



Gedetailleerd  
Ontwerp  
Rijkswaterstaat  
Corporate Dienst

(deel 4)

**Detail Ontwerp  
Rijkswaterstaat Corporate  
Dienst**

deel 4:

Bijlage voor eenheid:

Facilitair Bedrijf





---

## Inhoudsopgave

---

1. Leeswijzer 5
2. Inleiding 6
3. Uitgangspunten 7
4. Producten en diensten 8
5. Organisatie 10
6. Overzicht personeelsformatie 14
7. Prestatie-indicatoren 16
8. Opleidingsplan 23
9. Functionele eisen op gebied ICT 24
10. Implementatieplan 25

Bijlage 1: Detailprocessen FB



---

# 1. Leeswijzer

Het voorliggende eenheidspecifieke document vormt een integraal deel van het rapport 'Gedetailleerd Ontwerp Rijkswaterstaat Corporate Dienst' dat als volgt is samengesteld:

- **Algemeen deel over inrichting Rijkswaterstaat Corporate Dienst**  
Dit deel gaat over de inrichting van de Corporate Dienst als geheel, los van de specifieke eenheden. Alle werkingsprincipes die voor de Corporate Dienst als geheel gelden - en dus eenheidoverschrijdend zijn - zijn daarin beschreven.
- **Vijf specifieke delen over inrichting van de respectievelijke eenheden**  
Hierin worden de werkingsprincipes van Corporate Dienst specifiek uitgewerkt voor de desbetreffende eenheden: Bestuurlijk Juridische Zaken en Vastgoed, Financiële Diensten, Facilitair Bedrijf, HRM&OO en Communicatie.

De eenheidspecifieke delen zijn zo opgesteld dat ze als op zichzelf staande documenten kunnen worden gelezen. Natuurlijk wordt er wat betreft de algemene werkingsprincipes steeds verwezen naar het algemeen deel.

Het algemeen deel geeft in hoge mate van detail weer:

- hoe de organisatie van de CD en de eenheden daarbinnen eruit gaat zien;
- hoe de verschillende werkprocessen van de CD gaan verlopen om optimale dienstverlening aan de afnemers te kunnen realiseren;
- hoe de verschillende interne processen binnen de CD gaan verlopen om de randvoorwaarden voor een goede dienstverlening te creëren en de kwaliteit en kosten daarvan te kunnen bewaken;
- welke ICT-ondersteuning gewenst is om de beoogde efficiency-voordelen te kunnen realiseren;
- welke functies vervuld zullen gaan worden en hoeveel medewerkers per functie nodig zijn;
- hoe ervoor gezorgd gaat worden dat er binnen de CD een alom gewaardeerde op dienstverlening gerichte cultuur gaat ontstaan;
- hoe de CD fasegewijs geïmplementeerd zal gaan worden.

---

## 2. Inleiding

Het DT-RWS heeft besloten om voor Rijkswaterstaat één Facilitair Bedrijf te bouwen, als onderdeel van de Corporate Dienst, waarin alle huidige facilitaire medewerkers instromen. De Diensten nemen afscheid van hun eigen facilitaire afdelingen en medewerkers. Van het Facilitair Bedrijf wordt verwacht dat deze de facilitaire ondersteuning op termijn klantgericht, resultaatgericht en marktconform uitvoert.

In dit Detail Ontwerp Corporate Dienst Rijkswaterstaat is voor het Facilitair Bedrijf het principe "de markt tenzij" verlaten. Gezien de grote personele problematiek die dat principe voor de facilitaire medewerkers van Rijkswaterstaat met zich mee zou brengen wordt nu uitgegaan van "de markt zodra".

Als de medewerkers van het Facilitair Bedrijf er in slagen een klantgerichte, resultaatgerichte en met de markt vergelijkbare dienstverlening te leveren is er geen reden de facilitaire organisatie of delen ervan naar de markt te brengen. Hierbij wordt aangetekend dat er diverse uitvoerende facilitaire taken zijn waarover geen discussie bestaat dat deze worden uitgevoerd door marktpartijen (schoonmaak, catering, etc.). Daarnaast zijn er uitvoerende facilitaire taken die momenteel verschillend worden ingevuld, met eigen medewerkers of met marktpartijen of combinaties daarvan. De markt zodra betekent dat marktpartijen voor uitvoerende taken worden ingezet zodra die taken niet meer met de eigen medewerkers klantgericht, resultaatgericht en met de markt vergelijkbaar kunnen worden gerealiseerd.

Eind 2006 zal getoetst worden of de levering van producten en diensten door het Facilitair Bedrijf met die van marktpartijen vergelijkbaar is. Per product zal dan worden aangegeven of een met de markt vergelijkbaar niveau gerealiseerd kan worden en zo ja op welke termijn. Het Facilitair Bedrijf zal alle benodigde facilitaire producten en diensten op alle Rijkswaterstaat locaties (D3 en D4) leveren. De dienstverlening kan als volgt worden omschreven:

Locale 'on-site' ondersteuning op facilitair vlak door een regionale facilitaire organisatie (er zijn 5 regio's geïdentificeerd). Dit gebeurt door middel van drie organisatieonderdelen, de regionale Front Office, de regionale Regievoering en de regionale Uitvoering. De medewerkers van de regionale facilitaire organisatieonderdelen worden zoveel mogelijk geconcentreerd gehuisvest in de 10 LSU locaties.

De inhoudelijke facilitaire kennis en expertise evenals de projectmanagement capaciteit zullen centraal worden gebundeld. De inhoudelijke kennis- en expertisegebieden zijn: Huisvesting, Diensten en Middelen, Documentair Informatiemanagement, Externe voorzieningen, Telecommunicatie en Facilitair Management. De dienstverlening van het Facilitair Bedrijf op deze specialistische facilitaire domeinen omvat zowel advies als ondersteuning bij beleidsvoorbereiding en -implementatie. Het Facilitair Bedrijf zal de inkoop van bedrijfsmiddelen (niet-GWW) verzorgen/ondersteunen, deels in samenwerking met de SSO van V&W.

Bij de Diensten wordt de klantrol vorm gegeven. Deze rol wordt voorzien bij de Directies Bedrijfsvoering. Bij SDG berust de ketenverantwoordelijkheid, eindverantwoordelijkheid voor kaderstelling en richtlijnen en advisering van het Bestuur.

---

## 3. Uitgangspunten

Bij het detail ontwerp van het Facilitair Bedrijf is gewerkt op basis van de volgende uitgangspunten:

- Er wordt één Facilitair Bedrijf voor Rijkswaterstaat gebouwd;
- Het Facilitair Bedrijf wordt onderdeel van de Corporate Dienst en alle huidige facilitaire medewerkers stromen in;
- Alle Rijkswaterstaat locaties (D3 en D4) worden bediend door het Facilitair Bedrijf;
- De kennis van de producten en diensten wordt centraal gebundeld en niet aan de markt uitbesteed;
- Inkoop van niet-GWW wordt centraal door het Facilitair Bedrijf ondersteund/uitgevoerd;
- Nederland wordt verdeeld in vijf regio's waarbinnen de gedeconcentreerde facilitaire taken worden uitgevoerd;
- Het bestellen van facilitaire producten wordt per regio uniform georganiseerd tenzij opschaling zinvol is of bestellen middels self-service kan plaatsvinden;
- De administratieve en financiële ondersteuning voor het gedeconcentreerde deel van het Facilitair Bedrijf wordt regionaal georganiseerd in de gedeconcentreerde facilitaire organisatieonderdelen; de centrale Facilitair Bedrijf Back Office verzorgt de overkoepelende administratieve en financiële ondersteuning voor het Facilitair Bedrijf;
- De marktconformiteitstoets zal eind 2006 gerealiseerd worden. Van het Facilitair Bedrijf wordt eind 2006 nog niet verwacht dat de producten en diensten marktconform geleverd worden. Eind 2006 moet per product worden aangegeven of marktconforme levering mogelijk is en zo ja binnen hoeveel tijd;
- De Directeur Bedrijfsvoering is binnen een dienst de portefeuillehouder voor facilitaire zaken. Voor de operationele invulling van de klantrol wordt een gemandateerde SLA-manager in de Directie Bedrijfsvoering opgenomen.



---

## 4. Producten en diensten <sup>1</sup>

De producten en diensten van het Facilitair Bedrijf op hoofdlijnen zijn:

### **Strategie en beleid voor facilitaire producten en diensten totaal en voor de afzonderlijke facilitaire producten en diensten.**

De FB taken hierin zijn voornamelijk het bieden van ondersteuning aan SDG bij beleidsformulering en – implementatie; het inventariseren en concretiseren van klantwensen.

### **Huisvesting.**

De FB taken hierin zijn voornamelijk het adviseren van de PDG inzake strategische huisvesting; het opstellen van gebouwspecificaties en gebouwbeheersplannen; het vervullen van de klantrol van RWS naar RGD; het beheren van de totale huisvestingvoorraad; het verwerven, exploiteren en afstoten van huisvesting; het uitvoeren van locatiebeheer en gebouwbeheer.

Onder huisvesting vallen ook de activiteiten inzake de beleidsimplementatie en de uitvoering van BHV, Arbo en Milieu, Legionella en Brandpreventie. (De FB Arbo-taken betreffen de taken die werkplek en huisvesting gerelateerd zijn en voortvloeien uit risico inventarisaties, werkplekonderzoeken en dergelijke welke op kosten van en in opdracht van HRM worden uitgevoerd)

### **Diensten en middelen.**

De FB taken hierin zijn voornamelijk het opstellen van specificaties, gunningcriteria ed. voor het sluiten van raamovereenkomsten met leveranciers; het afsluiten van raamovereenkomsten, nadere, individuele en dienstspecifieke overeenkomsten met leveranciers en het verstrekken van advies en informatie. De taken beslaan alle facilitaire diensten en middelen die in de markt worden ingekocht (catering, schoonmaak, etc.).

### **Documentair informatiemanagement (DIM).**

De FB taken hierin zijn voornamelijk het zorgdragen voor: operationele post, archief en bibliotheekprocessen; ontwikkelen/kiezen, implementeren en beheren van een centraal instrumentarium/methodieken (t.b.v. selectie, ordening en ontsluiting van informatie) op grond van wet en V&W regelgeving en regie op de toepassing ervan; uitvoeren van literatuur en archiefonderzoek; faciliteren van (digitale) ontsluiting van kennis voor het primair proces als onderdeel van de bibliotheekfunctie (o.a. middels V&W Kennisplein<sup>2</sup>); adviseren inzake informatiemanagement. Hierbij zal gebruik gemaakt worden van ICT-voorzieningen waarvoor de algemene taakverdeling met AGI van kracht is.

---

<sup>1</sup> Voor dit overzicht volgen wij de indeling NEN 2748 die wordt gebruikt voor facilitaire dienstverlening. Deze indeling valt niet volledig samen met de gevolgde indeling voor de procesbeschrijvingen (de 'swimming lanes'). Zo zijn Diensten en Middelen en Telecommunicatie niet als afzonderlijke processen uitgewerkt, maar vallen ze onder de processen van Inkoop, huisvesting en de generieke adviesprocessen. Ook de activiteiten die onder Facilitair Management zijn gegroepeerd – met uitzondering van professionele inkoop – zijn te vinden onder de generieke processen.

<sup>2</sup> Kennisplein; Kennisplein is de intranetsite waar informatie van en over V&W te vinden is. Informatie zoals: nieuwsberichten, standpunten van belangenorganisaties, (verwijzingen naar) in- en externe publicaties en onderzoeken. Kennisplein is op een Google-achtige wijze te doorzoeken. Het hart van Kennisplein wordt gevormd door snel zoeken en zoeken op onderwerp. Binnen het zoeken op onderwerp wordt gebruik gemaakt van een taxonomie. Een taxonomie is een gestructureerde, hiërarchische ordening van thema's/begrippen.

---

### **Externe voorzieningen.**

De FB taken hierin zijn voornamelijk het adviseren inzake vervoersmanagement; het verstrekken van openbaar vervoerbewijzen (exclusief de inhoudingen en de rechtspositionele kaders die bij HRM berusten); beheren wagenpark en controleren leasemaatschappij(en); intermediair tussen gebruiker en leasemaatschappij(en); beschikbaar stellen en beheren van poolauto's en huurauto's.

### **Telecommunicatie.**

De FB taken hierin zijn voornamelijk het adviseren op dit terrein.

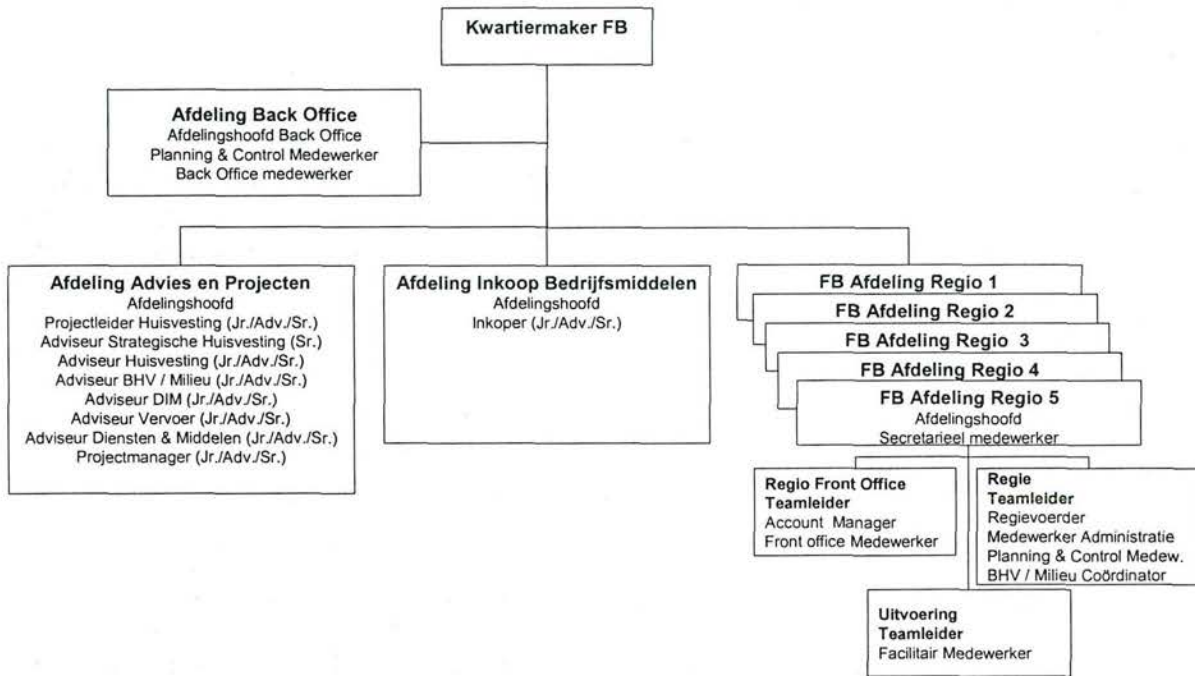
Na het realiseren, RWS breed, van Voice Over IP wordt de telecommunicatietaak overgedragen aan AGI.

### **Facilitair Management.**

De FB taken hierin zijn voornamelijk de professionele inkoop (strategisch en tactisch) buiten de V&W raamovereenkomsten; innovatie en productontwikkeling; coördinatie en uitvoering van kwaliteitsprogramma's en benchmarking; inrichting bedrijfsvoering Facilitair Bedrijf.

# 5. Organisatie

De structuur van het Facilitair Bedrijf is in het volgende organogram weergegeven:



## Afdeling Advies en Projecten

In deze afdeling wordt de Facilitaire kennis op de aangegeven adviesgebieden gebundeld. De producten- en dienstencatalogus zal centraal worden opgesteld en beheerd. De innovatie van de facilitaire producten en diensten zal centraal worden opgepakt. Tevens wordt hier het projectmanagement georganiseerd. Tenslotte zal door deze afdeling de kennis geleverd worden die noodzakelijk is voor het verwerven van producten en diensten op de markt. Het inhoudelijke, operationele contractbeheer van raamcontracten is eveneens de verantwoordelijkheid van de afdeling Advies en Projecten.

De bundeling van kennis zal leiden tot een sterke standaardisering en uniformering van de facilitaire dienstverlening. Het wiel zal niet meer op vele plaatsen opnieuw worden uitgevonden. De bundeling van kennis zal ook leiden tot minder inhuur van advies.

## Afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen

Bij het sluiten van departementale en interdepartementale raamovereenkomsten (niet-GWW) wordt de benodigde strategische en tactische inkoopexpertise geleverd door de SSO van V&W, de CDI (Coördinerend Directeur Inkoop). Het Facilitair Bedrijf zal kennis leveren met betrekking tot de inhoud van het facilitaire product of de dienst, de wensen en eisen van Rijkswaterstaat inbrengen. Deze kennis wordt geleverd door de afdeling Advies en Projecten.

Het sluiten van nadere overeenkomsten wordt gedaan door de Regievoerder in de regio organisatie van het Facilitair Bedrijf, ondersteund door de afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen voor wat betreft het inkoopproces en door de afdeling Advies en Projecten voor wat betreft de "inhoud". (Het inkopen van Ingenieurs en Adviesdiensten gerelateerd aan de core business GWW wordt verzorgd door de Diensten met ondersteuning door ECO)



---

Rijkswaterstaat brede inkooppakketten, niet-GWW, zoals dienstkleding, vaartuigen, drukwerk en dergelijke worden door de afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen verworven. De afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen beschikt daarvoor over de benodigde strategische en tactische inkoopexpertise. De benodigde inhoudelijke kennis is beschikbaar bij de afdeling Advies en Projecten of bij andere RWS organisatieonderdelen.

De afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen verzorgt ook de benodigde, niet-interdepartementale, inkoop voor de andere CD onderdelen. Hierbij wordt de benodigde inhoudelijke kennis geleverd door die andere CD onderdelen.

In het afroepen van producten op bestaande overeenkomsten wordt zoveel mogelijk voorzien met self-service via een Application Service Provider (ASP). Daar waar dat niet of nog niet mogelijk is wordt het afroepen op bestaande overeenkomsten verzorgd in de Regio organisatieonderdelen van het Facilitair Bedrijf. De afdelingen BIO bij de diensten concentreren zich op de GWW inkoop en hebben geen taak in het verwerven of bestellen van niet-GWW inkooppakketten.

Het contractbeheer van alle niet-GWW raamcontracten wordt voor de juridische, financiële en administratieve aspecten belegd bij de afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen. Het inhoudelijke, operationele contractbeheer van deze raamcontracten wordt belegd bij de afdeling Advies en Projecten. Het contractbeheer van dienstspecifieke contracten en nadere overeenkomsten berust bij de regieorganisatie in de Regio's. Binnen de regieorganisatie in de Regio's worden twee medewerkers per overeenkomst aangesteld. Eén daarvan concentreert zich op de juridische, financiële en administratieve aspecten van het contractbeheer de ander op het inhoudelijke, operationele contractbeheer.

## **FB Afdeling Regio**

Nederland wordt verdeeld in vijf regio's. De lokaal uit te voeren facilitaire activiteiten worden regionaal gebundeld, opgeschaald. De medewerkers van de regionale facilitaire organisatieonderdelen worden zoveel mogelijk geconcentreerd gehuisvest in de 10 LSU locaties. De bundeling in regio's moet leiden tot het flexibel inzetten van medewerkers in de regio dus ook op andere locaties dan de standplaats. Op die manier moet de formatie gereduceerd kunnen worden.

Bij het verdelen van Nederland in regio's is rekening gehouden met:

- Een gelijkmatige verdeling van het aantal RWS medewerkers/klanten per regio (ong. 2000 klanten);
- De klanten (diensten) zijn gelijkmatig verdeeld over de FB Regio onderdelen;
- De huidige grenzen van de Diensten;
- De grenzen van de RPC's;
- De span of control van een afdelingshoofd FB Regio;
- De mobiliteitsmogelijkheden van medewerkers;
- Het aantal vestigingen, locaties per regio.

