

Samenvatting

DIENSTVERLENINGSCONCEPT FACILITAIR BEDRIJF 2024-2026

De strategie van ons ROC

ROC Midden Nederland heeft haar strategie 2024-2027 vastgesteld;

“De makers van de samenleving”

Met bevologenheid en betrokkenheid werken wij als ROC MN aan de toekomst van onze studenten. We zorgen in de hele organisatie voor een goede sfeer en een positief leerklimaat, waarin iedereen zich welkom voelt. Dit doen we vanuit onze kernwaarden *persoonlijk*, *nieuwsgierig* en *ondernemend*.

De drie pijlers daarbinnen zijn:

- Student centraal
- Wendbare organisatie
- Midden in de samenleving

De rol van het FB

Ook het Facilitair Bedrijf heeft en neemt hierin een belangrijke rol.

- Binnen ‘student centraal’, omdat wij bijdragen aan een welkom gevoel voor iedereen die bij ons naar school komt.
- Als ‘wendbare organisatie’, omdat wij meedenken in ontwikkelingen en ons continu aanpassen aan de veranderende omgeving.
- En bij ‘midden in de samenleving’, omdat wij weten wat er speelt in de wereld van onze studenten en omdat we in en om onze gebouwen duurzame keuzes maken.

Dagelijks zetten wij ons hiervoor in: elke ochtend openen wij op meer dan 20 locaties de deuren en zorgen wij voor een vriendelijk en behulpzaam ontvangst. Wij zijn gesprekspartner voor de colleges en diensten, en sturen waar nodig het

gedrag van studenten op een pedagogisch verantwoorde manier bij. Ons werkveld strekt zich uit van aanbestedingen tot complexe bouwprojecten en van werkplekbeheer tot zorgen voor veiligheid. Kortom, voor vrijwel alles op, voor en rond de locaties van ROC MN geldt:

WIJ REGELEN HET. SAMEN. MET JOU.

Ons dienstverleningsconcept

Met ons dienstverleningsconcept geven wij weer hoe wij werken om dit te realiseren.

Het is gebaseerd op zeven thema's waar wij ons verantwoordelijk voor voelen, gekoppeld aan de drie pijlers van ROC MN: ‘student centraal’, ‘middenin de samenleving’ en ‘wendbare organisatie’.



Pijler 1:

Student Centraal

ROC MN gaat voor het succes van elke student die zich bij ons wil ontwikkelen. Wij dragen hieraan bij via onze thema's 'Thuisvoelen' en 'Signatuur' (Hospitality).

THEMA THUISVOELEN

We dragen zorg voor een omgeving waarin alle studenten, collega's en andere bezoekers zich welkom voelen. We groeten alle gebruikers en bieden onze hulp aan. We zorgen dat het pand er schoon en veilig uit ziet en herstellen of melden gebreken.

THEMA SIGNAATUUR

We zijn het visitekaartje van de school. We zijn zichtbaar en benaderbaar, ieder van ons vertegenwoordigt het FB. Hospitality is ons kernwoord, wat staat voor gastvrijheid, goede service en een warm welkom. We zijn dienstverlenend, meedenkend en oplossingsgericht, vanuit onze deskundigheid. We informeren pro-actief, ook als dingen niet lukken of vertraging oplopen.



Pijler 2:

Midden in de samenleving

Als ROC MN staan we midden in de samenleving en dragen we bij aan de transitie naar een gezonde en duurzame samenleving. Aan deze pijler dragen wij bij via de thema's 'Vernieuwing' en 'Duurzaamheid'.

THEMA VERNIEUWING

Op elk niveau in de dienst blijven we de kritische vraag stellen: wat kan er gedaan worden om onze dienstverlening te verbeteren? Omdat we graag willen blijven groeien en ontwikkelen, luisteren we naar de ideeën van anderen en zoeken we actief naar kansen om te verbeteren.

THEMA DUURZAAMHEID

We verminderen onze CO2-footprint en voeren het beleid op duurzaamheid uit. We willen een voorbeeld zijn voor anderen binnen het ROC: we doen lichten, airco's en Prowise borden uit en sluiten de ramen. We nodigen bezoekers uit om hun eigen beker mee te brengen.



Pijler 3:

Wendbare organisatie

Met ons onderwijs en onze manier van organiseren willen we kunnen inspelen op de veranderingen in de samenleving. Dit vraagt om een lerende organisatie met ruimte voor innovatie. Aan deze pijler dragen wij bij via de thema's 'Inzet', 'Positie' en 'Cultuur'.

THEMA INZET

We zijn gezond aan het werk (vitaliteit). Zelfreflectie, evaluatie en hulp vragen horen daarbij. We houden regie op ons dagelijks werk (eigenaarschap) en zijn nieuwsgierig. We geven complimenten en spreken waardering uit. We zijn in staat om feedback op een eerlijke, respectvolle manier aan de ander te geven én zelf te ontvangen.

THEMA POSITIE

Wij zijn een professionele, gelijkwaardige gesprekspartner. We nemen een melding of vraag altijd aan. We geven zelf een oplossing óf we zorgen dat een collega dat doet. We vragen goed door naar de bedoeling áchter een vraag of opdracht, zodat we optimaal kunnen bijdragen aan de oplossing.

THEMA CULTUUR

Onze cultuur wordt gevormd door de combinatie van de strategische thema's tezamen. We creëren een veilige sfeer waarin we elkaar uitdagen, afspraken nakomen, eerlijk zijn en elkaar vertrouwen. Ook geven we uitvoering aan het integrale veiligheidsbeleid: we werken continu aan een veilig leer- en werkklimaat, veiligheid in het curriculum, veiligheid bij incidenten en een veilige infrastructuur.



Tot slot

Dit dienstverleningsconcept is ontstaan in nauwe samenwerking met onze mensen. Sinds 2021 zijn wij bezig met het bepalen en invullen van onze centrale thema's via leertrajecten, pilots en team-bijeenkomsten. We beschouwen dit als een werkend document, waarin we indien nodig aanvullen, bijstellen of aanscherpen als de praktijk daarom vraagt.

