

FMHaaglanden (FMH)

FMHaaglanden (FMH) is een Shared Service Organisatie (SSO) van het ministerie van BZK, en valt onder het Directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR). Het directoraat-generaal werkt aan een moderne overheid. De directie Inkoop-, Facilitair en Huisvestingsbeleid Rijk (IFHR) ontwikkelt beleid en kaders voor efficiënte en flexibele huisvesting en faciliteiten. De Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR) is daar de belangrijkste uitvoerende, pijler in. Deze is momenteel in ontwikkeling. Meer inzicht is te verkrijgen via:

<https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2015/01/01/factsheet-fysieke-werkomgeving-rijk-fwr>

FMH levert de facilitaire producten en diensten binnen het Rijk in de Haagse regio voor verschillende locaties waar ministeries of organisatieonderdelen van de ministeries zijn gehuisvest. FMH voorziet in werkplekken voor ca. 40.000 rijks-collega's. Daarnaast faciliteert FMH ook organisaties en dienstonderdelen van de Rijksoverheid in Rijksverzamelkantoren in de regio Haaglanden. Voor meer informatie: raadpleeg de website www.fmhaaglanden.nl.

Als organisatie maken we onderdeel uit van een landelijk netwerk van vier concerndienstverleners (CDV), aan de rijksoverheid gelieerde, facilitaire bedrijven voor de rijkskantoorgebouwen. We bieden daarin één productencatalogus aan, waar de werkomgeving onderdeel vanuit maakt. We rapporteren over het gemaakte beleid door middel van de bezettingsgraadmetering die we tweejaarlijks uitvoeren. Dit houdt in dat alles wat we doen in de fysieke kantooromgeving altijd een raakvlak heeft met het beleid en/ of de ontwikkeling daarvan.

Verder zijn er voor FMH twee ketenpartners erg belangrijk in de uitvoering. Enerzijds is dat het rijksvastgoedbedrijf (RVB). Anderzijds zijn dat de diverse IT-bedrijven die dienstverlening op pandniveau leveren. In de kantooromgeving en/of voor de aanpassing daarvan kom je beide partijen in het uitvoerende werk tegen.

Het Serviceconcept FMH

In de dagelijkse dienstverlening verwachten onze klanten snelle en hoge kwaliteit van service, zonder dat zij daar tijd en moeite in stoppen. Ze gaan ervan uit dat FMH begrijpt waar hun behoefte ligt en dat FMH daarop inspeelt. Om iedereen scherp te houden en te blijven ontwikkelen, gebruikt FMH het Serviceconcept. Ook de medewerkers van leveranciers bepalen hoe de klanten de dienstverlening van FMH ervaren. Daarom vinden wij het uitermate belangrijk dat de inzet van onze leveranciers aansluit bij het Serviceconcept van FMH.

Waarom een Serviceconcept?

De wereld om ons heen verandert in een razend tempo. Voor ons als dienstverleners is het van belang om met trends en innovaties mee te bewegen. Het doel van het Serviceconcept is een optimale klantbeleving te realiseren – of de klant nu te maken heeft met een medewerker van FMH of van één van zijn leveranciers.

Wat is het Serviceconcept?

Het Serviceconcept is gebaseerd op de vier P's: people, place, product en proces. Ons menselijk gedrag (people), de inrichting en verzorging van de panden (place), de kwaliteit van onze producten en diensten (product) en onze werkwijze (proces) bepalen samen hoe onze klanten hun werkomgeving beleven. Met de dienstverlening van FMH willen we bereiken dat klanten zich goed voelen in hun werkomgeving. Een gastvrije houding is daartoe de sleutel. Met de vier kernwaarden *enthousiasme*, *eigenaarschap*, *samen* en *herkenbaarheid* geeft FMH invulling aan die gastvrije houding.

De rol van leveranciers

Externe leveranciers of ketenpartners leveren voor FMH veel van onze producten of diensten. De klanten van FMH maken dat onderscheid niet: voor hen is alle facilitaire dienstverlening afkomstig van FMH. Daarom vragen we van leveranciers dat zij het gedachtengoed van het Serviceconcept onderschrijven. Door aan te sluiten bij het Serviceconcept of door een eigen gastvrijheidsprogramma. Dit biedt leveranciers een kans om zich te onderscheiden.

Het bovenstaande betekent dat FMH een vergelijkbare inzet op deze kernwaarden verwacht van haar (te contracteren) Opdrachtnemer(s).