Verder zijn de volgende uitgangspunten aangehouden:

- Het afdelingshoofd van een regio is aanspreekbaar op de facilitaire dienstverlening aan alle vestigingen van zijn klanten ook al zijn deze in een andere regio gevestigd; de klant heeft één aanspreekpunt;
- De huidige grenzen van Diensten zijn in twee situaties (met name Gelderland en Zuid-Holland) niet bindend geweest voor de regio-indeling. Dit is een bewuste keuze om ontschotting te bevorderen en om tot een gelijkmatige verdeling van klanten te komen;
- De Regio organisaties leveren de producten en diensten aan alle in de regio gevestigde locaties (D3 en D4);
- Het hoofd van de FB Afdeling Regio vervult de rol van account manager naar de directeur



---

## Bedrijfsvoering van de Diensten.

De regio's zijn als volgt samengesteld:

- Regio 1: Friesland, Groningen, Drenthe, Flevoland, Overijssel en een deel van Gelderland. Klanten: RWS RIZA, RWS IJG, RWS NN;
- Regio 2: Noord-Brabant, Limburg en een deel van Gelderland (Arnhem en ten zuiden van Arnhem). Klanten: RWS LB, RWS ON, RWSNB, RWS MW;
- Regio 3: Zeeland en Zuid-Holland met uitzondering van de in Den Haag en Delft gevestigde klanten. Klanten: RWS ZL, RWS ZH, RWS AVV;
- Regio 4: De in Den Haag en Delft gevestigde klanten. Klanten: RWS RIKZ, RWS NZ, RWS AGI, RWS DWW, RWS HSL, RWS RR;
- Regio 5: Noord-Holland en Utrecht. Klanten: RWS UT, RWS NH en RWS BD.

Binnen een FB Afdeling Regio worden drie organisatieonderdelen onderscheiden. De Regio Front-Office, Regie en Uitvoering. De medewerkers van deze organisatieonderdelen kunnen op meerdere locaties gehuisvest zijn. Zo zal de Regio Front-Office van regio 1 waarschijnlijk een vestiging hebben in Leeuwarden en een in Lelystad.

De Regio Front Office is de enige fysieke ingang voor de klant voor het verkrijgen van Facilitaire producten en diensten zoals o.a. de DIM producten en diensten. Daarnaast is de Front Office de ingang voor dienstverlening van DCIT maar functioneert in deze alleen als doorgeefluik. Diverse producten en diensten zullen middels self-service geleverd worden. Vragen over deze self-service kunnen bij de Front-Office gesteld worden. Escaleren is mogelijk naar de centrale CD Front Office. Het account management heeft bij de start van het Facilitair Bedrijf de taak om in overleg met klanten te zorgen voor een juiste overdracht van taken en contracten. Daarnaast heeft het accountmanagement de taak om de klantwens te beoordelen en zo veel mogelijk te realiseren. Communiceren over het waarom van standaardisering van facilitaire producten en diensten, begrip krijgen bij de klant is van groot belang voor Rijkswaterstaat.

Het organisatieonderdeel Regie voert de regie over de contracten met externe opdrachtnemers die producten en diensten leveren. Per contract zijn er doorgaans twee Regievoerders die een contract beheren. De een zal zich concentreren op de juridische, administratieve en financiële aspecten, de ander op de operationele kant van het contractbeheer. In dit organisatieonderdeel is tevens de BHV / Milieucoördinator opgenomen. Regie verzorgt alle benodigde administratieve ondersteuning voor de betreffende FB Regio.

In het organisatieonderdeel Uitvoering stromen alle medewerkers in die uitvoerende facilitaire taken doen. Hieronder vallen ook de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de DIM producten en diensten.

Per organisatieonderdeel is er één teamleider. Eén van de teamleiders wordt aangesteld als plaatsvervanger van het afdelingshoofd.

In elke regio wordt één bibliotheek gerealiseerd. Deze bibliotheken zullen elk een specialiteit krijgen toegewezen gerelateerd aan de core business van Rijkswaterstaat (zoetwater, zoutwater, verkeer, weg en waterbouw en bouw). Zo zal de bibliotheek van de regio waarbinnen de Bouwdienst valt de specialiteit "bouw" krijgen. Alle bibliotheken krijgen de verantwoordelijkheid documenten aan te leveren voor plaatsing op het Kennisplein van V&W.

In de procesbeschrijvingen van Documentair Informatie Management, opgenomen in bijlage 1 uitwerking processen, worden voor het proces Dynamisch archiefbeheer twee inrichtingsopties aangegeven: een optie mét DMS-RMA (Document Management System, Record Management Application) en een optie zonder DMS-RMA. In de optie met DMS-RMA wordt het verwerken van inkomende papieren documenten opgeschaald belegd op één locatie per regio, vijf plaatsen in Nederland. De documenten



---

worden vervolgens digitaal aangeboden. In de optie zonder een DMS-RMA is dit op één locatie per regio in ontvangst nemen en vervolgens digitaal aanbieden niet mogelijk. Zonder DMS-RMA is er geen opschaling mogelijk en is het niet mogelijk de huidige personele inzet voor dit proces noemenswaardig te reduceren. Verdere opschaling naar één locatie voor Rijkswaterstaat behoort met een DMS-RMA tot de mogelijkheden. Eind 2006 is dit een van de producten waarvan bepaald wordt of het Facilitair Bedrijf in staat is een met de markt vergelijkbare prestatie te leveren.

Er wordt geen gebruik gemaakt van de afdelingen BBD van de Directies Bedrijfsvoering. De afdelingen FB Regio verzorgen zelf dat de bestellingen in de nieuwe organisatie voortgang vinden inclusief de verantwoording daarvan en de bewaking van de budgetten. De secretariële ondersteuning van de leidinggevenden in de regio maakt tevens deel uit van de FB Regio organisatieonderdelen.

### **Afdeling Back-Office**

Het Facilitair Bedrijf heeft een eigen Back-Office met de volgende taken:

- Planning en control: budgetteren, benchmarken en rapporteren; analyse financiële risico's; ondersteunen bij opstellen managementcontract CD voor onderdeel FB; bewaken van de kwaliteit waarop kengetallen gemeten worden; bewaken of ICT ondersteuning voldoet; aanspreekpunt voor Bureau CD;
- Administratie: bestellen (inkoop); prestatie verklaren bestellingen in SAP; betalingen; administratief-uitvoerende ondersteuning van operationele FB processen (huisvesting, externe voorzieningen, milieu, inkoop, etc.).

Medewerkers belast met DIM taken (archief en bibliotheek) worden medewerkers van de Back-Office na het realiseren van een DMS-RMA. Deze verandering van aansturing heeft plaats om de uniformering en standaardisering te bevorderen en is onafhankelijk van opschaling naar vijf of één locatie voor het ontvangen van inkomende post.

Voor de centrale FB Front-Office, de management ondersteuning voor de centraal te huisvesten afdelingen en de kwartiermaker en voor HRM ondersteuning wordt gebruik gemaakt van de CD voorzieningen.

### **De klantrol D3**

Voor de rol van klant D3 verwijzen wij naar de tekst in het D3 rapport. De hierna volgende tekst is hiervan een samenvatting:

Ressortend onder de Directeur Bedrijfsvoering wordt per dienst een gemandateerde SLA-manager aangesteld. Deze adviseert de Directeur BV ten aanzien van de wijze van de uitvoering van de SLA. Hij zit in dat kader een regio FB-klantenraad voor met vertegenwoordigers van D3 en D4. De gemandateerde SLA-manager bereidt de periodieke afstemmingsgesprekken tussen de Directeur BV en het hoofd van de betreffende FB afdeling Regio voor. Deze gesprekken vormen de basis voor de uiteindelijk nieuw te maken afspraken over producten en diensten voor het volgende kalenderjaar (de input voor het nieuwe MC tussen CD en DG). De nieuwe voorgenoemde afspraken voor het nieuwe kalenderjaar worden uiteindelijk door de Directeur BV voor besluitvorming in het DT voorgelegd. De gemandateerde SLA-manager wordt als rol ondergebracht binnen 1 van de 5 afdelingen binnen BV (bijv. BIO) dan wel als staffunctionaris direct toegevoegd aan de Directeur BV. Het adequaat uitvoeren van het takenpakket behorend bij het SLA-management vergt naar verwachting maximaal 0,5 fte aan de D3/4-klantkant. (Naar verwachting is voor de klantrol richting DC-IT ook 0,5 FTE nodig).



## 6. Overzicht personeelsformatie

Bij de start van het Facilitair Bedrijf zullen alle huidige facilitaire medewerkers instromen. Volgens de laatste opgave van de Directeuren Bedrijfsvoering zijn dat 562 medewerkers, 523 fte.

De toekomstige formatie van het Facilitair Bedrijf wordt als volgt opgebouwd:

- **Bezetting Facilitair Bedrijf centraal**

Cluster / Functie	Aantal op 1/1/06	Senior	Midden	Junior	Aantal op 1/1/08 (**)
<b>Totaal (exclusief Front-Office)</b>	<b>43</b>				<b>43</b>
<b>Management (sub-totaal)</b>	<b>8</b>				<b>8</b>
Kwartiermaker Facilitair Bedrijf	1				1
Afdelingshoofd Advies en Projecten	1				1
Afdelingshoofd Inkoop Bedrijfsmiddelen	0,5				0,5
Afdelingshoofd Back-Office	0,5				0,5
Afdelingshoofd FB Regio	5				5
<b>Afdeling Advies &amp; Projecten (sub-totaal)</b>	<b>25,5</b>				<b>25,5</b>
Projectleider Huisvesting	4,5	2	1,5	1	4,5
Adviseur Huisvesting	1,5	1	0,5		1,5
Adviseur Strategische Huisvesting	1	1			1
Adviseur DIM	5	1	2	2	5
Adviseur BHV, Arbo en Milieu	2	1	1		2
Adviseur Externe Voorzieningen	2,5	1	1	0,5	2,5
Adviseur Diensten & Middelen	5	2	2	1	5
Projectmanager	4	1	2	1	4
<b>Afdeling Inkoop Bedrijfsmiddelen (sub-totaal)</b>	<b>5</b>				<b>5</b>
Inkoper Bedrijfsmiddelen	5	2	2	1	5
<b>Afdeling Back-Office (sub-totaal)</b>	<b>4,5</b>				<b>4,5</b>
Medewerker Back-Office	3,5	1	2	0,5	3,5
Medewerker Planning & Control	1		1		1
<b>Front-Office (sub-totaal)</b>	<b>7</b>				<b>7</b>

Zodra er een nieuw RMA-DMS systeem operationeel is (wellicht tegen 1/1/2008) zullen de Medewerkers DIM niet meer geteld worden bij de groep van de facilitaire medewerkers uit het Facilitair Bedrijf regionaal maar deel uit gaan maken van de Back Office (zie tabel bezetting Facilitair Bedrijf regionaal). Dit betekent dan een toename van de bezetting van het Facilitair Bedrijf Centraal met 95 fte.

Medewerker DIM (indien RMA-DMS)	-	-	-	-	95
---------------------------------	---	---	---	---	----

- **Bezetting Facilitair Bedrijf regionaal**

Cluster / Functie	Aantal op 1/1/06	Senior	Midden	Junior	Aantal op 1/1/08 (*)
<b>Totaal kernbezetting (exclusief Facilitair Medewerker)</b>	<b>120 +</b>				<b>120+</b>
<b>Cluster Regie</b>	<b>55</b>				<b>55</b>
Teamleider	5				5
Regievoerder	25	5	15	5	25
Coördinator BHV, Veiligheid en Milieu	5		5		5
Medewerker Administratie	10		5	5	10
Medewerker Planning & Control	5		5		5
Secretarieel Medewerker	5				5
<b>Cluster Front-Office</b>	<b>60</b>				<b>60</b>
Teamleider	5				5
Klant Manager	10	3	5	2	10
Medewerker Front-Office Regio	45	5	30	10	45
<b>Cluster Uitvoering</b>	<b>365</b>				<b>365*</b>
Teamleider	5				5
Facilitair Medewerker	360				360*

In Rijkswaterstaat zijn er vele functieomschrijvingen voor uitvoerende medewerkers. In de tabel zijn deze allemaal samengevoegd onder de titel "Facilitair Medewerker". In de functiecatalogus wordt een uitsplitsing gemaakt naar Medewerker DIM, Medewerker Facilitair Management en Medewerker Vervoer.

(\*) de Medewerkers DIM zullen vanaf de introductie van één RMA-DMS bij de centrale Back-Office worden ondergebracht en niet meer geteld worden bij de groep van de Facilitaire Medewerkers. Hierdoor zal de bezetting van het cluster Uitvoering dan met 95 afnemen.

Bovenstaand overzicht geeft een kernformatie van 163 fte (120 regionaal plus 43 centraal) (exclusief centrale Front-Office). De facilitaire medewerkers binnen het Cluster Uitvoering zijn hierin niet opgenomen. Uit de benchmark zal blijken of het gefundeerd is om taken van uitvoerende facilitaire medewerkers over te laten aan marktpartijen dan wel in eigen beheer uit te voeren. De medewerkers van het Facilitair Bedrijf regionaal worden zoveel mogelijk gelijkmatig verdeeld over de vijf regio's.

Zodra het RMA-DMS systeem beschikbaar is zijn er, zo blijkt uit de swimming lanes, 75 fte archiefmedewerkers nodig. De geschatte benodigde bezetting voor de bibliotheekfunctie is 20 fte.

Deze formatie van 163 fte is kleiner dan het aantal medewerkers dat zal instromen. Alle medewerkers worden geplaatst. In het Facilitair Bedrijf kan het hierdoor voorkomen dat medewerkers boven-formatief geplaatst worden. Er worden geen herplaatsingskandidaten aangewezen op basis van het Last In First Out (LIFO) principe.



---

## 7. Prestatie-indicatoren

Dit hoofdstuk beschrijft de specifieke prestatie-indicatoren voor de Balanced Scorecard voor het Facilitair Bedrijf binnen de Corporate Dienst.

Binnen de CD wordt gewerkt met een balanced scorecard waarin de prestatie-indicatoren van de CD zijn aangegeven. Deze prestatie-indicatoren dienen te worden doorvertaald naar specifieke prestatie indicatoren voor de afdelingen van het Facilitair Bedrijf en daarbinnen naar de teams en uiteindelijk in de RKW gesprekken naar de medewerkers.

In deze fase zijn de indicatoren beschreven op 2 niveaus:

1. indicatoren die de directeur van de Corporate Dienst gebruikt om de kwartiermaker van het Facilitair Bedrijf aan te sturen
2. indicatoren die de kwartiermaker van het Facilitair Bedrijf gebruikt om de afdelingen aan te sturen

## 7.1 Specifieke indicatoren van de directeur CD naar het Facilitair Bedrijf

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
Afnemers	Het Facilitair Bedrijf is een efficiënte en betrouwbare organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzichtelijkheid in kosten per FB product eind 2006 zodat deze vergeleken kunnen worden tussen regio's en met een externe benchmark. <ul style="list-style-type: none"> <li>Casco gebouwen</li> <li>Onderhoud gebouwen</li> <li>Energie en water</li> <li>Consumptieve diensten</li> <li>Risicobeheersen</li> <li>Schoonmaken</li> <li>Reststoffen</li> <li>Kantoorartikelen</li> <li>Groenvoorziening</li> <li>FB overhead</li> </ul> </li> <li>Percentage opleveringen binnen gestelde tijd</li> <li>Kwaliteit</li> <li>Kosten dienstverlening blijven binnen afgesproken financiële kaders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens die goede vergelijking mogelijk maken</li> <li>80% van de leveringen binnen de vooraf gestelde tijd</li> <li>Beoordeling door klant &gt;6,5</li> <li>Geen niet vooraf geaccordeerde kostenoverschrijdingen</li> </ul>
Klantgerichtheid	Hoge klanttevredenheid door excellente dienstverlening conform afspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cijfer voor Klanttevredenheid</li> <li>Wachttijden Front-Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 6,5 op schaal van 1-10 voor klanttevredenheid voor self service, Front-Office, Back-Office en specialistische ondersteuning</li> <li>Wachttijd bij de Front Office maximaal 30 seconden</li> </ul>
Innovatie	Voortdurende innovatie van producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage gerealiseerde innovaties ten opzichte van planning vooraf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>75% realisatie van de innovaties van producten en diensten ten opzichte van de planning vooraf</li> </ul>
Interne organisatie	Goed functionerende interne organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage van de medewerkers met een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>Cijfer voor medewerkertevredenheid</li> <li>Kostenoverschrijdingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere medewerker heeft een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>Score minimaal 6.5 op schaal van 1-10</li> <li>0% kostenoverschrijdingen zonder toestemming vooraf</li> </ul>



Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Score op kwaliteitsaudit</li> <li>Kwaliteitsverbeterplannen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Score voldoende</li> <li>Iedere afdeling heeft kwaliteitsverbeterplan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkoverleg</li> <li>Kennismanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere eenheid heeft tenminste 11 maal per jaar werkoverleg</li> <li>Alle vooraf gedefinieerde kritieke kennis is geborgd conform plan en actueel</li> </ul>

## 7.2 Indicatoren voor de afdeling Advies en projecten

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
Afnemers	Het Facilitair Bedrijf is (kosten)efficiënte organisatie die gericht is op een optimaal beheer van de haar toevertrouwde activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huisvesting: Aantal geregistreerde panden / volledigheid van de huisvestingportfolio</li> <li>Huisvesting: reductie aantal m2 huisvesting</li> <li>Huisvesting: Reductie aantal panden</li> <li>Vervoer: % Uitnutting raamovereenkomsten</li> <li>DIM (Met een nieuw RMA/DMS): tijdige distributie van binnenkomende post</li> <li>DIM: % van archiefhouders dat beschikt over een SDI</li> <li>DIM: opleveren van maandelijkse rappel lijsten ten behoeve van het management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eind 2006 is 50% van de kantoorpanden tot op werkplekniveau vastgelegd in het systeem waarmee de beschikbare ruimten beheerd kunnen worden</li> <li>Eind 2006 is het aantal m2 kantooroppervlak gereduceerd met x %</li> <li>Eind 2006 zijn er x panden afgestoten naar de markt</li> <li>Eind 2006 wordt x% van het vervoer middels raamovereenkomsten gedekt</li> <li>De binnenkomende post is om 12u00 gedistribueerd en deze limiet wordt maximaal 3 maal per jaar overschreden</li> <li>Per eind 2006 hebben x % van de archiefhouders een SDI, door het betreffende DT geaccordeerd</li> <li>Per maand wordt er een rappel lijst samengesteld en beschikbaar gesteld aan het management. Het management is hiermee in staat om medewerkers aan te spreken op hun verantwoordelijkheid in het</li> </ul>

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>DIM: tijdige oplevering bij opvraag archiefstukken</li> </ul>	<p>kader van de PIN afhandeling post</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opvragen van archiefstukken worden gemiddeld in 3 uur gehonoreerd</li> </ul>
Klantgerichtheid	Hoge klanttevredenheid door excellente dienstverlening conform afspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cijfer voor Klanttevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 6,5 op schaal van 1-10 voor klanttevredenheid</li> </ul>
Innovatie	Voortdurende innovatie van producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage gerealiseerde innovaties ten opzichte van planning vooraf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>75% realisatie van de innovaties van producten en diensten ten opzichte van de planning vooraf</li> </ul>
Interne organisatie	Goed functionerende interne organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage van de medewerkers met een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>Cijfer voor medewerkertevredenheid</li> <li>Kostenoverschrijdingen</li> <li>Score op kwaliteitsaudit</li> <li>Kwaliteitsverbeterplannen</li> <li>Werkoverleg</li> <li>Kennismanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere medewerker heeft een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>Score minimaal 6.5 op schaal van 1-10</li> <li>0% kostenoverschrijdingen zonder toestemming vooraf</li> <li>Score voldoende</li> <li>Aanwezigheid en realisatie kwaliteitsverbeterplan</li> <li>Tenminste 11 maal per jaar werkoverleg</li> <li>Alle vooraf gedefinieerde kritieke kennis is geborgd conform plan en actueel</li> </ul>

