coördinator voert de strategische accountgesprekken met de MSP-leverancier.
- **Adviseur Facility Management**

Samenbrengen van verschillende belangen met het oog op optimaal resultaat, gericht op verdieping van relaties en rekening houdend met de toekomst. Adviserend richting Back office coördinator en uiteindelijk Hoofd Facility Management. Verantwoordelijk voor het contract- en leveranciersmanagement op tactisch en licht strategisch niveau.

- Beveiliging & chauffeursdiensten

Verantwoordelijk voor de handhaving van de huisregels en regelgeving en de-escaleren en acteren in geval van onveilige situaties.

- Bodes

Intermediair tussen interne en externe klanten. Optreden als gastdame of -heer bij evenementen, ondersteunen van de griffier, afhandelen van meldingen en verrichten van interne postrondes maken deel uit van de werkzaamheden.

- Interieurverzorgster

Verantwoordelijk voor het schoonmaken en houden van de werkplekken en vergaderruimten van locatie Nedinsco.

.. **AMBITIE**

Gemeente Venlo wil samen met Inschrijver het Multi Services model vormgeven. Om ervoor te zorgen dat er een kwalitatief goede, beheersbare dienstverlening komt te staan is het van belang dat gemeente Venlo en Inschrijver samen de juiste route nemen. Team Facility Management heeft meerdere ambities vastgesteld voor de komende jaren. Hierbij staat centraal dat Facility management de klantbehoefte centraal stelt. FM is proactief, betrokken, professioneel en draagt bij aan een vitale wereld en medewerker. De Inschrijver dient actief mee te werken aan de realisatie van de ambitie van Facility Management. Aan de volgende ambities wordt de komende jaren gewerkt:

1. Het opzetten, implementeren en het blijven door ontwikkelen van een optimale invulling van de Facility Management organisatie. Hierbij wordt het team in haar kracht gezet en het juiste nieuwe talent aan boord gehaald. Een belangrijke strategie hierin is de ontwikkeling naar de front- en backoffice organisatie. Daarnaast dient Facility Management de verbindende rol te pakken binnen de sector Bedrijfsvoering binnen Gemeente Venlo. Door een one-stop-shop oplossing te bieden voor de interne klant wordt tevens de dienstverlening geoptimaliseerd.
2. Facility Management is een flexibele partner, die inspeelt op ontwikkelingen en daar haar dienstverlening op aanpast. Om dit doel te bereiken dient Facility Management in te spelen op de veranderende behoefte als gevolg van het hybride werken. Ook dient flexibiliteit binnen de facilitaire contracten geborgd te zijn.
3. Facility Management straalt uniformiteit uit, heeft een integrale benadering van de totale dienstverleningen en heeft leveranciers- en contractmanagement professioneel ingericht. Het leveranciers- en contractmanagement wordt onder andere professioneel ingericht door een deel van de facilitaire contracten te bundelen door de Multi Services.
4. Het creëren van een schone, hele en veilige werkomgeving mét meerwaarde en zonder verlies. Facility Management wil dit bereiken door in te zetten op de thema's grondstoffen, CO2 verbruik, natuurlijke balans, vitaliteit & werkgeluk en inclusiviteit.
5. Op basis van data sturen op het optimaliseren en innoveren van de dienstverlening. Door data beschikbaar te hebben en om te zetten naar bruikbare stuurinformatie wordt aan

deze ambitie gewerkt. Hierbij dient continu aandacht te zijn voor verbetering van (eigen) processen.

.. RESULTAATGERICHTE SAMENWERKING

Gemeente Venlo gaat een resultaatgerichte samenwerking met Inschrijver aan. In deze samenwerking neemt gemeente Venlo zijn rol in als professionele Opdrachtgever en regisseur. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij gemeente Venlo volledig zal ontzorgen met betrekking tot de Facilitaire dienstverlening in scope van de Opdracht en haar rol als professioneel Opdrachtnemer zal innemen. Ontzorgen op facilitair vlak, omdat gemeente Venlo ervan overtuigd is dat professionele facilitaire dienstverleners hun vak het beste verstaan. Door op deze wijze samen te werken wil gemeente Venlo een partnerschap aangaan. Voor het bereiken van deze - wederkerige - resultaatgerichte samenwerking worden de volgende kenmerken verwacht:

- Proactieve houding;
- Integrale dienstverlening;
- Meedenkend;
- Innovatief;
- Transparant;
- Betrouwbaar;
- Korte lijnen;
- Hospitality DNA (gastvrij, behulpzaam).