Actuele thema's

Bij FMH zijn Duurzaamheid, Innovatie en het Hybride werken anno 2023 erg actueel. Gedurende de looptijd van het contract blijven dit actuele thema's. Er zullen wel accentverschillen gedurende de contractjaren voorkomen. FMH is ervan overtuigd dat met een juiste invulling van het contract we de noodzakelijke impact kunnen maken. We dragen direct bij aan Rijksbrede maatschappelijke thema's en zorgen ook voor een juiste ondersteuning van de werkomgeving van onze ambtenaren nu maar ook straks.

FMH en haar visie op Duurzaamheid en de Werkomgeving

FMH Haaglanden (FMH) heeft de ambitie om richting 2030 als organisatie te transformeren naar een volledig circulaire facilitaire dienstverlener met een neutrale CO₂-impact. Deze ambitie wordt nagestreefd vanuit de volgende prioritering:

1. Prioriteit ligt op het verminderen van de negatieve impact van FMH op de aarde: reductie CO₂-uitstoot en waar mogelijk vergroten van de positieve impact.
2. Daar waar de negatieve impact niet direct gereduceerd kan worden, zal FMH overgaan op compensatie.
3. Circulair in 2050 met de invulling van het ambitieplan van het Ministerie van Binnenlandse Zaken waar in ieder geval de zes productgroepen uit de Rijks Producten en Dienstencatalogus circulair worden geleverd. De ambitie van FMH ligt in 2030.

Duurzaamheidskapstok

Om onze duurzame ambities te verwezenlijken heeft FMH gekozen voor de Sustainable Development Goals (SDG's zijn duurzame ontwikkelingsdoelen) als duurzaamheidskapstok. FMH heeft de SDG's omarmd en ervoor gekozen om deze doelstellingen te gebruiken als kapstok voor zijn eigen ambitie. De SDG's die onderdeel zijn van onze duurzaamheidskapstok zijn SDG 3, 8, 12, 13 en 17. Deze worden onderstaand toegelicht:

SDG	Uitleg
	<i>Goede gezondheid en welzijn</i> FMH werkt aan een dienstverlening die bijdraagt aan een gezonde werkomgeving voor de vitale medewerker.
	<i>Eerlijk werk en economische groei</i> FMH streeft naar goede arbeidsomstandigheden in elke schakel van de keten en biedt eerlijke kansen voor arbeidsparticipanten.
	<i>Verantwoorde consumptie en productie</i> FMH zet in op circulaire dienstverlening waarbij grondstoffen in elke fase van de dienstverlening zo hoogwaardig mogelijk ingezet worden en afval wordt geminimaliseerd.
	<i>Klimaatactie</i> FMH reduceert zijn CO ₂ -footprint zo ver mogelijk en compenseert de overgebleven CO ₂ -uitstoot om zijn negatieve impact te minimaliseren.
	<i>Partnerschap</i> Om alle doelstellingen te bereiken werkt FMH samen met haar ketenpartners aan een duurzame dienstverlening. FMH leert hierbij van andere organisaties en vervult een voorbeeldrol richting andere facilitaire dienstverleners.

Deze 5 SDG's vormende strategische duurzaamheidskapstok van FMH. Om de uitwerking van deze strategische visie toegankelijk te maken hebben we deze kapstok op tactisch en operationeel

niveau vertaald naar twee pijlers: mens en aarde. Een duurzame dienstverlening draagt dan ook positief bij aan:

- **De mens**(SDG 3 en 8): we leveren met de dienstverlening een bijdrage aan de gezondheid van de Rijksambtenaar, streven naar goede arbeidsomstandigheden in elke schakel van de keten en bieden eerlijke kansen voor arbeidsparticipanten.
- **De aarde** (SDG 12 en 13): we reduceren met onze dienstverlening onze CO₂-uitstoot en dragen bij aan een circulaire economie waarbij we grondstoffen hoogwaardig inzetten en afval minimaliseren.

SDG 17 is een rode draad door deze pijlers en verwijst naar de (keten)samenwerking die FMH nastreeft om alle doelstellingen te bereiken.

Situatieschets

In transformatie naar een duurzame dienstverlening kan de fysieke inrichting van de werkomgeving een grote bijdrage leveren. In de nulmeting over 2019 is de footprint van de werkomgeving in kaart gebracht: 376 ton CO₂-equivalenten. Voor dit onderzoek is een selectie gemaakt van de grootste locaties binnen het verzorgingsgebied van FMH.