### 7.3 Indicatoren voor de afdeling Inkoop bedrijfsmiddelen

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
Afnemers	Het Facilitair Bedrijf is (kosten)efficiënte organisatie die gericht is op het behalen van een optimaal inkooprendement en een optimale organisatie van het inkoopproces	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkoop rendement in %</li> <li>Reductie aantal leveranciers in %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkooprendement &gt; 10%</li> <li>Inkooprendement in % = gemiddelde offertebedrag min laagste offertebedrag gedeeld door gem. offerte maal 100%)</li> <li>Reductie aantal leveranciers in % met minimaal x%</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro ASP/Euro zelf</li> <li>• % Uitnutting raamovereenkomsten</li> <li>• Reductie aantal facturen in %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eind 2006 wordt x % van de bedrijfsmiddelen ingekocht middels een ASP</li> <li>• Eind 2006 is de uitnutting van de raamovereenkomsten met x% toegenomen, uit te drukken in €</li> <li>• Reductie aantal facturen met minimaal x%</li> </ul>
Klantgerichtheid	Hoge klanttevredenheid door excellente dienstverlening conform afspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cijfer voor Klanttevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 6,5 op schaal van 1-10 voor klanttevredenheid</li> </ul>
Innovatie	Voortdurende innovatie van producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage gerealiseerde innovaties ten opzichte van planning vooraf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75% realisatie van de innovaties van producten en diensten ten opzichte van de planning vooraf</li> </ul>
Interne organisatie	Goed functionerende interne organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de medewerkers met een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>• Cijfer voor medewerkertevredenheid</li> <li>• Kostenoverschrijdingen</li> <li>• Score op kwaliteitsaudit</li> <li>• Kwaliteitsverbeterplannen</li> <li>• Werkoverleg</li> <li>• Kennismanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iedere medewerker heeft een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>• Score minimaal 6.5 op schaal van 1-10</li> <li>• 0% kostenoverschrijdingen zonder toestemming vooraf</li> <li>• Score voldoende</li> <li>• Aanwezigheid en realisatie kwaliteitsverbeterplan</li> <li>• Tenminste 11 maal per jaar werkoverleg</li> <li>• Alle vooraf gedefinieerde kritieke kennis is geborgd conform plan en actueel</li> </ul>

#### 7.4 Indicatoren voor de afdeling FB Regio

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
Afnemers	Het Facilitair Bedrijf is een efficiënte en betrouwbare	Inzichtelijkheid in kosten per FB product eind 2006 zodat deze vergeleken kunnen worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens die goede vergelijking mogelijk maken</li> </ul>

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
	organisatie	tussenregio's en met een externe benchmark. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casco gebouwen</li> <li>- Onderhoud gebouwen</li> <li>- Energie en water</li> <li>- Consumptieve diensten</li> <li>- Risicobeheersen</li> <li>- Schoonmaken</li> <li>- Reststoffen</li> <li>- Kantoorartikelen</li> <li>- Groenvoorziening</li> <li>- FB overhead</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SLA realisatiepercentage</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de regio levert eind 2006 90% van de producten en diensten uit de catalogus</li> </ul>
Klantgerichtheid	Hoge klanttevredenheid door excellente dienstverlening conform afspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cijfer voor Klanttevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 6,5 op schaal van 1-10 voor klanttevredenheid</li> </ul>
Innovatie	Voortdurende innovatie van producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage gerealiseerde innovaties ten opzichte van planning vooraf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75% realisatie van de innovaties van producten en diensten ten opzichte van de planning vooraf</li> </ul>
Interne organisatie	Goed functionerende interne organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de medewerkers met een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>• Cijfer voor medewerkertevredenheid</li> <li>• Kostenoverschrijdingen</li> <li>• Score op kwaliteitsaudit</li> <li>• Kwaliteitsverbeterplannen</li> <li>• Werkoverleg</li> <li>• Kennismanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iedere medewerker heeft een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>• Score minimaal 6.5 op schaal van 1-10</li> <li>• 0% kostenoverschrijdingen zonder toestemming vooraf</li> <li>• Score voldoende</li> <li>• Aanwezigheid en realisatie kwaliteitsverbeterplan</li> <li>• Iedere eenheid heeft tenminste 11 maal per jaar werkoverleg</li> <li>• Alle vooraf gedefinieerde kritieke kennis is geborgd conform plan en actueel</li> </ul>

## 7.5 Indicatoren voor de afdeling Back-office

Blok	Missie	Prestatie-indicatoren	Doelstellingen
Afnemers	Het Facilitair Bedrijf is een efficiënte en betrouwbare organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoen aan de RWS cyclus voor budgettering en rapportage</li> <li>• Klantgerichte administratieve ondersteuning</li> <li>• Het beantwoorden van schriftelijke eerstelijns vragen van afnemers met betrekking tot deze processen</li> <li>• Overige indicatoren: zie FB/ CD-brede indicatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoen aan de RWS cyclus voor budgettering en rapportage</li> <li>• Tijdige en accurate afhandeling van administratieve procedures</li> <li>• Bestanden zijn up to date en volledig conform gestelde normen</li> <li>• Afnemers krijgen de juiste antwoorden op hun vragen op klantvriendelijke wijze</li> <li>• Overige indicatoren: zie FB/ CD-brede indicatoren</li> </ul>
Klantgerichtheid	Hoge klanttevredenheid door excellente dienstverlening conform afspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cijfer voor Klanttevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 6,5 op schaal van 1-10 voor klanttevredenheid</li> </ul>
Innovatie	Voortdurende innovatie van producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage gerealiseerde innovaties ten opzichte van planning vooraf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75% realisatie van de innovaties van producten en diensten ten opzichte van de planning vooraf</li> </ul>
Interne organisatie	Goed functionerende interne organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de medewerkers met een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>• Cijfer voor medewerkertevredenheid</li> <li>• Kostenoverschrijdingen</li> <li>• Score op kwaliteitsaudit</li> <li>• Kwaliteitsverbeterplannen</li> <li>• Werkoverleg</li> <li>• Kennismanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iedere medewerker heeft een volledig uitgevoerd RKW-proces</li> <li>• Score minimaal 6.5 op schaal van 1-10</li> <li>• 0% kostenoverschrijdingen zonder toestemming vooraf</li> <li>• Score voldoende</li> <li>• Aanwezigheid en realisatie kwaliteitsverbeterplan</li> <li>• Iedere eenheid heeft tenminste 11 maal per jaar werkoverleg</li> <li>• Alle vooraf gedefinieerde kritieke kennis is geborgd conform plan en actueel</li> </ul>



---

## 8. Opleidingsplan

Naast de in het algemeen deel vermelde CD-generieke opleidingen zijn de volgende FB-specifieke opleidingen van belang:

- Voor Inkoop:
  - Professioneel inkopen; gericht op het commercieel verantwoord en rechtmatig inkopen van niet-GWW inkooppakketten
- Voor Huisvesting
  - Opleiding gericht op vastgoedbeheer
  - Opleiding gericht op vastgoedeconomie
- Voor overige FB specialismen:
  - Opleidingen gericht op het op een hoger peil brengen van de vakinhoudelijke kennis en expertise van een specifiek FB-gebied.
  - Opleidingen gericht op het werken met de nieuwe IT ondersteuning.

---

## 9. Functionele eisen op gebied ICT

De functionele eisen op het gebied van ICT voor het FB worden hieronder weergegeven:

- Asset/configuratie management: aanschaf en beheer van gebouwen, voertuigen, apparatuur etc;
- Ruimtebeheer;
- Reservering van voertuigen, vergaderzalen, beamers etc. door gebruikers d.m.v. self service en of door Front-Office;
- Frontoffice voor FB, ook in de Regio's;
- Contactbeheer (klanten/leveranciers);
- Uitzetten van werkorders op basis van incidenten/calls, escaleren van calls;
- Planning van projecten inclusief resources;
- Inkoopfunctionaliteit en contractbeheer (voor zover niet in SAP);
- Afroepen op contract (self-service);
- Veilen van overtollige assets (marktplaatsfunctie);
- Rapportage over kwaliteit dienstverlening (doorlooptijd, klanttevredenheid etc);
- Incorporeren van documenten in workflows: routing, tractering;
- Signalering / triggering (b.v. aflopen van betaaltermijnen/contracten);
- "Calendering", gedeelde agenda's en tijdsgebonden signalering;
- Integratie met KAM inzake contentbeheer;
- publicatie van dienstencatalogus;
- RMA/DMS: dit is reeds meegenomen in het onderdeel content services. Hiervoor is ook separate business case opgesteld (zie 6.2.3 in algemeen deel).

Voor verdere details wordt verwezen naar bijlage; Functionele Eisen Boek.

---

## 10. Implementatieplan

Het Facilitair Bedrijf in oprichting staat voor de grote uitdaging om te komen tot een klantgerichte, resultaatgerichte en met de markt te vergelijken dienstverlening. Dit is een uitdaging voor alle medewerkers die zullen instromen.

Om deze uitdaging waar te maken is het onder andere van belang dat:

- Het Facilitair Bedrijf kan beschikken over gekwalificeerde medewerkers;
- Het management vooruitlopend op het plaatsingstraject benoemd kan worden;
- De benodigde automatiseringsondersteuning wordt gerealiseerd;
- Het Facilitair Bedrijf kan beschikken over voldoende budgetruimte;
- De RWS organisatie accepteert dat er een standaardisering van de producten en diensten plaatsvindt.

Voorafgaand aan de plaatsing zal de ontvlechting van D4 medewerkers moeten plaatsvinden daar waar dat in het kader van de vorming van de Directies Bedrijfsvoering nog niet is gebeurd. Hiermee wordt bedoeld op medewerkers op D4 niveau die naast taken gerelateerd aan de core-business ook facilitaire taken hebben. Medewerkers die instromen in het Facilitair Bedrijf kunnen deze combinatie van taken niet langer blijven uitvoeren. Zij zullen ook op andere locaties worden ingezet voor het uitvoeren van facilitaire taken.

Voorafgaand aan de plaatsing dient het management benoemd te worden. Prioriteit hierbij gaat uit naar de vijf functies FB Afdelingshoofd Regio. Deze functionarissen dienen beschikbaar te zijn om het plaatsingsproces in de regio te verzorgen.

Kort na de afronding van de plaatsing zal aandacht besteed moeten worden aan het invullen van eventuele vacatures om te kunnen beschikken over voldoende kennis en menskracht om de uitdaging aan te gaan.

In de aanloop naar 2006 zullen de budgetten van de diensten overgedragen moeten worden. Hierbij zal aandacht besteed moeten worden aan de volledigheid. Facilitaire kosten worden niet altijd eenduidig geboekt. Om dat eenduidig boeken mogelijk te maken dient het financiële systeem eenduidig te zijn/worden ingericht conform NEN 2748. Deze actie is noodzakelijk om de regio's te kunnen benchmarken om vervolgens van de best practice te kunnen leren en om te kunnen aantonen dat taken al dan niet aan de markt moeten worden overgelaten.

De IT-ondersteuning is van groot belang. Bijvoorbeeld voor het reduceren van de huisvestinglasten zal het noodzakelijk zijn welke normen actueel zijn. Wie gebruikt hoeveel m<sup>2</sup>? Om dit te kunnen weten dienen de plattegronden en overige huisvestinggegevens te worden ingebracht in het FMIS.

Elektronisch bestellen en factureren is een ander aandachtspunt voor de implementatie. Om dit te realiseren wordt momenteel het contracteren van een Application Service Provider (ASP) voorbereid in samenwerking met een aantal andere departementen met Defensie als trekker. Het sluiten van dit contract is noodzakelijk om de vele facilitaire bestellingen met een beperkt aantal medewerkers, zoals opgenomen in het overzicht, te kunnen realiseren.

In het kader van implementatie gaat het Facilitair Bedrijf onder verantwoordelijkheid van de Corporate Dienst volledig van start op 1-1-2006.

Zo snel als mogelijk zal aandacht moeten worden besteed aan het realiseren van de cultuur die aansluit op de doelstellingen, klantgericht en resultaatgericht.