Deze resultaat gerichte samenwerking moet bijdragen aan de beoogde integrale aansturing in het Multi Services model. Het doel is om in samenwerking met de Inschrijver Facility Management binnen de gemeente Venlo verder te ontwikkelen en professionaliseren. Het betreft een integrale strategische samenwerking, waarbij zowel de gemeente Venlo als de Inschrijver elkaar versterken en verbeteren. Door specifieke kennis in te zetten en samen te ontwikkelen ontstaan verbetering en verbinding. Binnen deze samenwerking is gelijkwaardigheid, vertrouwen en het werken naar hetzelfde doel belangrijk. Van de Inschrijver wordt verwacht dat zijn kennis en expertise wordt ingezet om een goede invulling te geven aan de dienstverlening. De Inschrijver dient voorop te lopen in ontwikkelingen en dient proactief te adviseren.

Resultaten

Realisatie van bovengenoemde doelen moet leiden tot de volgende resultaten: een optimalisering van de klantwaardering, een toekomstbestendige facilitaire organisatie en een kwaliteitsimpuls voor facilitaire dienstverlening. Hieronder volgt een korte beschrijving per resultaat.

A. Optimaliseren klantwaardering

Klantwaardering vinden wij als gemeente Venlo heel belangrijk. Gemeente Venlo streeft naar continue verbetering van de klanttevredenheid om zo en daardoor de klantwaarde te verhogen. Voor gebruikers wordt de waarde vergroot door zoveel mogelijk ontzorgd te worden ('min mogelijk hoeven doen') tijdens hun proces. Ten behoeve van een hogere klantwaardering is het streven van gemeenten Venlo om de komende jaren de klantbeleving van de klant te verhogen, naar uiteindelijk een 8 gemiddeld.

B. Een toekomstbestendige facilitaire organisatie

Het Multi Services model is een eerste stap naar een meer professionelere en toekomstbestendigere facilitaire organisatie. Deze opgave heeft als doel de Facilitaire dienstverlening meer toekomstbestendig te maken in termen van wendbaarheid en flexibiliteit (op- en afschalen), vernieuwing, vereenvoudigen en beter stroomlijnen van de dienstverlening (in één keer goed) en het vergroten van de klantwaarde door het continu

verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast verwacht gemeente Venlo door middel van het Multi Service model een kostenefficiëntere dienstverlening te realiseren.

C. Kwaliteitsimpuls

Gemeente Venlo wil continu de Dienstverlening professionaliseren en verbeteren door een kwaliteitsimpuls te realiseren, waarbij de continuïteit van de Dienstverlening altijd gewaarborgd is. Gemeente Venlo verwacht van Inschrijver dat hij een kwaliteitsimpuls levert in de Dienstverlening waarmee een hoge klantwaardering wordt gerealiseerd.

.. WERKCONCEPT

Binnen de gemeente Venlo is een werkconcept vastgesteld, waarbij uitgangspunten zijn vastgesteld voor de medewerkers. Door concreet vast te stellen wat het werkconcept inhoudt en hieraan vast te houden wordt gezorgd dat medewerkers elkaar nog voldoende ontmoeten en dat de werkplekken en vergaderruimtes optimaal gebruikt worden. Ook is het belangrijk dat medewerkers op de plekken aanwezig of bereikbaar zijn waar de inwoner dat van de gemeente Venlo verwacht.

Binnen het werkconcept hebben we de volgende uitgangspunten vastgesteld:

1. We uit gaan van onze kernwaarden zoals omschreven in hoofdstuk 1. De werkomgeving helpt ons, ons werk professioneel te doen. De werkomgeving faciliteert betrokkenheid bij de opgaves waaraan we werken en betrokkenheid bij de organisatie en onze collega's. En de werkomgeving zorgt ervoor dat je mentaal en fysiek op een vitale manier je werk kunt doen;
2. Onze kantoren/gebouwen zijn onze thuisbasis;
3. Thuiswerken is geen recht en gaat in overleg met leidinggevende. Het is niet de bedoeling dat men volledig thuiswerkt, maar dat men minimaal 50% van de uren op kantoor is. Zodat medewerkers verbonden blijven met de organisatie en collega's. Voor collega's die buiten werken, zoals onze boa's of buitendienstmedewerkers, gelden die uren uiteraard als 'kantoortijd';
4. Als maatwerk nodig is wegen we dat af op basis van de opgave, het organisatiebelang en de functie van de medewerker. Dit geldt voor het kiezen van de werkplek en voor vergaderingen;
5. Het organisatiebelang gaat vóór het (team- en) individuele belang;
6. Teams zorgen voor een goede spreiding van de bezetting over de week van maandag tot en met vrijdag;
7. Er is aandacht voor efficiënt en effectief gebruik van onze middelen in de breedste zin, denk daarbij aan werkplekken, devices, meubilair, beeldschermen en/of mobilo's.