Met het onderdeel partnership met de markt zien we het verwezenlijken van deze circulaire ambitie als een van de belangrijke doelstellingen van de invulling van deze aanbesteding. Belangrijk hierin is het uitgangspunt om zo lang mogelijk met het huidige kantoormeubilair te doen. Sinds de nulmeting zijn er verschillende initiatieven gestart om de footprint van de werkomgeving te reduceren. Bovendien is er meer inzicht in de specificaties van het meubilair, de werkelijke levensduur en de milieu-impact. Logischerwijs bouwt FMH met deze nieuwe aanbesteding verder op de eerder ingezette ontwikkelingen. Een van de belangrijkste ontwikkelingen van de laatste jaren is bijvoorbeeld het opzetten van een centrale afdeling circulaire kantoorinrichting geweest. Deze afdeling stemt vraag en aanbod van meubilair op elkaar af en beheert een voorraad aan meubilair. De leverancier van meubilair werkt nauw samen met deze afdeling en ze ondersteunen elkaar in het continue verbeteren van alle processen rondom circulaire kantoorinrichting.

FMH en haar visie op innovatie

Binnen FMH houdt een team zich bezig met “vernieuwende dienstverlening”. De rol die hierin vervuld wordt bestaat uit het invullen van partnership: de aanbestedende dienst en de leverancier hebben een gedeeld belang bij innovatie. Innoveren is het creëren van iets nieuws of het maken van iets dat er eerder nog niet was en dat waarde toevoegt. Het nieuwe product, dienst of proces moet waarde toevoegen voor de wereld, onze branche of onze organisatie. Vernieuwen is het upgraden van iets dat al bestaat of het actualiseren ervan. Door ontwikkelen betekent proces- en productverbetering via bijvoorbeeld Lean management of productaanpassingen.

Gedurende de looptijd van het contract kunnen zich kansen voordoen die vooraf niet waren voorzien. Als deze zich aandienen dan is FMH bereid om hier een wezenlijke bijdrage aan te leveren. De leverancier heeft toegang tot expertise en FMH heeft de gelegenheid om vernieuwing aan te brengen in de kantoormeters bij verschillende type afnemers.

FMH en haar visie op Hybride Werken

In 2023 is de Beleidsvisie Hybride Werken vastgesteld. Op de website <https://watwerktvooronsrijk.nl/onze-visie-voor-2027/> is na te lezen waar de focus komt te liggen voor het Rijk.

Het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) streeft naar een 'toekomstbestendige portefeuille'. De portefeuillestrategie voor kantoorhuisvesting is uitgewerkt in masterplannen. Ieder masterplan laat zien waar en in welke gebouwen de Rijksoverheid gehuisvest wordt. Het plan is gebaseerd op de huisvestingsbehoefte van de ministeries en de beschikbaarheid van panden. Anno 2023 wordt opnieuw die behoefte geïnventariseerd en wordt er een vernieuwd masterplan voor de regio's uitgedacht. Zo ook voor Den Haag. FMH is als facilitair dienstverlener in Den Haag met een dagelijks beheer van een vastgoedportefeuille van ruim 550.000 m² altijd in beweging. Zowel binnen de panden als over panden heen.

De uitdaging voor FMH is om de komende jaren de beleidsvisie Hybride Werken in samenspraak met onze afnemers op een proactieve manier naar de uitvoering te brengen. We kijken hierin niet alleen naar de thema's innovatie en duurzaamheid. De bouwfysische aspecten van ons bestaande vastgoed zijn daarin een uitgangspunt samen met de rijkskaders. Eisen waar we rekening mee houden zijn geënt op veiligheid (Arbowetgeving, klimaatvereisten en vluchtcapaciteit). Rijkskaders zijn uitgangspunten die bijdragen aan een lange termijn doel van de rijksoverheid. Denk hierbij aan de Arbocatalogus Rijk of de Fysieke Werkomgeving Rijk. De specialistisch adviseurs van FMH zijn hierin een ankerpunt om gezamenlijk de beste dienstverlening te kunnen leveren. Vanuit de leverancier verwacht FMH een innovatieve denkracht om samen met de specialistisch adviseurs van FMH gedurende het ontwerpproces de best mogelijke oplossing te leveren.