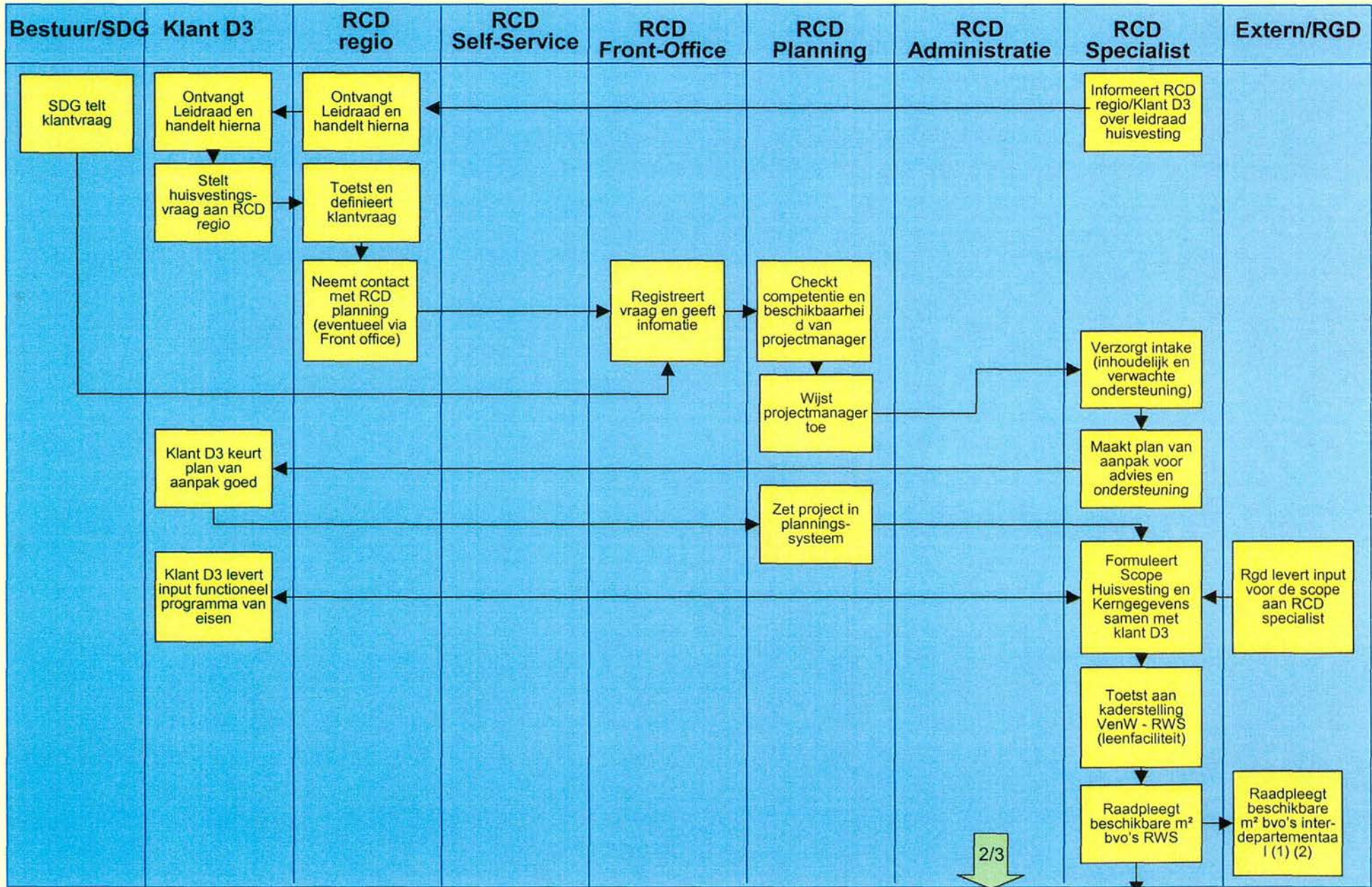


---

## 11. Bijlage 1: Uitwerking processen

# 1. Huisvesting

## 1.1 Huisvestingsvraag (1/3)



(1) Externe kosten, zoals RGD, zitten reeds in SLA tussen DG en CD

(2) of Rechtstreekse doorkijk in RGD bestand

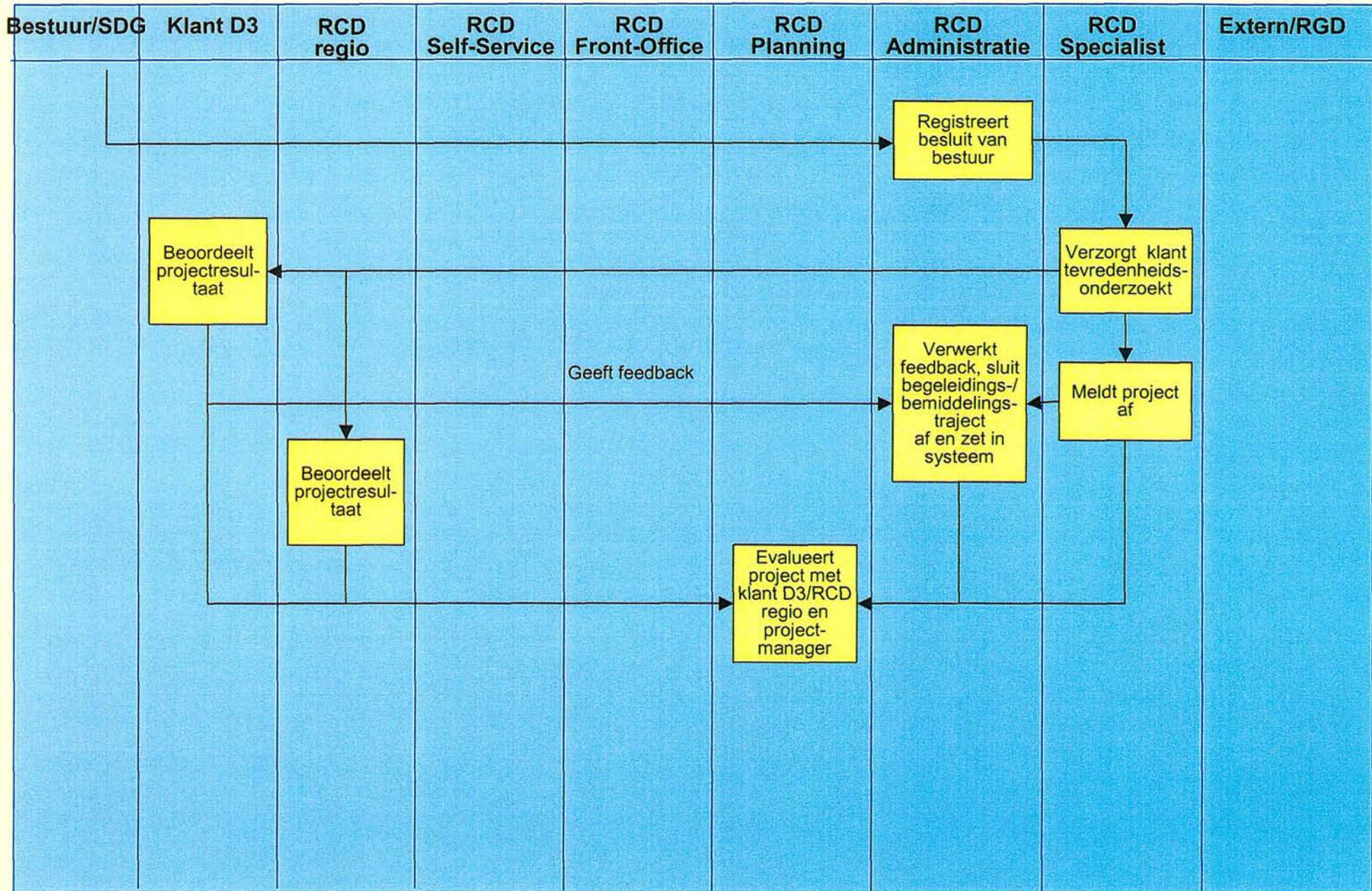






# 1. Huisvesting

## 1.1 Huisvestingsvraag (3/3)





**FM 1 Huisvesting v14**

## 1.1 Huisvestingsvraag

## 1.2 Verwerven huisvesting

1.2.1 Nieuwbouw

1.2.2 Huren

1.2.3 Tijdelijke kantoorhuisvesting

## 1.3 Afstoten huisvesting

1.3.1 Eigen huisvesting

1.3.2 RGD huisvesting

## 1.4 Exploiteren huisvesting

1.4.1 Eigen huisvesting

1.4.2 RGD huisvesting

## 1.5 Vragen inzake inrichten/verhuizen/etc.

## 1.6 Opstellen van gebouwbeheersplan

## 1.7 Leenfaciliteit

## 1.8 Inkopen en monitoren energie-/waterverbruik



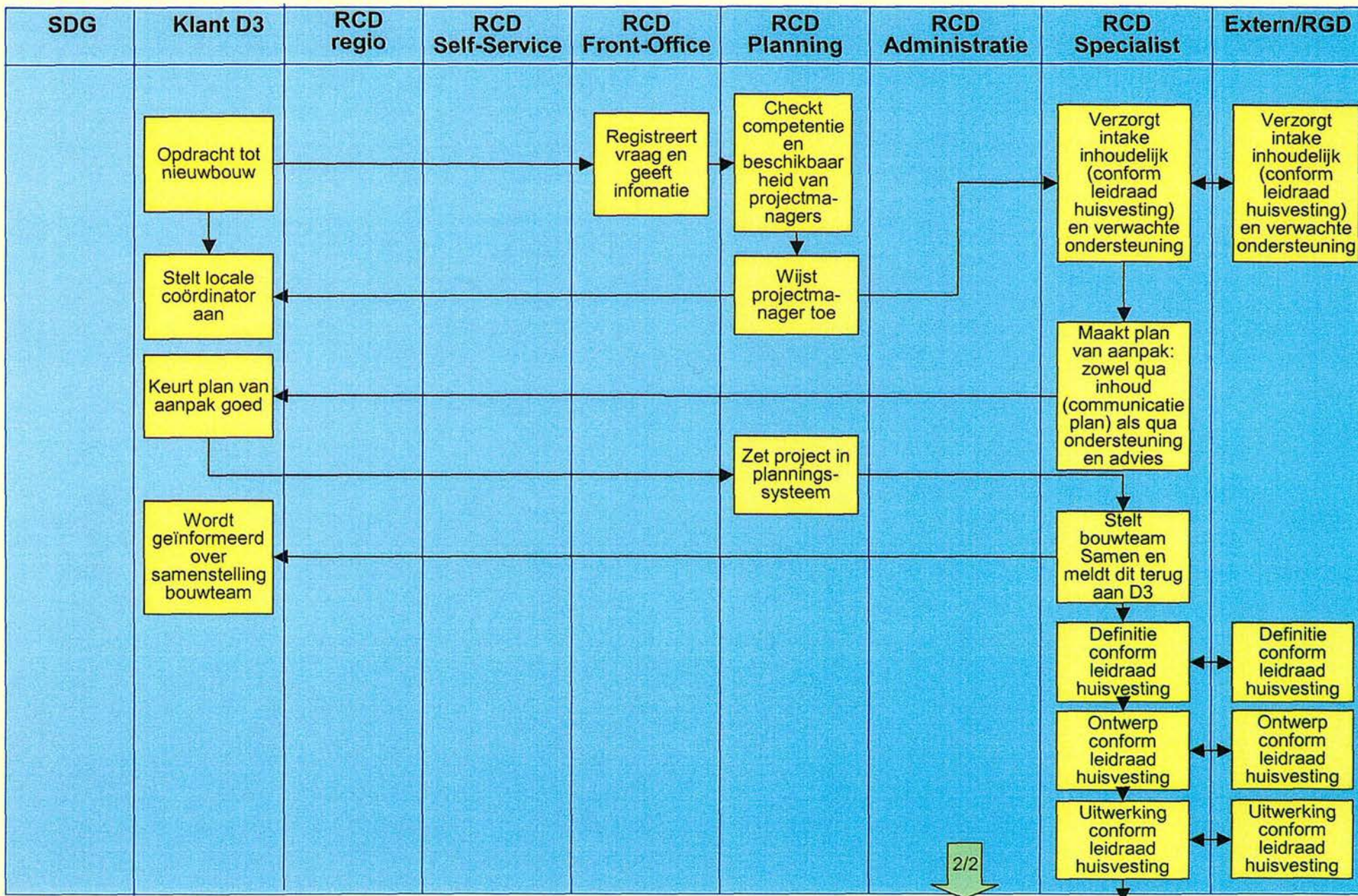
- Gebouwbeheersplan: CD heeft enkel adviserende rol of ook een toetsende rol? Zie proces 1.6 **Antwoord: ook toetsende rol**
- Contractonderhandelingen over de huur van kantoorruimtes: de Rijksgebouwendienst in samenspraak met de CD specialist? Zie proces 1.2.2. En 1.2.3 **Antwoord: ja**
- Monitoren van electriciteitsverbruik en waterverbruik: enkel voor gebouwen of ook voor primaire proces? **Antwoord: enkel gebouwen**
- Proces 1.8: Monitoren op basis van geldstromen (inkoopdiagnose) is niet relevant omdat men niet maandelijks de piekbelasting kan zien (vaste maandbedragen), monitoren op basis van meterstanden is een locale aangelegenheid (komt overeen met het milieuzorgplan) *Eric gaat na wat de taken van het energiebureau V&W zijn?*
- Proces 1.8: Sluiten wij aan bij milieuzorgplan? Indien ja, in hoeverre heeft uitrol plaatsgevonden? Ligt daar een taak voor de CD *Eric gaat na wat de taken van het energiebureau V&W zijn?*
- Proces 1.2.2: Wie beheert huur- en eigendomscontracten: FM, BJZ, Financiën of lokaal (BIO)?? Advies: Financiën
  
- Opnemen/inbouwen PPC – PPS in proces 1.1?
- Verbouwen/renovatie onderdeel proces 1.1 'huisvestingsvraag'?
- Vastgoed expertise D3 benutten – opnemen in proces 1.3.1?
- Strategische functie beleggen in proces 1.3.1?
- Onderbrengen onderhuur door RWS in proces 1.4.2?
- Benoemen eigenaars- en gebruikersdeel in proces 1.6?
- Beslisboom projectfinanciering in proces 1.7?