Werken op kantoor

De gemeente Venlo heeft verschillende vaste locaties van waaruit gewerkt kan worden. De locaties zijn ingericht op basis van een aantal principes:

- Activiteitengericht werken:
De gemeente Venlo werkt met verschillende soorten werkplekken zodat men een werkplek kunt kiezen die past bij wat men op dat moment nodig hebt: een stille werkplek, een werkplek om samen te werken met één of meer collega's of juist een fijne plek om te overleggen. Om afstemming te vergemakkelijken wordt er gewerkt volgens een zogenaamd vlekkenplan. Teams zijn toegewezen aan een bepaalde locatie en/of een plek binnen een van de locaties;
- Vast ingerichte werkplekken:
Een vaste ingerichte werkplek bestaat uit een computer (thin client), minstens één monitor (op veel plekken zijn 2 monitoren opgesteld), een muis, toetsenbord en een IP telefoontoestel. Een aantal werkplekken zijn in hoogte verstelbaar. De werkplekken zijn ingericht volgens de ergonomische beginselen;
- Tijdsonafhankelijk werken:

Medewerkers kunnen werkzaamheden verrichten binnen het dagvenster van maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 uur en 22.00 uur;

- **Bezettingsgraad 75%:**

Omdat het dagvenster waarin mensen kunnen werken ruim is en er de mogelijkheid is om ook thuis te werken, zijn de locaties van gemeente Venlo ingericht op een bezettingsgraad van 75%.

Thuiswerken

Thuiswerken valt onder zogenaamde plaats onafhankelijke arbeid. Met plaats onafhankelijke arbeid wordt bedoeld de werkzaamheden die een werknemer in opdracht van een werkgever doet en verricht in een woning of op een andere door die werknemer gekozen plaats die niet de arbeidsplaats van die werkgever is. De gemeente Venlo kent de mogelijkheid om op eigen verzoek thuis te werken. Daarnaast kan het ook voorkomen dat een werknemer verplicht thuis moet werken. Verplicht thuiswerken komt vaak voort uit een noodsituatie/crisissituatie en kan per situatie vragen om andere maatregelen

. DUURZAAMHEID

Duurzaamheid voor Facility Management

Om veel impact te maken binnen de organisatie, is duurzaamheid een belangrijk thema binnen Facility Management. In eerste instantie vanuit de urgentie en het besef dat de huidige manier van leven niet houdbaar is en dat we daarom bij moeten dragen aan het behoud en een toekomst op een leefbare planeet. Bovengenoemde redenen verbonden met de kern van Facility Management zorgen voor de volgende visie: *Het creëren van een schone, hele en veilige werkomgeving mét meerwaarde en zonder verlies.*

De overkoepelende definitie van Facility Management is als volgt: *Gezondheid van mens en planeet.* Vanuit Facility Management zijn de volgende thema's relevant om bij te dragen aan deze definitie. De inschrijver dient te werken aan de bijbehorende streefdoelen die onderstaand zijn beschreven.

Thema	Streefdoelen
Grondstoffen	▪ Gebruik van producten en primaire grondstoffen minimaliseren tot 50% in 2030; ▪ Verminderen totale afvalstroom; ▪ Restafvalpercentage 10% in 2030; ▪ Carcinogeen (Kankerverwekkende) en/of mutagene (veranderingen in erfelijke eigenschappen inducerend) en reproductie toxische stoffen (schadelijk voor de voortplanting of het nageslacht), kortgezegd CMR-stoffen: Werk alleen met CMR-stoffen, als er echt geen alternatief is. Voor carcinogeen mutagene stoffen is dit wettelijk verplicht en voor reproductie toxische stoffen is dat ten zeerste aan te raden. Werkt u toch met CMR-stoffen, dan moet u zorgen voor optimale bescherming. Bijvoorbeeld door uw werknemers van de bron te scheiden, de werkruimte goed te ventileren en uw werknemers met persoonlijke beschermingsmiddelen te laten werken. U bent verplicht om te blijven zoeken naar betere maatregelen en naar alternatieven. ▪ Reststromen verwaarden.
CO2	▪ Verminderen transport bewegingen; ▪ Inzetten op gebruik van emissie loze voertuigen; ▪ CO2 reductie waarbij 55% minder uitstoot in 2040 t.o.v. 1995;

