

Bijlage 13 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 een 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.

DE HUIDIGE SITUATIE

DE FACILITAIRE ORGANISATIE

Facility management (Team FM) is verantwoordelijk voor de soft services van de facilitaire dienstverlening. Er wordt samen gewerkt met een Multi Service Provider. De Dienstverlening van de facilitaire services voorziet momenteel o.a. in een breed scala van audiovisuele middelen.

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.
- Inspelen op toekomstige ontwikkelingen.

Binnen de contracten is Facility Management 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.

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

TOEKOMSTVISIE

Gemeente Venlo wenst audiovisuele middelen aan zijn medewerkers aan te bieden, welke gemakkelijk bedienbaar zijn en ongestoord functioneren. De audiovisuele middelen zijn van een professioneel niveau en zijn voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.

Gemeente Venlo beoogt met deze aanbesteding en contractering:

- Het onderhoud op de huidige en toekomstige av middelen uit te laten voeren;
- Het beheer uit te laten voeren op het functioneren van de huidige en toekomstige av middelen;
- Het opstellen van een toekomstbestendig vervangingsplan van de av middelen;
- Het professioneel adviseren bij vervanging en uitbreiding van av middelen;
- Het leveren, installeren, implementeren van av middelen;
- Het onboarden/trainen van medewerkers.

AMBITIE

Gemeente Venlo wil samen met Inschrijver werken aan de toekomstvisie. Om ervoor te zorgen dat er een kwalitatief goede, beheersbare en professionele dienstverlening komt te staan is het van belang dat gemeente Venlo en Inschrijver samen de juiste route nemen. Hierbij staat centraal dat Facility management de klantbehoefte centraal stelt. FM is proactief, betrokken, professioneel en draagt bij aan een vitale wereld van de 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 aanbieden van een professioneel beheer, onderhoud, advisering, implementatie en bieden van een continue werkbaar audiovisuele oplossing.
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. De ontwikkelingen in de markt van audiovisuele middelen moeten bij de opdrachtnemer bekend zijn en toegepast kunnen worden.
3. Facility Management straalt uniformiteit uit, heeft een integrale benadering van de totale dienstverleningen en heeft leveranciers- en contractmanagement professioneel ingericht. De informatie/documenten t.b.v. het beheer en onderhoud van de audiovisuele middelen dienen continue up to date te worden gehouden.
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 als professionele Opdrachtgever. 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 het vlak van kwalitatieve, ongestoorde audiovisuele middelen, welke voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen. 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;
- Servicegericht
- Integrale dienstverlening;
- Meedenkend;
- Innovatief;
- Transparant;
- Betrouwbaar;
- Korte lijnen;
- Hospitality DNA (gastvrij, behulpzaam).

Het doel is om in samenwerking met de Inschrijver het aanbod van audiovisuele middelen binnen de gemeente Venlo verder te ontwikkelen en te professionaliseren. 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 gevraagde 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;
- toekomstbestendige voorzieningen;
- 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 ('zo min mogelijk hoeven doen') tijdens hun proces. Om dit te bewerkstelligen dienen av middelen gemakkelijk bedienbaar te zijn en continue en ongestoord te functioneren.

B. Een toekomstbestendige voorziening

De gemeente Venlo vindt het belangrijk om op een professionele manier te vergaderen. De voorzieningen moeten functioneren en mee kunnen met toekomstige ontwikkelingen. Voor gebruikers en medewerkers van de servicedesk moeten de av middelen gemakkelijk te bedienen zijn.

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 o.a. zijn vastgesteld dat de werkplekken en vergaderruimtes optimaal gebruikt kunnen worden.

Binnen het werkconcept hebben we de volgende uitgangspunten vastgesteld:

1. We gaan uit van onze kernwaarden. 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;
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, audio visuele middelen.

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 kan kiezen die past bij wat men op dat moment nodig heeft: een stille werkplek, een werkplek om samen te werken met één of meer collega's of juist een fijne plek om te overleggen. Op de verschillende vergader- en teamruimtes zijn av middelen op maat voorhanden;

- Vast ingerichte werkplekken:

Een vaste ingerichte werkplek bestaat uit een laptop, minstens één monitor (op veel plekken zijn 2 monitoren opgesteld), een muis, toetsenbord. Een aantal werkplekken zijn in hoogte verstelbaar. De werkplekken zijn ingericht volgens de ergonomische beginselen;

- Tijdsonafhankelijk werken: Medewerkers kunnen werkzaamheden verrichten binnen het dag venster van maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 uur en 22.00 uur;
- Bezettingsgraad 70%:
- Vergaderruimtes;
 - Vergaderruimtes zijn aanwezig van 6 tot 60 personen. De vergaderruimtes zijn zoveel als mogelijk gelijk gefaciliteerd. Vergaderruimtes met uitschuifbare tussenwanden beschikken over een koppelfunctie van de schermen. Een gedeelte van de vergaderruimtes is voorzien van vaste of losse MS Teamsvoorzieningen.
 - Teamruimtes zijn aanwezig van 6 tot 10 personen. Een gedeelte van de teamruimtes is voorzien van losse MS Teamsvoorzieningen
 - De raadzaal en parterre in het stadhuis zijn voorzien van specifieke discussie- en vergaderapparatuur. In de raadzaal wordt gebruik gemaakt van stem software. Tevens wordt gebruik gemaakt van GemeenteOplossingen.
 - Voor flexibel gebruik beschikken we over een aantal verrijdbare schermen, welke deels voorzien van MS Teamsvoorzieningen.

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	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van producten en primaire grondstoffen minimaliseren tot 50% in 2030; • Dit willen bereiken door: minder grondstoffen te gebruiken, (primaire) grondstoffen te vervangen, levensduur te verlengen en grondstoffen te recyclen. • Verminderen totale afvalstroom; • Restafvalpercentage 10% in 2030;
CO2	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikte producten weer in biologische of technologische kringloop (C2C);

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantonen met certificaat.
Vitaliteit en werkgeluk	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

Uitgangspunt

De werkgelegenheid voor mensen met weinig arbeidsmarktperspectief wordt zoveel mogelijk gestimuleerd. Vandaar dat bij de inkoopprocedures voorwaarden kunnen 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.

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.

INZET LOKALE / REGIONALE LEVERANCIERS

Oprachtgever hecht er waarde aan dat daar waar mogelijk lokale ondernemingen worden ingezet bij de invulling / uitvoering van de dienstverlening zoals gevraagd. De inzet van lokale ondernemingen draagt tevens bij aan duurzaamheid middels het terugdringen van te rijden kilometers.

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. Welke storingen vinden er plaats?)
2. Diagnostiserende analyse (bv. wat zijn de oorzaken van deze storingen, zijn het gebruikersfouten of zijn het systeemfouten?)
3. Voorspellende analyse (bv. kunnen we voorspellen waar/wanneer een storing gaat plaatsvinden en wat zijn voorspellende risicoprofielen van apparatuur en situaties?)

4. Voorschrijvende analyse (bv. welke aanbevelingen kunnen we professionals concreet geven om storingen te voorkomen?)

Op basis van data kan 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.