# 1. Huisvesting

## 1.2 Verwerven huisvesting

### 1.2.1 Nieuwbouw (1/2)





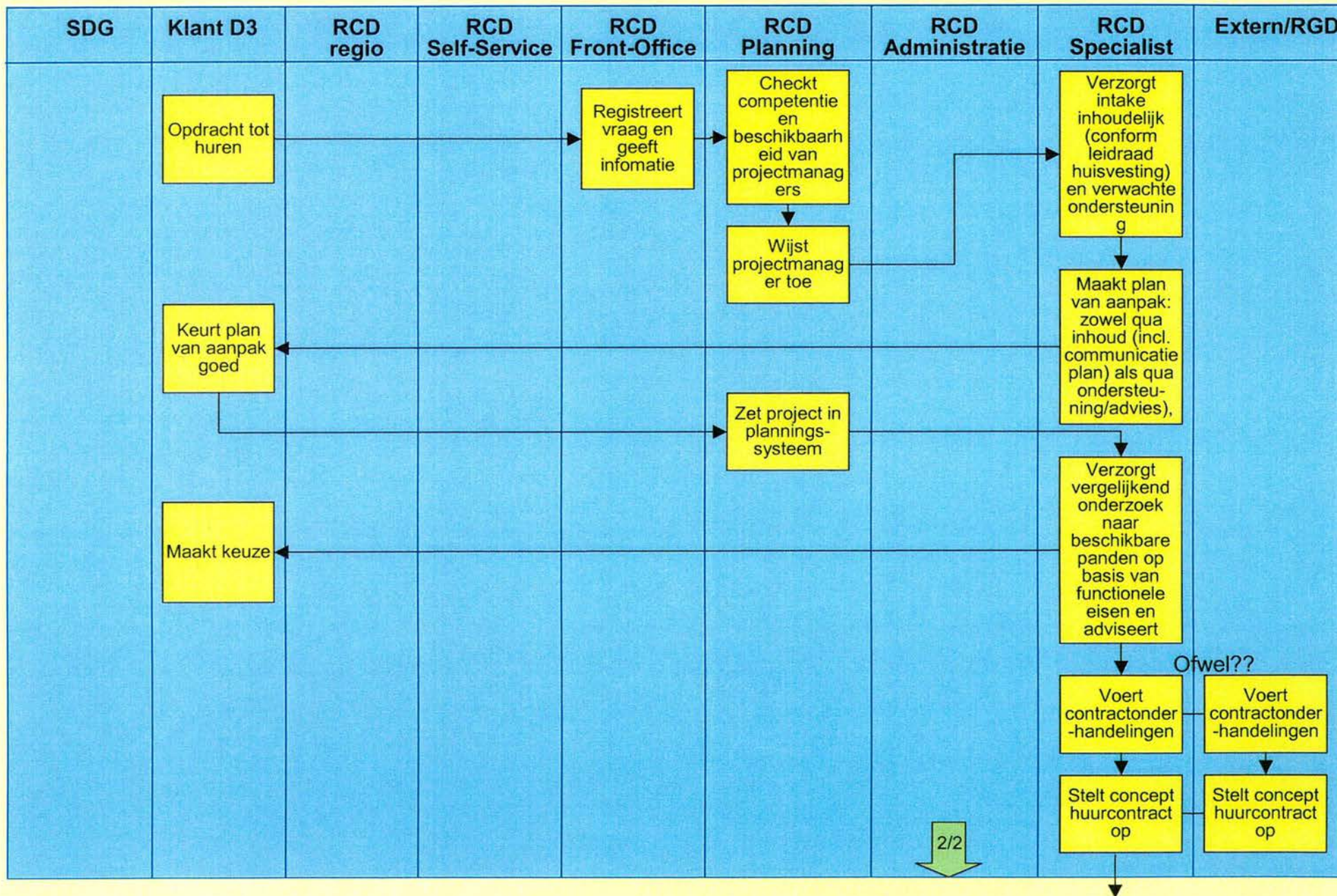




# 1. Huisvesting

## 1.2 Verwerven huisvesting

### 1.2.2 Huren (1/2)

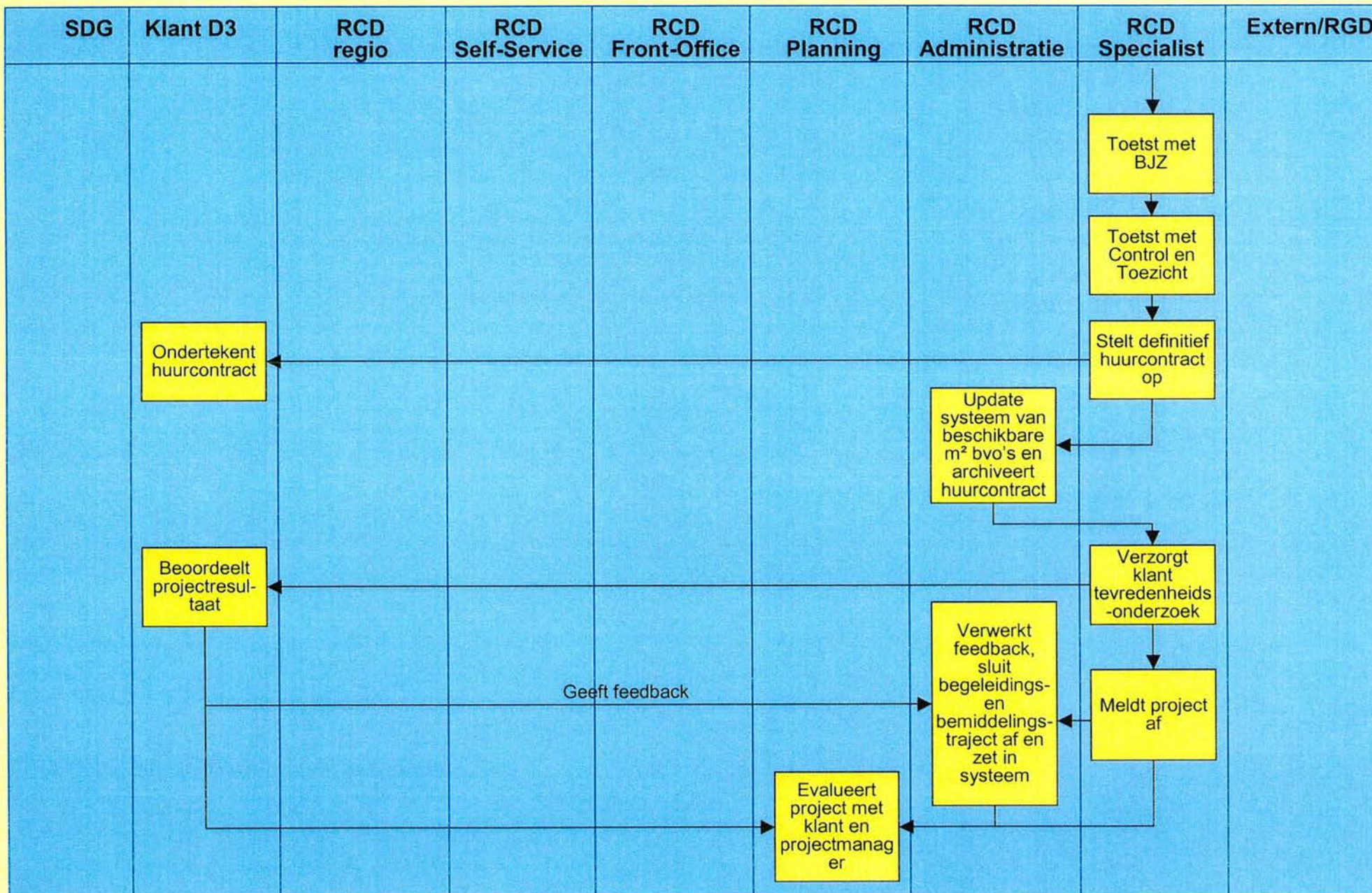




# 1. Huisvesting

## 1.2 Verwerven huisvesting

### 1.2.2 Huren (2/2)

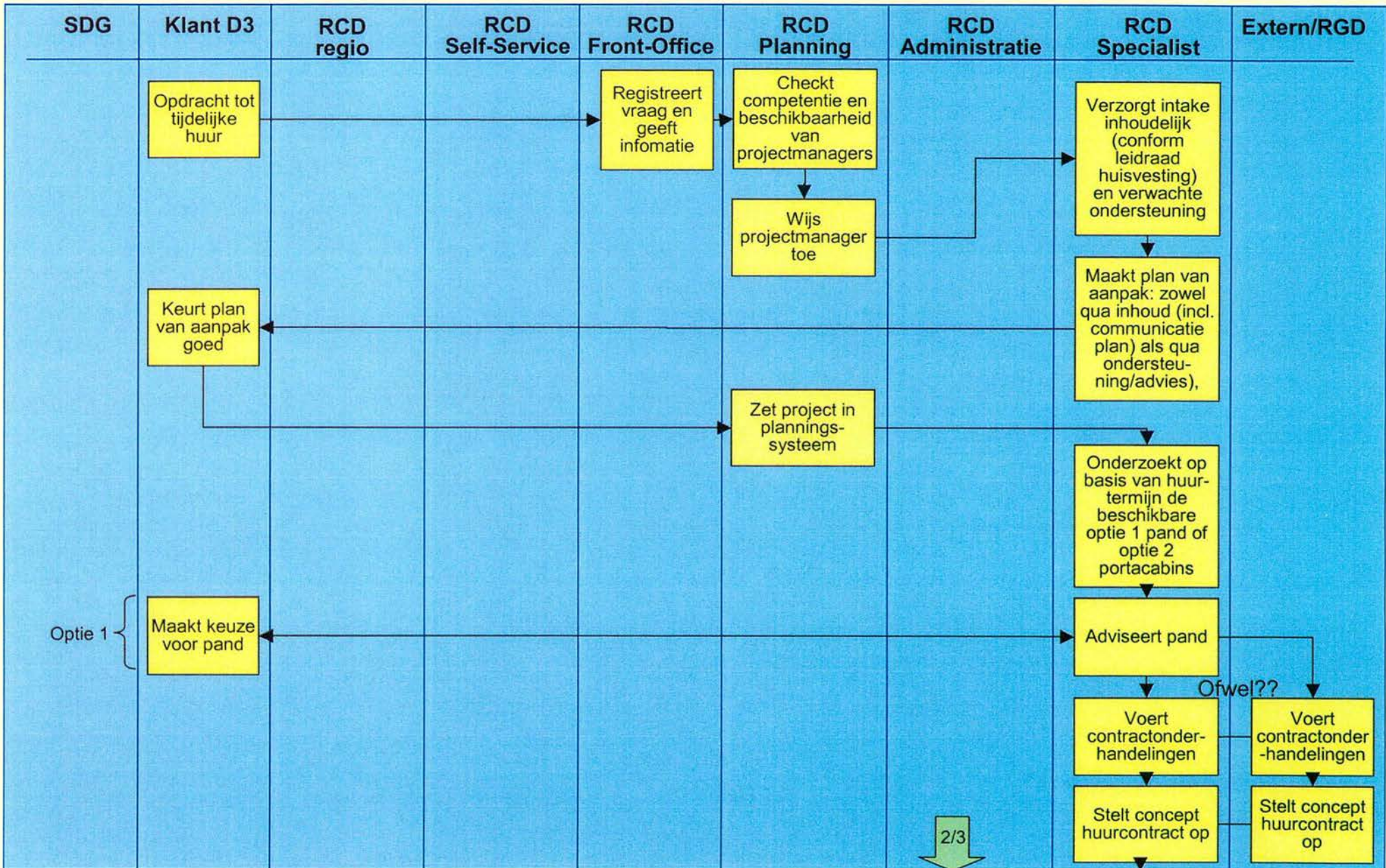




# 1. Huisvesting

## 1.2 Verwerven huisvesting

### 1.2.3 Tijdelijke kantoorhuisvesting (\*) (1/3)



(\*) niet primair proces gerelateerd

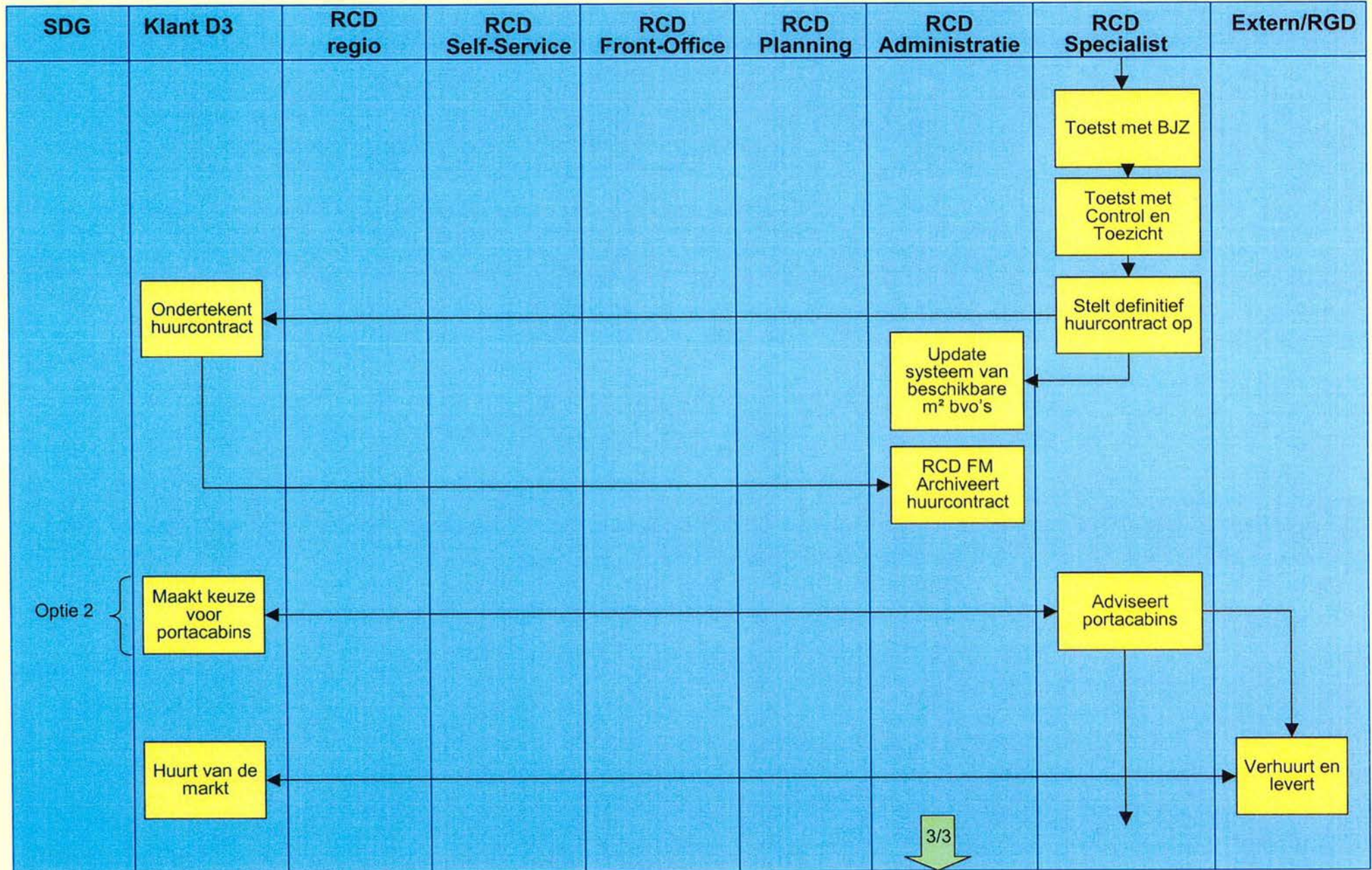
Optie 1: Pand    Optie 2: Portacabin



# 1. Huisvesting

## 1.2 Verwerven huisvesting

### 1.2.3 Tijdelijke kantoorhuisvesting (2/3)



Optie 1: Pand    Optie 2: Portacabin



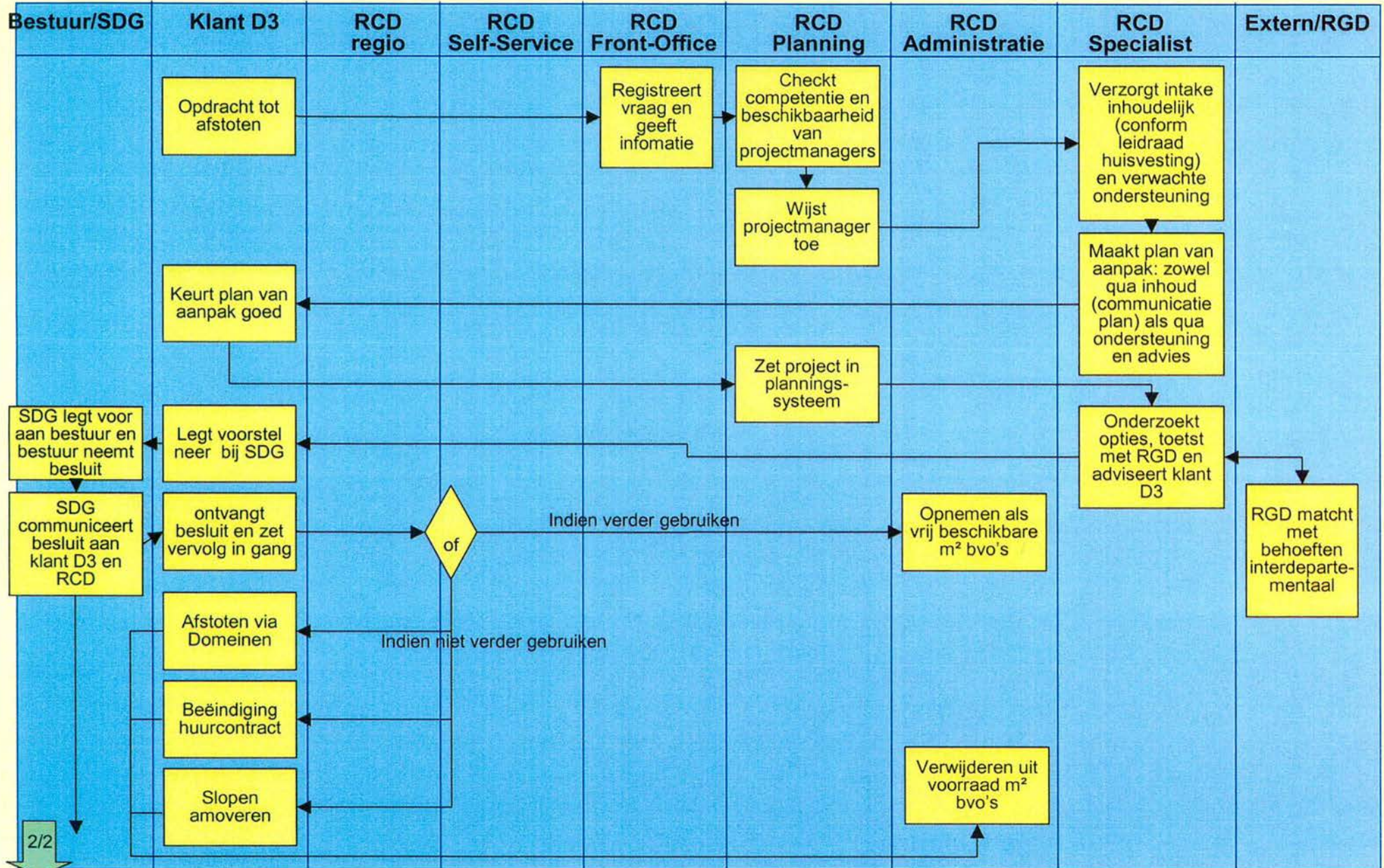




# 1. Huisvesting

## 1.3 Afstoten huisvesting

### 1.3.1 Eigen huisvesting (1/2)





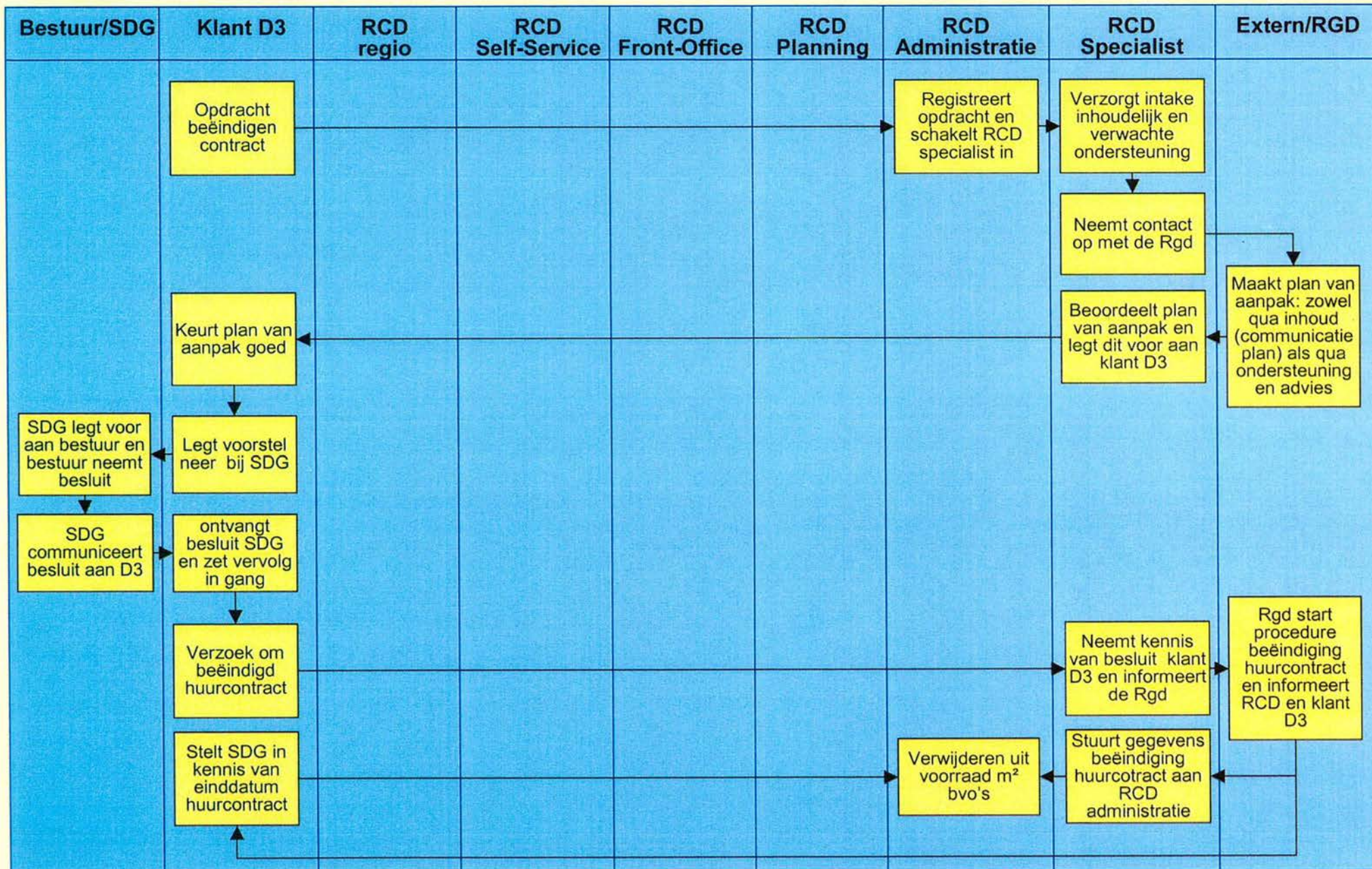




# 1. Huisvesting

## 1.3 Afstoten huisvesting

### 1.3.2 RGD huisvesting

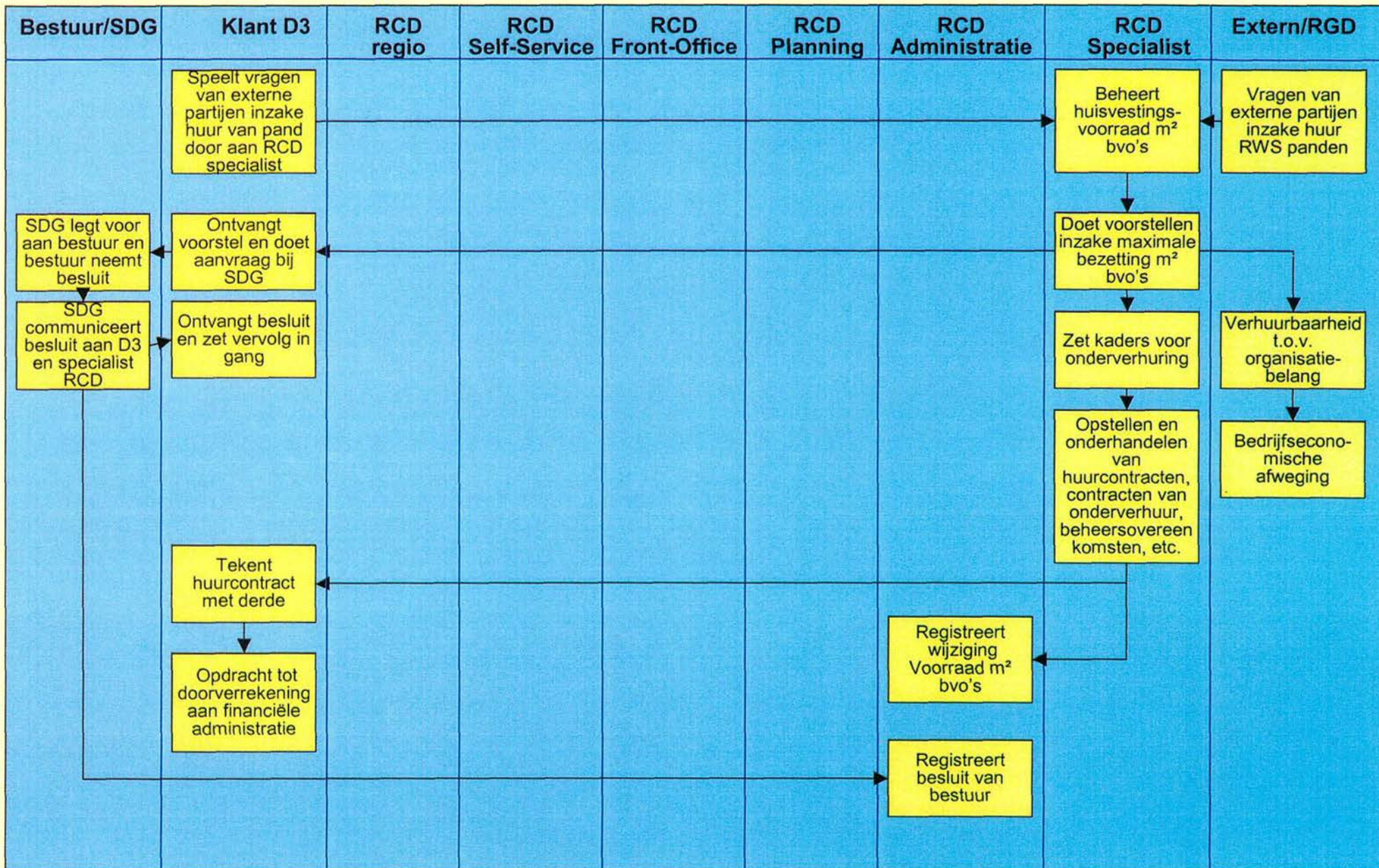




# 1. Huisvesting

## 1.4 Exploiteren huisvesting

### 1.4.1 Eigen huisvesting

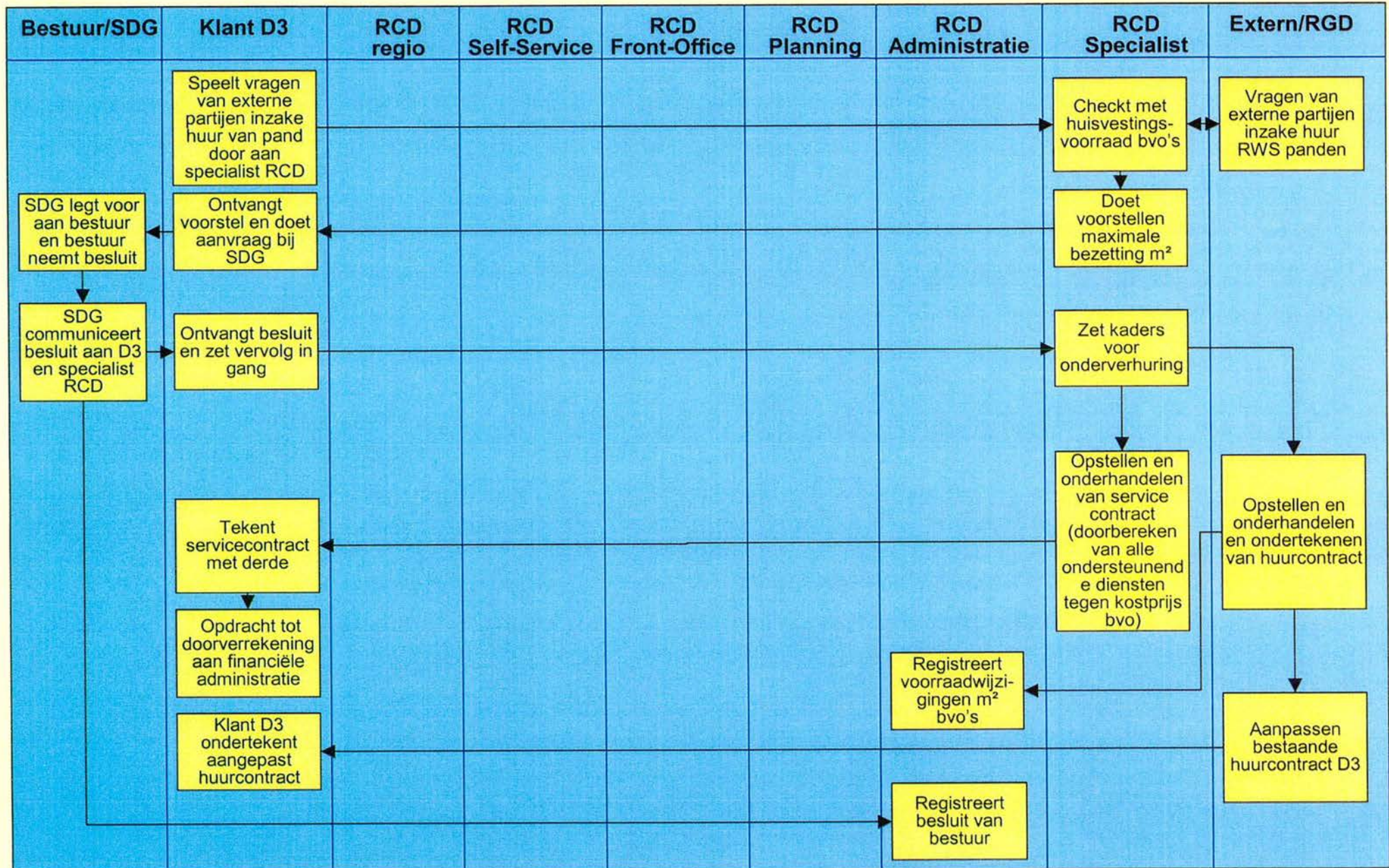




# 1. Huisvesting

## 1.4 Exploiteren huisvesting

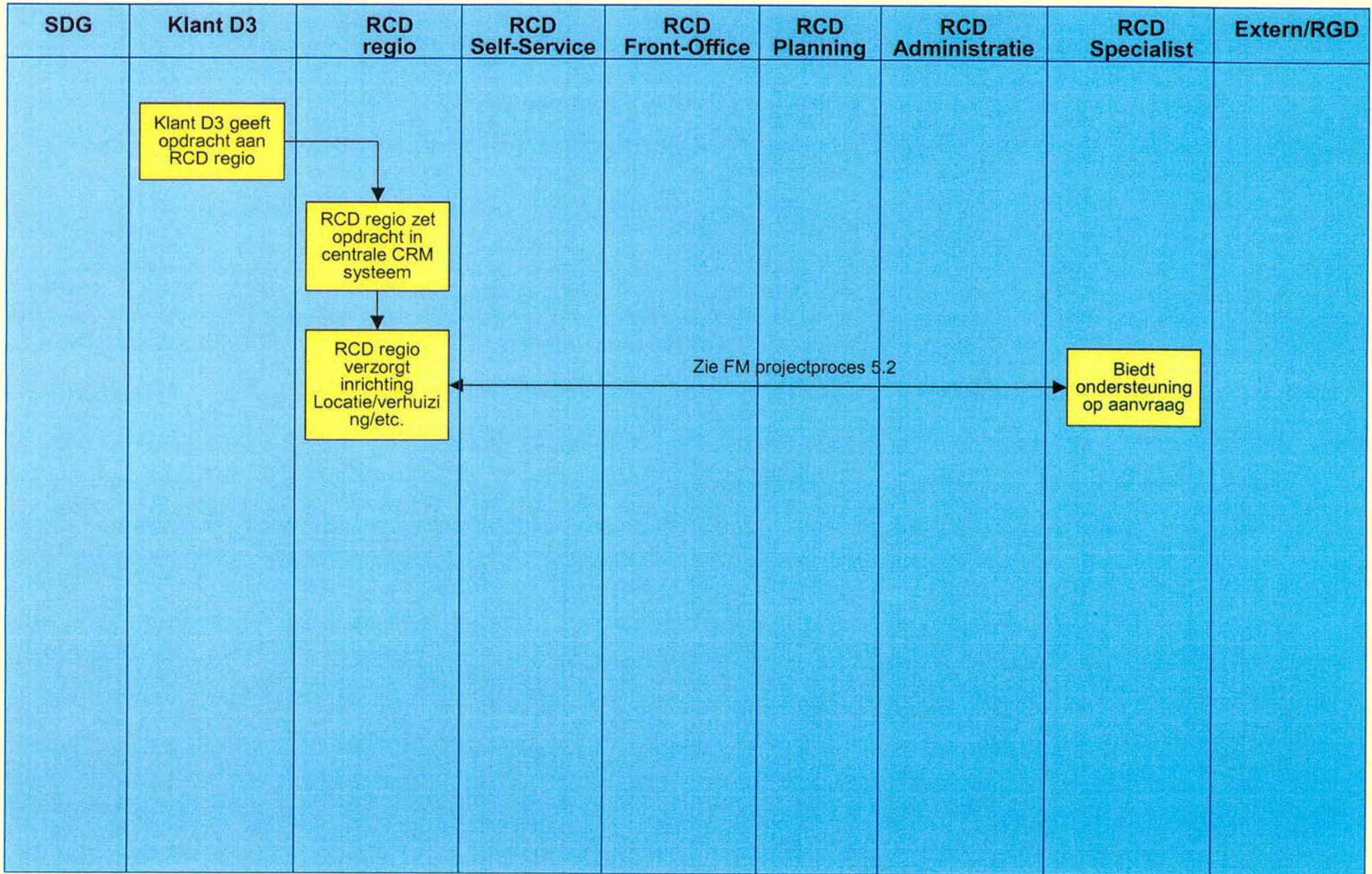
### 1.4.2 RGD huisvesting





# 1. Huisvesting

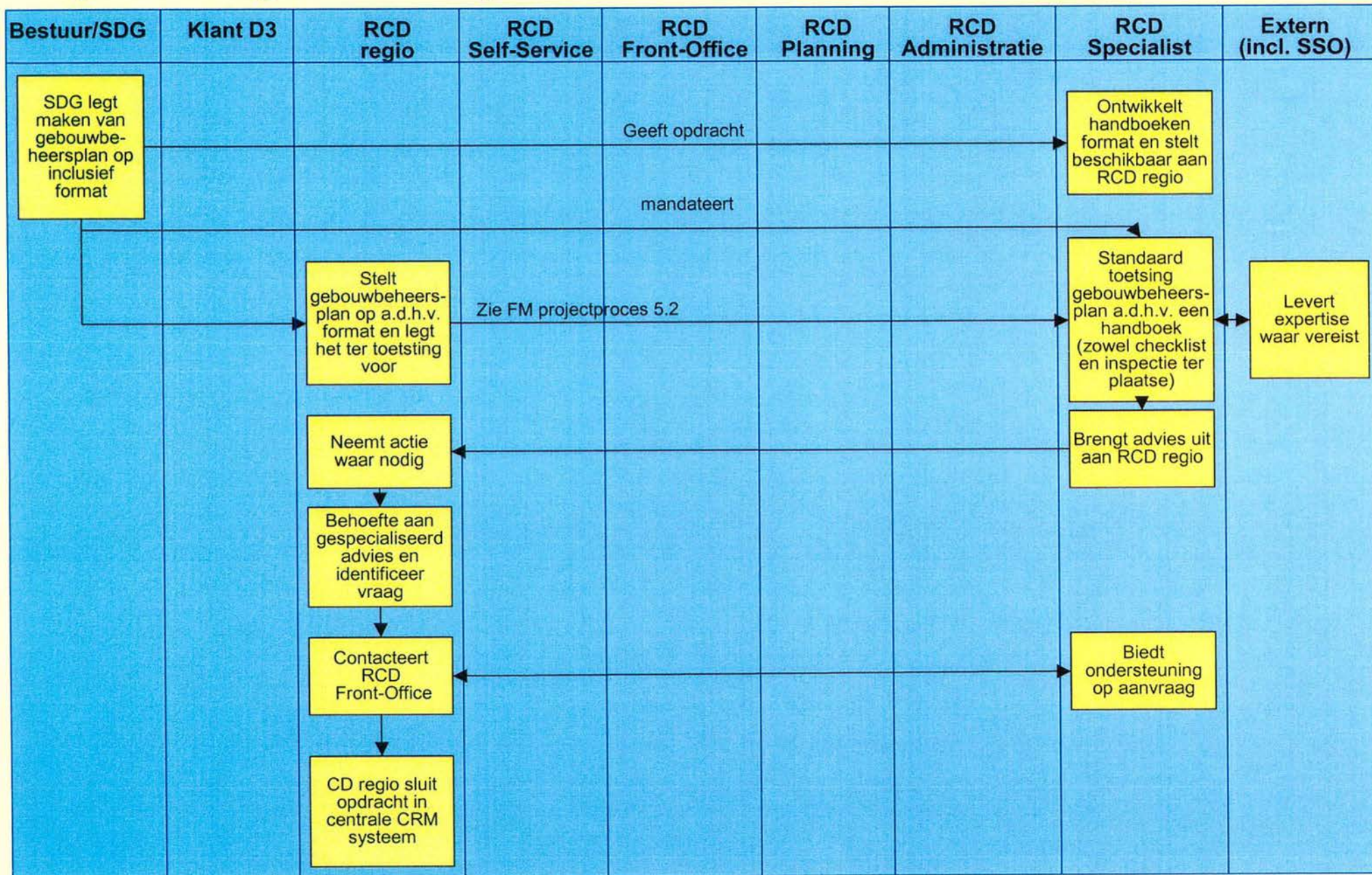
## 1.5 Vragen inzake inrichten/verhuizen/etc.





# 1. Huisvesting

## 1.6 Opstellen van gebouwbeheersplan



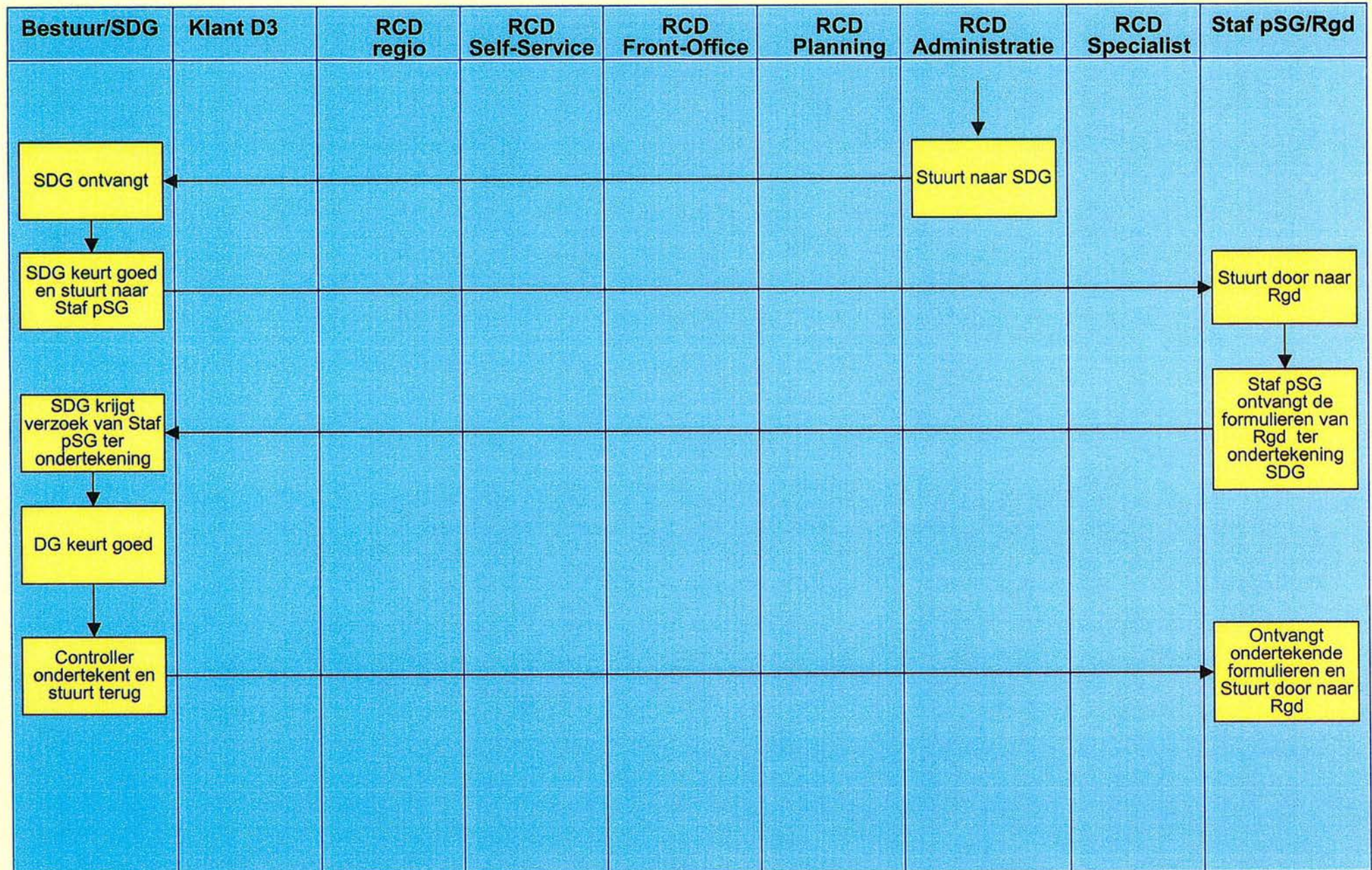






# 1. Huisvesting

## 1.7 Leenfaciliteit (2/2)



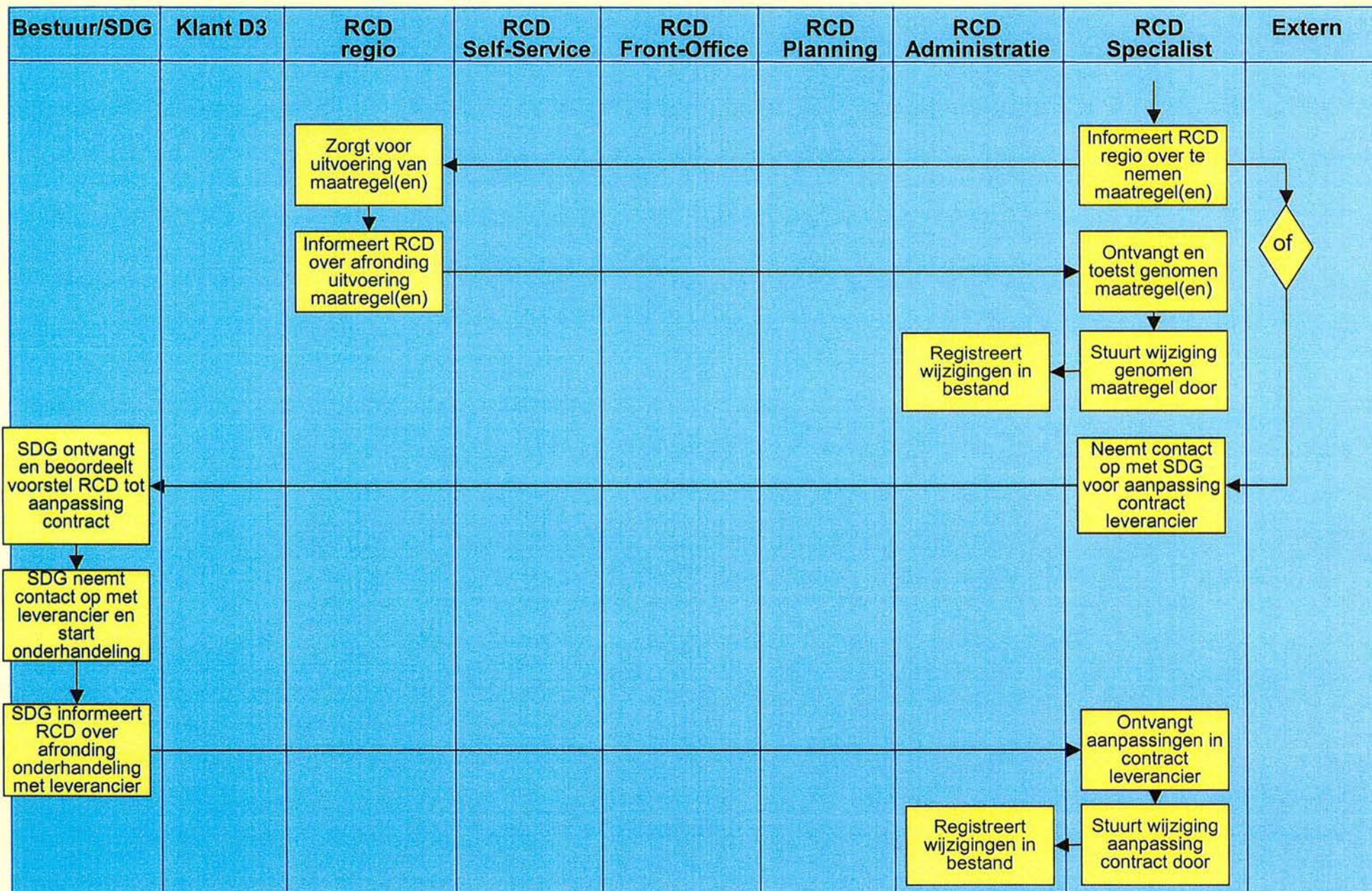






# 1. Huisvesting

## 1.8 Inkopen en monitoren energie-/waterverbruik (2/2)





## 1. Bestaande huisvesting

- **Database DIA versie 2 van RGD: koppeling aan interne vastgoedmarkt Rijksoverheid (leegstand registratie m<sup>2</sup> bvo's)**  
Gevraagde functionaliteit voor CD: raadpleging van DIA v.2 interdepartementaal
- **Database voor beheer voorraad bvo's RWS eigendom (bij voorkeur aansluiten DIA of submodule van DIA):** Mogelijkheid om beschikbare m<sup>2</sup> bvo's van RWS 'interdepartementaal' te matchen + koppeling met SAP Real Estate (financieel) + Koppeling met FMIS (operationeel beheer) + Beheer/onderhoud van alle gegevens en raadpleging ervan door CD, D3 enkel raadpleging

Inhoud:

- Panden (locatiegebonden)
- Aantal bvo's, vvo's, nvo's, fno's
- Prijsindicatie ruimtesoort per m<sup>2</sup> bvo's : kantoor, magazijn, laboratorium of parkeervoorziening conform Scope (Huisvesting en Kerngegevens –VROM)
- Expiratie datum
- Huurperiode
- Eigenaar
- Huurder
- Apparaatskosten
- RTB(+) (gebouwgebonden voorzieningen waar service contract voor bestaat)
- Historische kostprijs (gebruiksvergoeding)
- Huisvestingsbehoeften korte termijn (permanent of tijdelijk)
- Leegstand m<sup>2</sup> bvo's
- Bezetting en te huisveste personen in Fte's (vaste formatie plus structurele inhuur conform Management Contract)