	▪ Aanbieden van CO2 arme producten; ▪ Keten inzichtelijk.
Natuurlijke balans	▪ Gebruikte producten weer in biologische of technologische kringloop (C2C); ▪ Aantonen met certificaat.
Vitaliteit en werkgeluk	▪ Invulling geven om in 2025 70% van het aanbod in eten en drinken te laten bestaan uit gezonde producten; ▪ Invulling geven aan manier van dienstverlening en werkomgeving waarbij medewerkers vitaal en gezond zijn.
Inclusief	▪ Invulling geven aan inclusieve economie; ▪ Inspanningsverplichting om sociale omstandigheden in productieketen te verbeteren.

Om invulling te geven aan deze thema's is samenwerking essentieel: zowel met ketenpartners als met de omgeving waarin de gemeentelijke organisatie opereert. Uiteindelijk is dit een collectieve transitie waarin we elkaar kunnen en moeten versterken zodat dat we op de lange termijn continuïteit voor de organisatie en een leefbare planeet kunnen realiseren.

5 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

5.1 Uitgangspunt

De werkgelegenheid voor mensen met weinig arbeidsmarktperspectief wordt zoveel mogelijk gestimuleerd. Vandaar dat bij de inkoopprocedures voorwaarden worden gesteld ter stimulering van het in dienst nemen van kandidaten die onder de definitie van deze doelgroep vallen. De verantwoordelijkheid voor het daadwerkelijk realiseren van de sociale paragraaf ligt bij de opdrachtnemer. Als de opdrachtnemer werkt met onderaannemers, dan blijft de opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor deze Social Return-verplichting.

5.2 Doel SROI

SROI wordt ingezet om de afstand tot de arbeidsmarkt van de doelgroep te verkleinen. Door werkgelegenheid krijgt de doelgroep SROI de nodige competenties en wordt zij voorbereid op een duurzame plaatsing op de arbeidsmarkt. Door middel van SROI wordt de doelgroep een kans geboden om zich te ontwikkelen, zodat de opdrachtnemer hen als zodanig duurzaam kan blijven inzetten.

5.3 Doel Sociale werkvoorziening

Binnen de SROI wordt ook de doelgroep vanuit de sociale werkvoorziening ingezet. In Venlo betreft dit medewerkers van het Werkvoorzieningschap Aangepaste Arbeid (WAA). Medewerkers vanuit de WAA zijn voornamelijk middels detachering geplaatst binnen de contracten schoonmaak en postbezorging. Deze doelgroep wordt ook een kans geboden om zich te ontwikkelen, zodat de opdrachtnemer hen als zodanig duurzaam kan blijven inzetten.

Voor de nadere informatie over de concrete invulling van SROI binnen deze opdracht zie Inschrijvingsleidraad hoofdstuk 2.4.

6 INZET LOKALE / REGIONALE LEVERANCIERS

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat daar waar mogelijk lokale ondernemingen worden ingezet bij de invulling / uitvoering van de dienstverlening zoals gevraagd.

In de Inschrijvingsleidraad, hoofdstuk 6.2, onder sub-gunningcriterium K2.2 kunt u het percentage aangeven waarmee u de structurele inzet door lokale / regionale leveranciers ten opzichte van de opdrachtwaarde van totale dienst/levering zoals gevraagd gaat invullen.

7 DATA

Data is overal, ook – of eigenlijk juist – binnen de overheid. Logisch: meten is immers weten.

Data voor gemeente Venlo

Het verschil maken we door mensen te helpen data te kunnen benutten. We zorgen dat er een omgeving is zonder ongewenste belemmeringen, waar de basis van de 'databerg' op orde is en waar mensen digitaal vaardig zijn. Dit helpt iedereen om vanuit eigen perspectief data waardevol te maken voor Venlo.