## 2. huisvesting in ontwikkeling

- **Database leenfaciliteit van RGD (proces 16) (bestaat deze bij RGD?):** CD: enkel raadplegen (niet beheren), mogelijkheid tot queries en matchen met beschikbare m<sup>2</sup> bvo's (DIA)

Inhoud:

- Inzicht Totale leenfaciliteit binnen RWS
  - Inzicht in gewenste totale m<sup>2</sup> bvo's met een bepaalde leenfaciliteit
  - Inzicht in gewenste infrastructuur
  - Inzicht in gewenste geografische ligging
  - Inzicht in beschikbaarheidsdatum
  - Inzicht in de contractduur
- **- Rekentool prijswaarde nieuwe huisvesting:** web based rekenprogramma om te zien of nieuwe huisvesting voldoet aan gestelde eisen/normering (bestaat nu als stand alone tool)

## 3. Divers

- web based tool programma functionele eisen bestaande en nieuwe huisvesting (vlekkenplan, relatieschema, verhuisplannen)
- Web based tool leidraad huisvesting (web based stappen/projectplan om in te vullen. Locale coördinator kan via web de status van het project raadplegen + Ingebouwde checklists: Je kunt pas naar volgende stap als de vorige stap is genomen. Systeem checkt of alle parameters aanwezig zijn om naar de volgende stap te nemen (inclusief workflow). In MCE module??
- Huurcontracten en servicecontracten zijn via CD intranet beschikbaar + macro om huurcontracten op te maken
- Handboek en format gebouwbeheersplan etc. via CD intranet beschikbaar
- Relatiesysteem: alle interne en externe contacten in één systeem
- Web-enabled meetmethodiek kwaliteit facilitaire activiteiten: vragenlijst om kwaliteit van geleverde diensten te meten (voldoet dienst aan afgesproken SLA's). Op basis van input kan men benchmarken



# **FM 2 Documentair Informatiemanagement v10**



### **2.1 Ontwikkeling en beheer van methodieken**

- 2.1.1 Wijzigingbeheer en advies over toepassing BSD en SDI
- 2.1.2 Vaststelling BSD:
  - fase driehoeksoverleg
  - fases ter inzage legging en advisering RvC
  - fases vaststelling en publicatie
- 2.1.3 Opzetten SDI
- 2.1.4 Wijzigingsbeheer en vaststelling taxonomie (ontsluitingsmethodiek)

### **2.2 Literatuur- en archiefonderzoek**

### **2.3 Operationele Bidoc processen**

- 2.3.1 Opstellen van kennisprofielen (pro-actieve/cyclische attendering)
- 2.3.2 Informatievoorziening op basis van aanvraag (incl. uitlening en rappellering)
- 2.3.3 Collectievorming, -beheer en -ontsluiting (meerdere soorten collecties, bijv. normen-database)

### **2.4 Dynamisch archiefbeheer (optie 1: verwerking met RMA-DMS systeem)**

- 2.4.1 Inkomende documenten
- 2.4.2 E-mail verkeer
- 2.4.3 Uitgaande documenten

### **2.5 Semi-statisch archiefbeheer (optie 1: verwerking met RMA-DMS systeem)**

- 2.5.1 Selectie, vernietiging en overbrenging – digitale documenten
- 2.5.2 Selectie, vernietiging en overbrenging – papieren documenten
- 2.5.3 Uitgaande documenten

### **2.6 Informatievoorziening (optie 1: verwerking met RMA-DMS systeem)**

Vervolg, zie volgende bladzijde



### **2.7 Dynamisch archiefbeheer (optie 2: fysieke verwerking, zonder RMA-DMS systeem)**

2.7.1 Inkomende documenten

2.7.2 Uitgaande documenten

### **2.8 Semi-statisch archiefbeheer (optie 2: fysieke verwerking, zonder RMA-DMS systeem)**

2.8.1 Overdracht

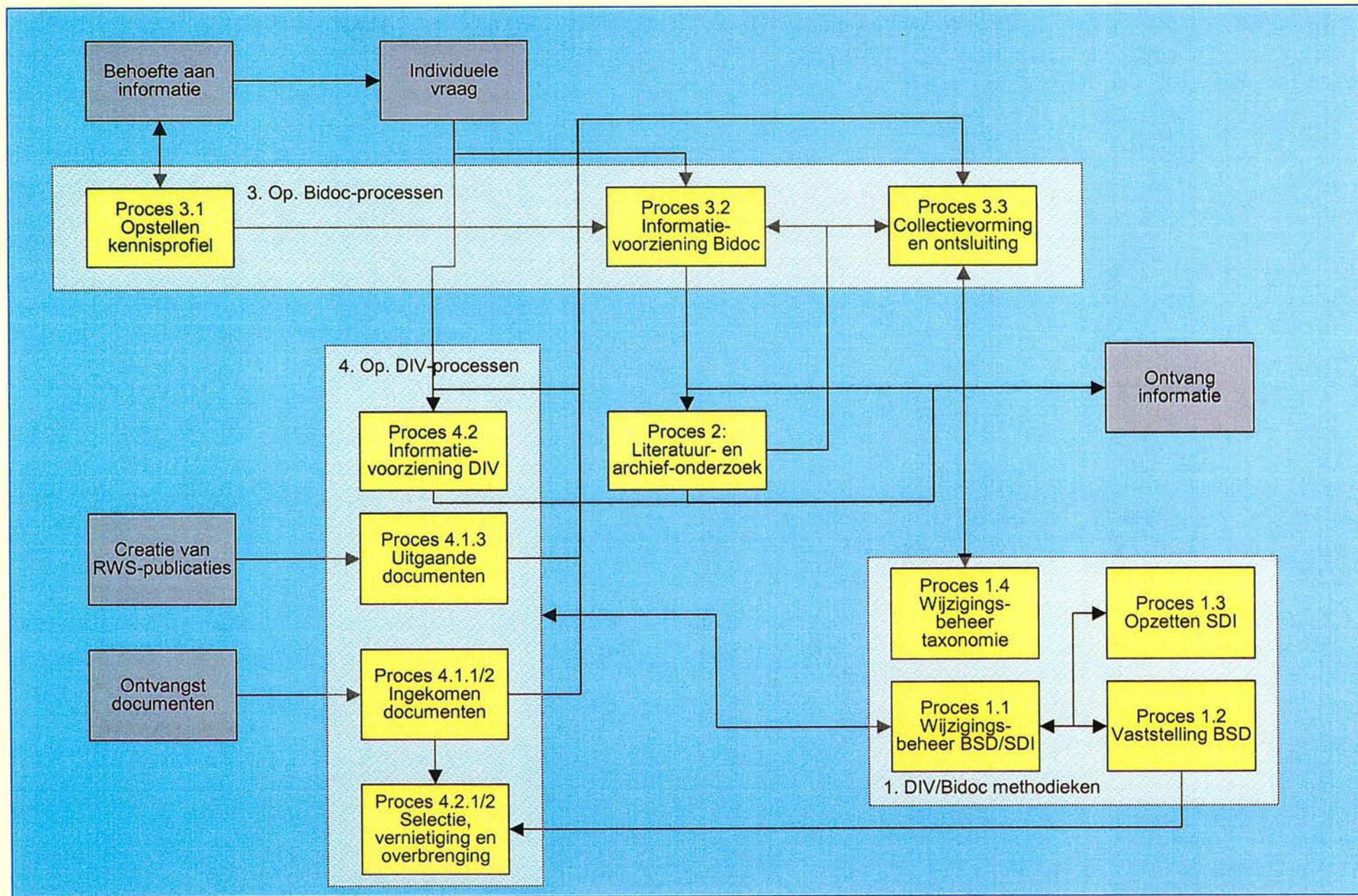
2.8.2 Selectie, vernietiging en overbrenging – digitale documenten

2.8.3 Selectie, vernietiging en overbrenging – papieren documenten

### **2.9 Informatievoorziening (optie 2: fysieke verwerking, zonder RMA-DMS systeem)**



# FM – 2. Documentair Informatiemanagement Grafisch overzicht samenhang





Er zijn hier 2 opties uitgewerkt m.b.t de operationele DIV- processen (Archiefbeheer en Informatievoorziening):

- optie 1: uitgaande van digitale verwerking met een RMA-DMS systeem
- optie 2: uitgaande van fysieke verwerking (zonder een RMA-DMS systeem)

### **Randvoorwaarden voor de optie digitale verwerking (met RMA-DMS)**

- Centraal RMA-DMS, ingericht volgens de geldende SDI's
- Archiefcriteria (inclusief wet- en regelgeving) moeten in het systeem worden verankerd
- Mogelijkheid om alle documentformaten digitaal te verwerken (bijv. CD-Roms, ringbanden, tekeningen, etc.)
- Het juist routeren van verkeerd of onvoldoende geadresseerde stukken

### **Randvoorwaarden voor de optie fysieke verwerking (zonder RMA-DMS)**

- Bij onderbrenging in extern archiefdepot: alle metagegevens moeten correct en compleet zijn bij aanbidding
- Uitbesteding van uitvoerende processen: kennis van de organisatie is noodzakelijk om dit proces te runnen. Daarom is kennistransfer vereist.
- Voorwaarde voor alle vormen van uitbesteding: regie en verantwoordelijkheid in eigen beheer houden!!

### **Conclusie**

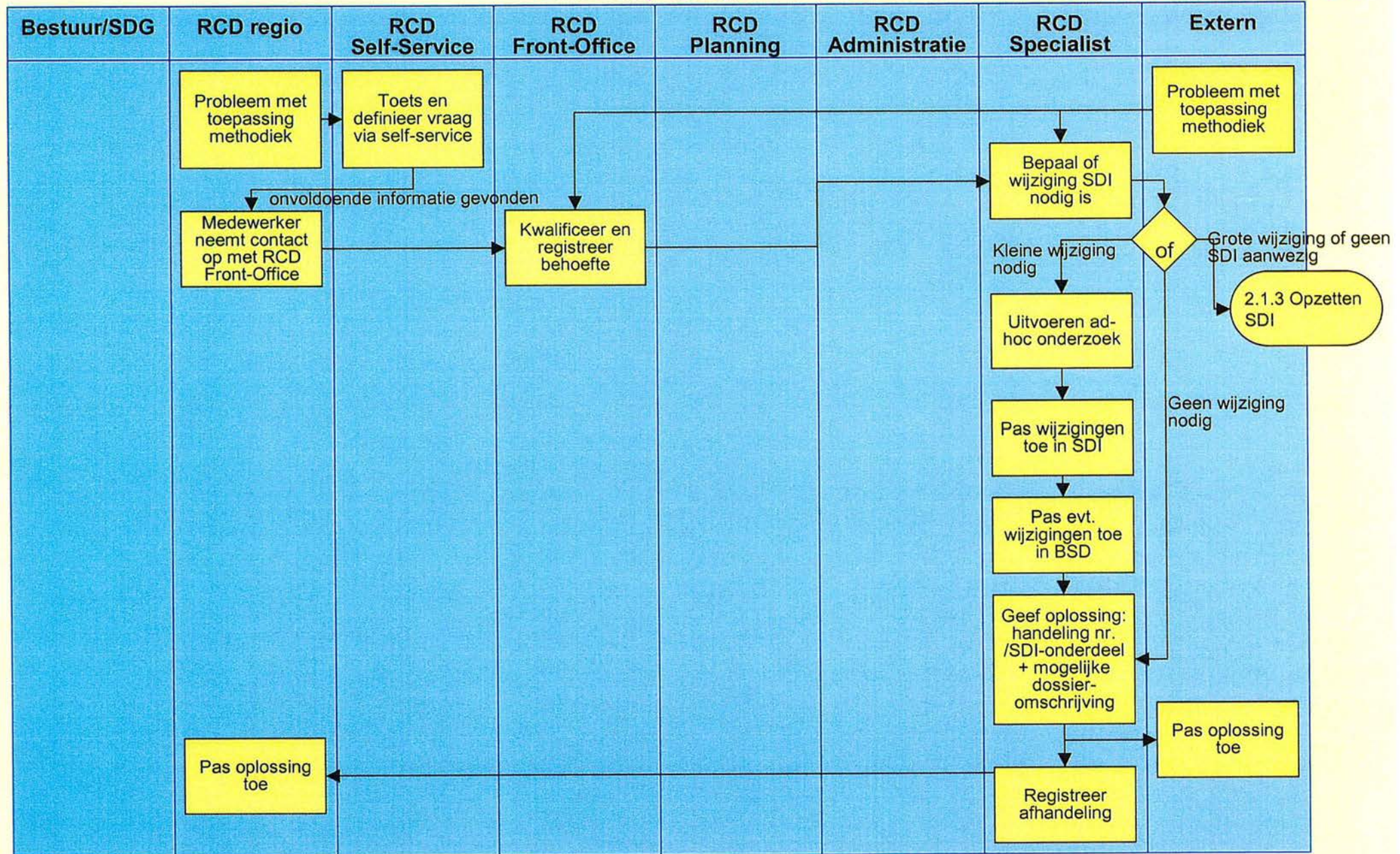
- zonder RMA-DMS zijn er weinig of geen mogelijkheden tot verdere opschaling van DIV processen



## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.1 Ontwikkeling en beheer van methodieken

#### 2.1.1 Wijzigingbeheer en advies over toepassing BSD en SDI





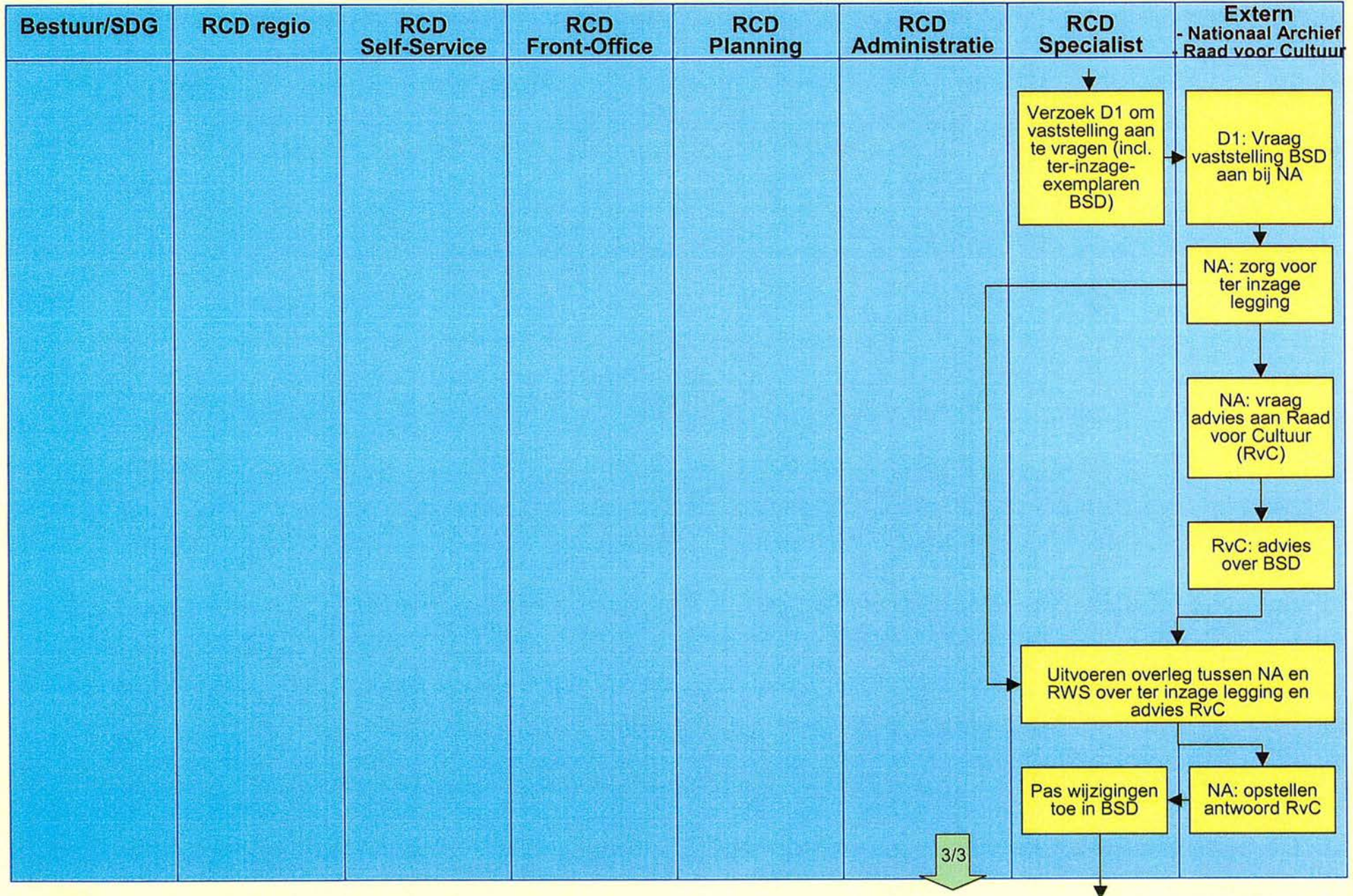




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.1 Ontwikkeling en beheer van methodieken

#### 2.1.2 Vaststelling BSD (fases ter inzage legging en advisering RvC) (2/3)

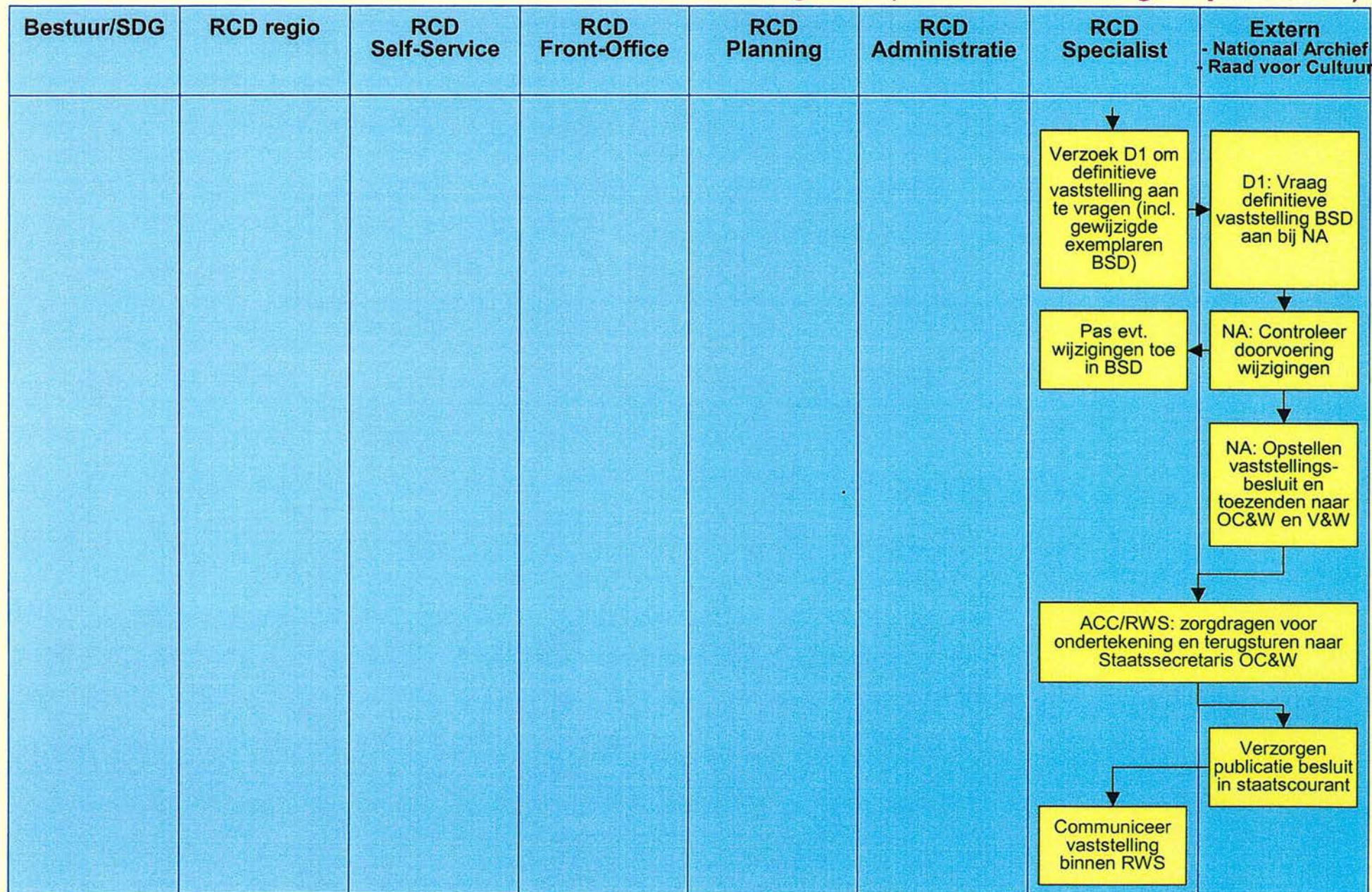




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.1 Ontwikkeling en beheer van methodieken

#### 2.1.2 Vaststelling BSD (fases vaststelling en publicatie) (3/3)

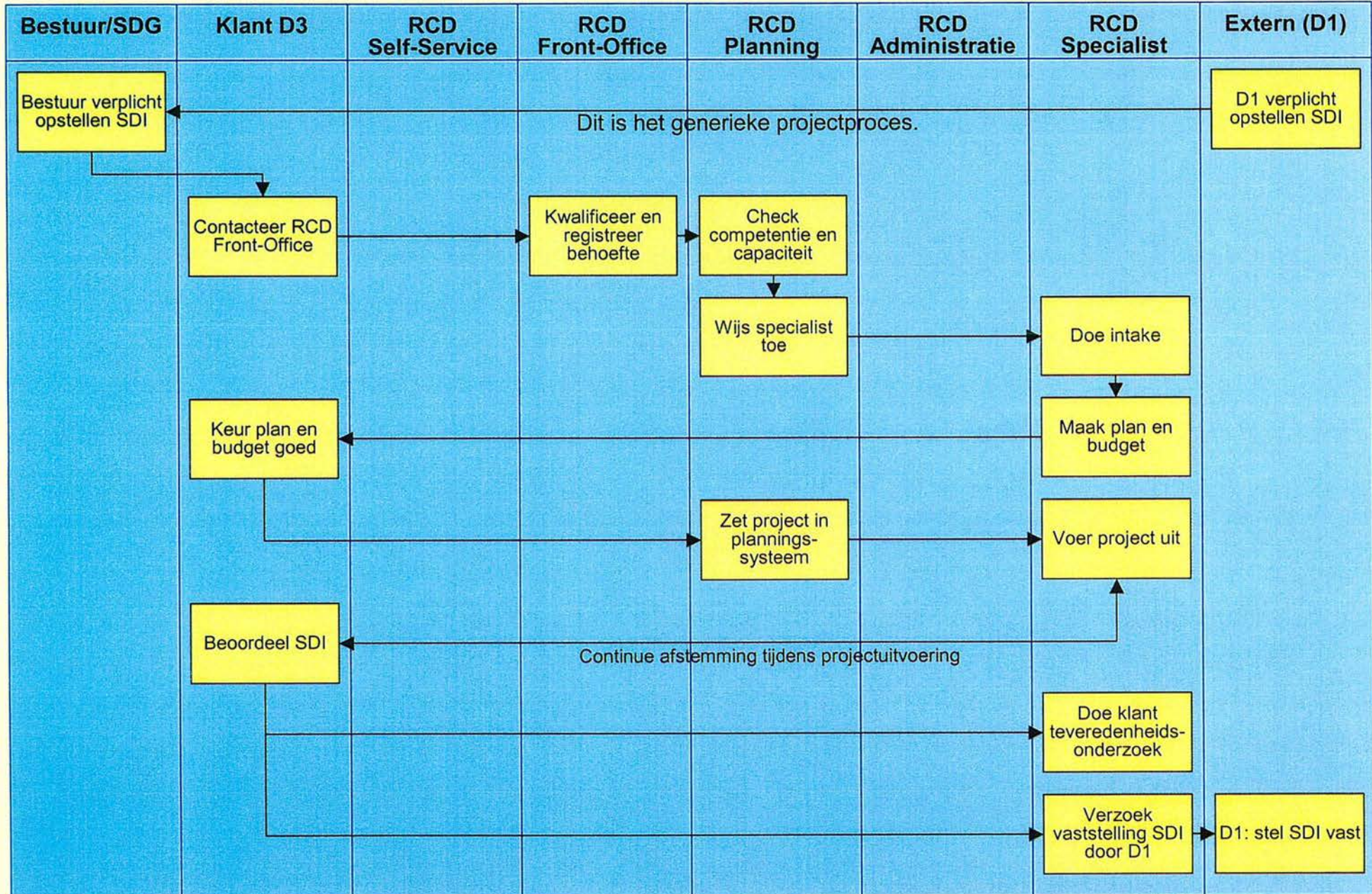




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.1 Ontwikkeling en beheer van methodieken