We hanteren drie principes ten aanzien van het werken met informatie en data:

1. Een gebruiker voegt waarde toe. We richten de informatievoorziening in vanuit het perspectief van een individuele gebruiker en de rol die deze heeft. Daarmee zorgen we dat iedereen op een zo eenvoudig mogelijke wijze met data waarde kan toevoegen.
2. Data is belangrijk voor gemeente Venlo. In veel gemeentelijke processen is het beschikken over adequate data essentieel. Deze data wordt geraadpleegd of bewerkt en vanuit verschillende rollen kan de data op verschillende manieren worden toegepast. Deze data is de basis voor besluiten en handelingen.
3. De governance is duidelijk. De materie van informatie en data is complex; het is één samenhangend geheel voor de hele organisatie en hierbij is samenwerking tussen alle gebruikers vereist. Governance is nodig om dit te sturen en gericht door te ontwikkelen. Daarbij is de governance er ook op gericht om de basis solide te houden. Deze governance moet voor alle gebruikers duidelijk zijn

De behoefte aan inzicht, stuurinformatie en fact-based beleid is groot. Er is veel data beschikbaar en dat wordt steeds meer. Het vertalen van deze data in informatie geeft mogelijkheden om besluiten beter te onderbouwen, processen te optimaliseren en gaat over inzicht in de uitvoering en het effect van een besluit. Dat is relevant op alle niveaus: bestuur, directie, hoofden en medewerkers van gemeente Venlo.

Ook zal het delen van data en informatie in toenemende mate in externe contacten een rol gaan spelen. In ketensamenwerkingen speelt het nu al een grote rol en door middel van open data zal ook de interactie met burgers en bedrijven gaan groeien.

Data voor Facility Management

Zoals gezegd: er is veel data. Maar om ervoor te zorgen dat data ook waarde toe kan voegen, zijn er een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet zijn. Denk onder meer aan juist, betrouwbaar en toegankelijk. De kwaliteit van data is nu niet altijd duidelijk en/of op het gewenste niveau. Voor data gedreven werken is dit een randvoorwaarde. Anders kun je data niet omzetten in (sturings)informatie.

Er zijn steeds meer mogelijkheden om data niet alleen te gebruiken voor het beschrijven van heden of verleden, maar ook om data te combineren voor dienstverlening en te gebruiken voor voorspellingen.

Er worden binnen gemeente Venlo vier niveaus van analyse beschreven:

1. Beschrijvende analyse (bv. wie vervuult, waar komt het voor en hoe groot is de omvang van vervuiling?)
2. Diagnostiserende analyse (bv. wat zijn de oorzaken van deze vervuiling, waarom doen mensen het en hoe doen ze het?)
3. Voorspellende analyse (bv. kunnen we voorspellen waar/wanneer vervuiling gaat plaatsvinden en wat zijn voorspellende risicoprofielen van personen en situaties?)
4. Voorschrijvende analyse (bv. welke aanbevelingen kunnen we professionals concreet geven om vervuiling te voorkomen?)

Op basis van data kan de Facility Management sturen op het optimaliseren en innoveren van de dienstverlening. Door data beschikbaar te hebben en om te zetten naar bruikbare stuurinformatie wordt aan deze ambitie gewerkt. Hierbij dient continu aandacht te zijn voor verbetering van (eigen) processen.

Ten behoeve van managementinformatie / Business Intelligence wenst gemeente Venlo in ieder geval de volgende data beschikbaar te hebben:

- a) Beschikbaarheid minimaal dagelijks, maar bij voorkeur op ieder moment;
- b) Volledige data (historisch en actueel);
- c) Op het laagste niveau;
- d) Op basis van een beveiligde API;
- e) Met inzicht in de metadata (definities van tabellen, kolommen, velden en de relaties tussen die velden m.b.v. een databasediagram);
- f) Met de mogelijkheid om de feiten van de data te bekijken vanuit verschillende dimensies (o.a. locatie, tijd, categorie).

Op basis van bovenstaande kan gemeente Venlo de data inlezen in het Venlose datawarehouse en deze presenteren in een door de (interne) klant gewenst dashboard en analysemodel.

Beschikbare data Facility Management gemeente Venlo

Gemeente Venlo heeft sensoren per werkplek en vergaderruimte aan laten brengen (Beyond Eyes) en beschikt inmiddels over de volgende data voor het Stadskantoor, locatie Werk en Inkomen en Nedinsco:

- Bezetting van de werkplekken;
- Bezetting van de vergaderruimtes;

De data kan middels de genoemde sensoren real time worden uitgelezen ten behoeve van het optimaliseren van de dienstverlening.