#### 2.1.3 Opzetten SDI

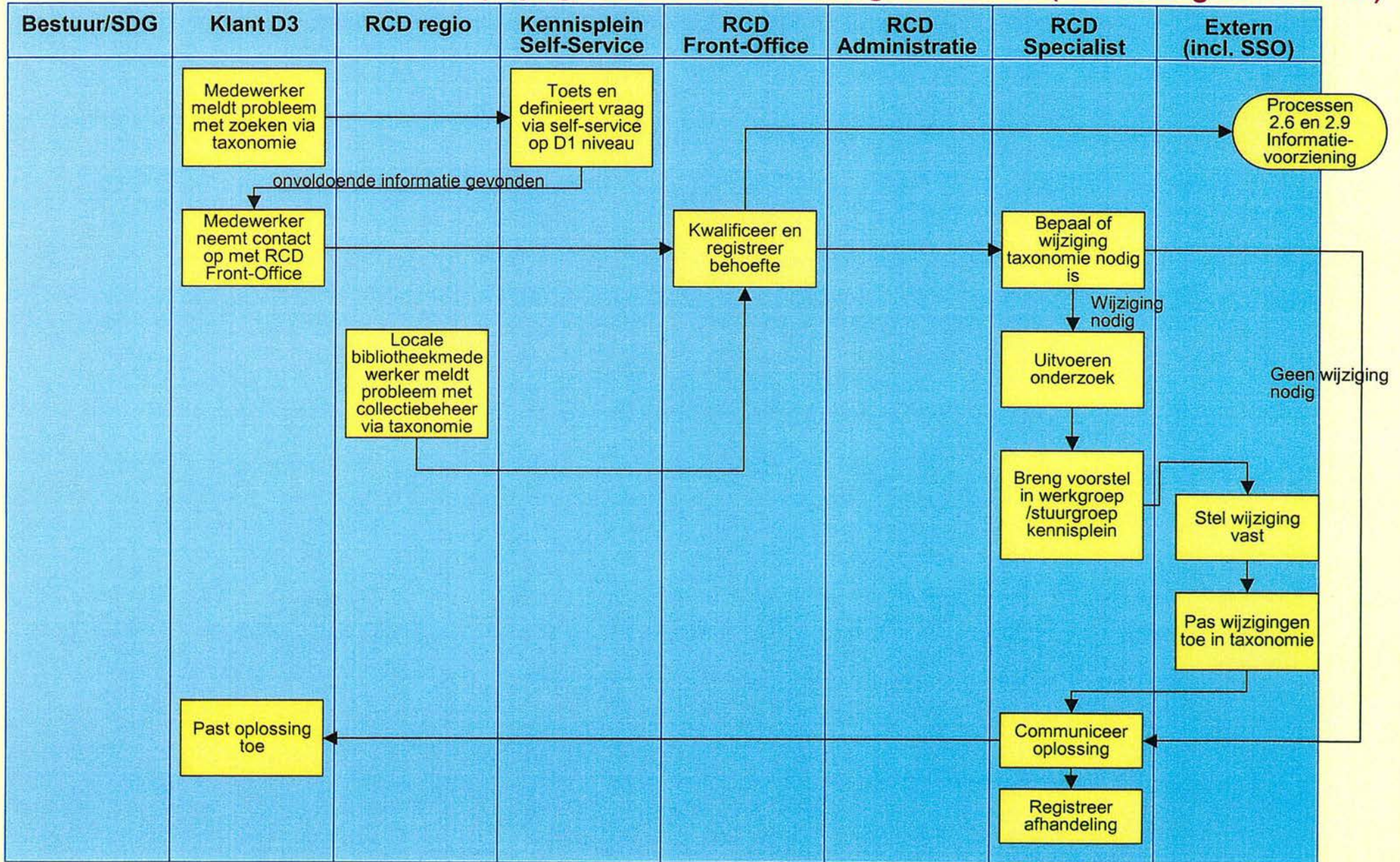




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.1 Ontwikkeling en beheer van methodieken

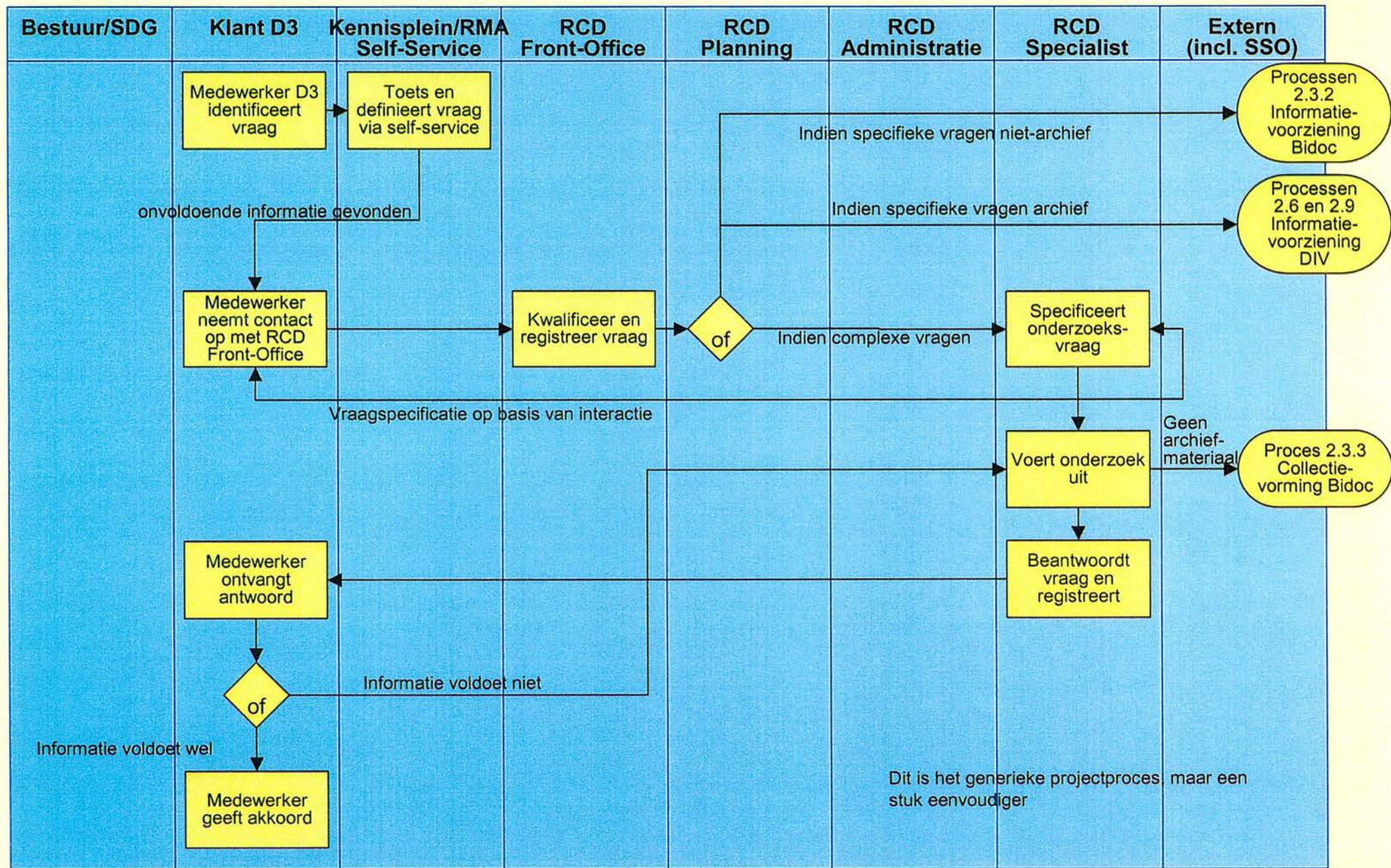
#### 2.1.4 Wijzigingbeheer en vaststelling taxonomie (ontsluitingsmethodiek)





## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.2 Literatuur- en archiefonderzoek

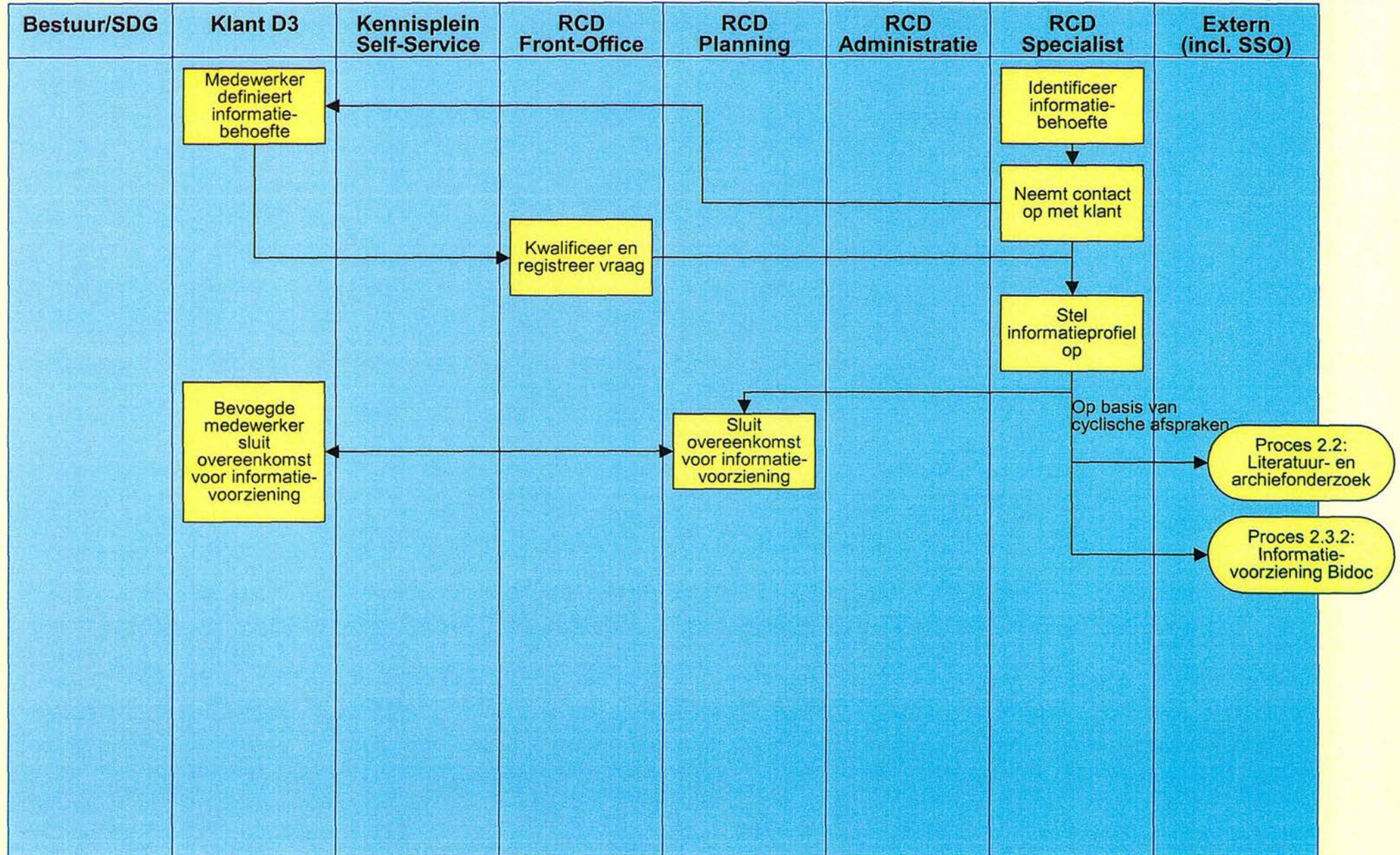




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.3 Operationele Bidoc processen

#### 2.3.1 Opstellen kennisprofielen

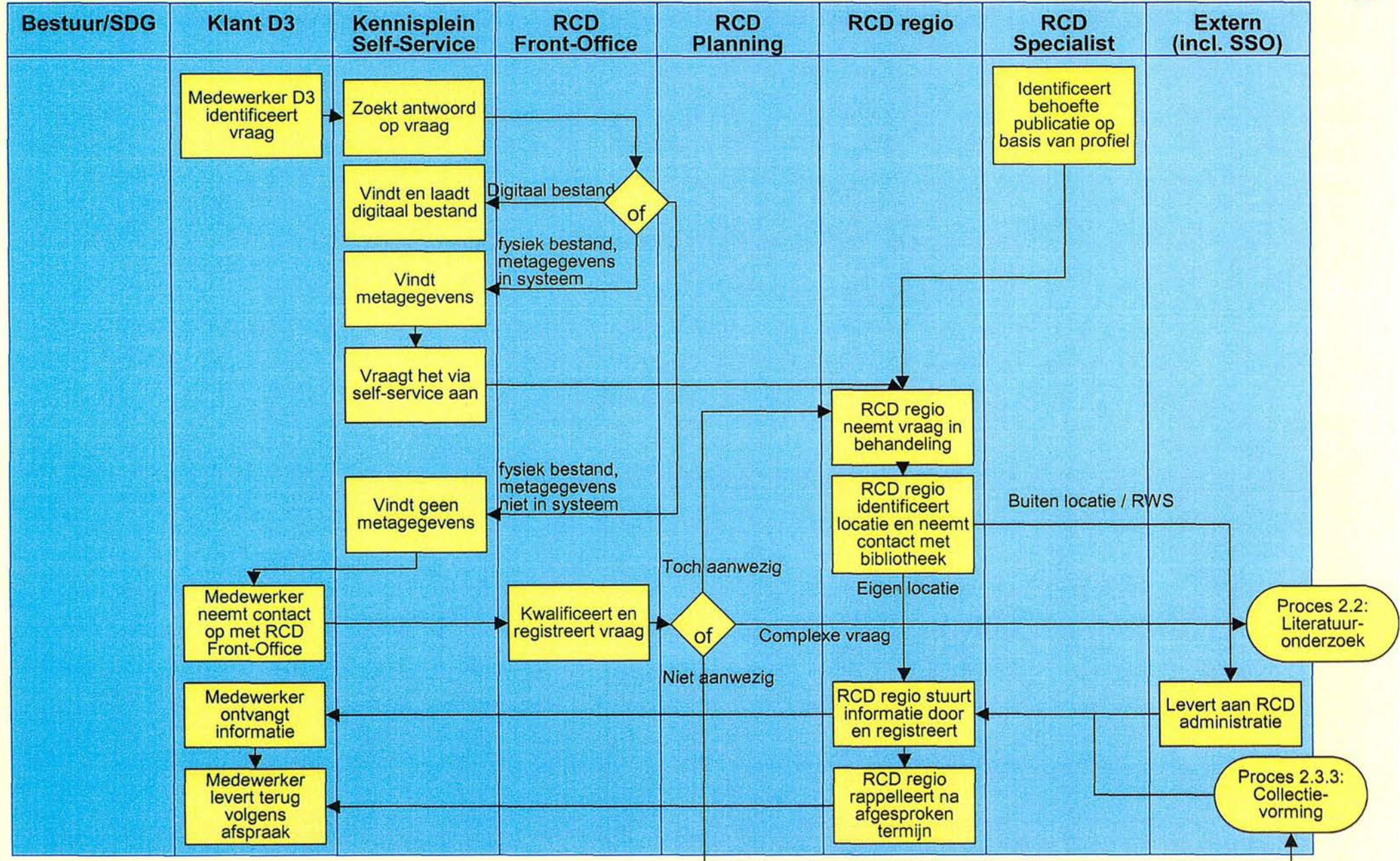




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.3 Operationele Bidoc processen

#### 2.3.2 Informatievoorziening Bidoc (incl. uitlening en rappelering)

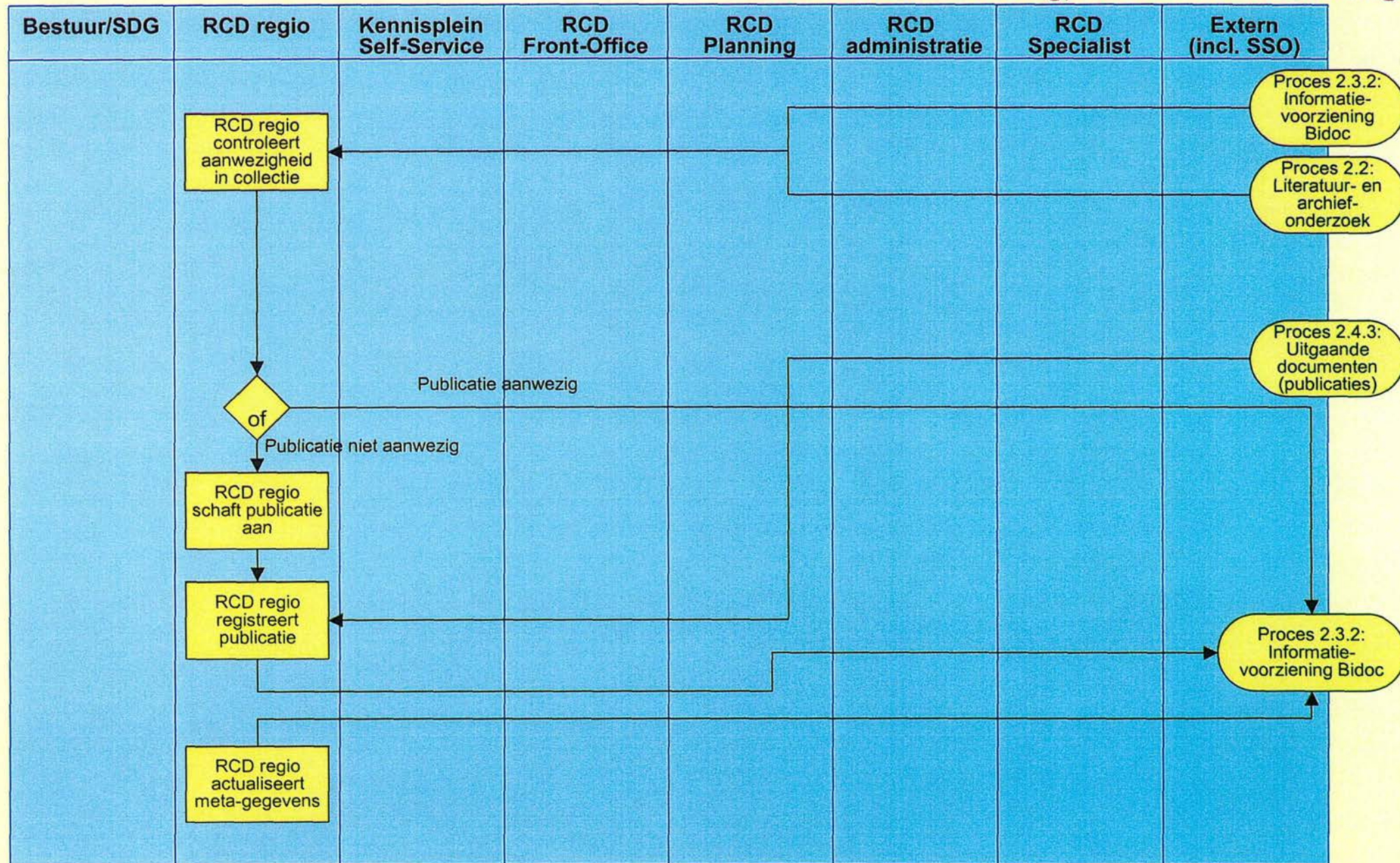




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.3 Operationele Bidoc processen

#### 2.3.3 Collectievorming, -beheer en -ontsluiting

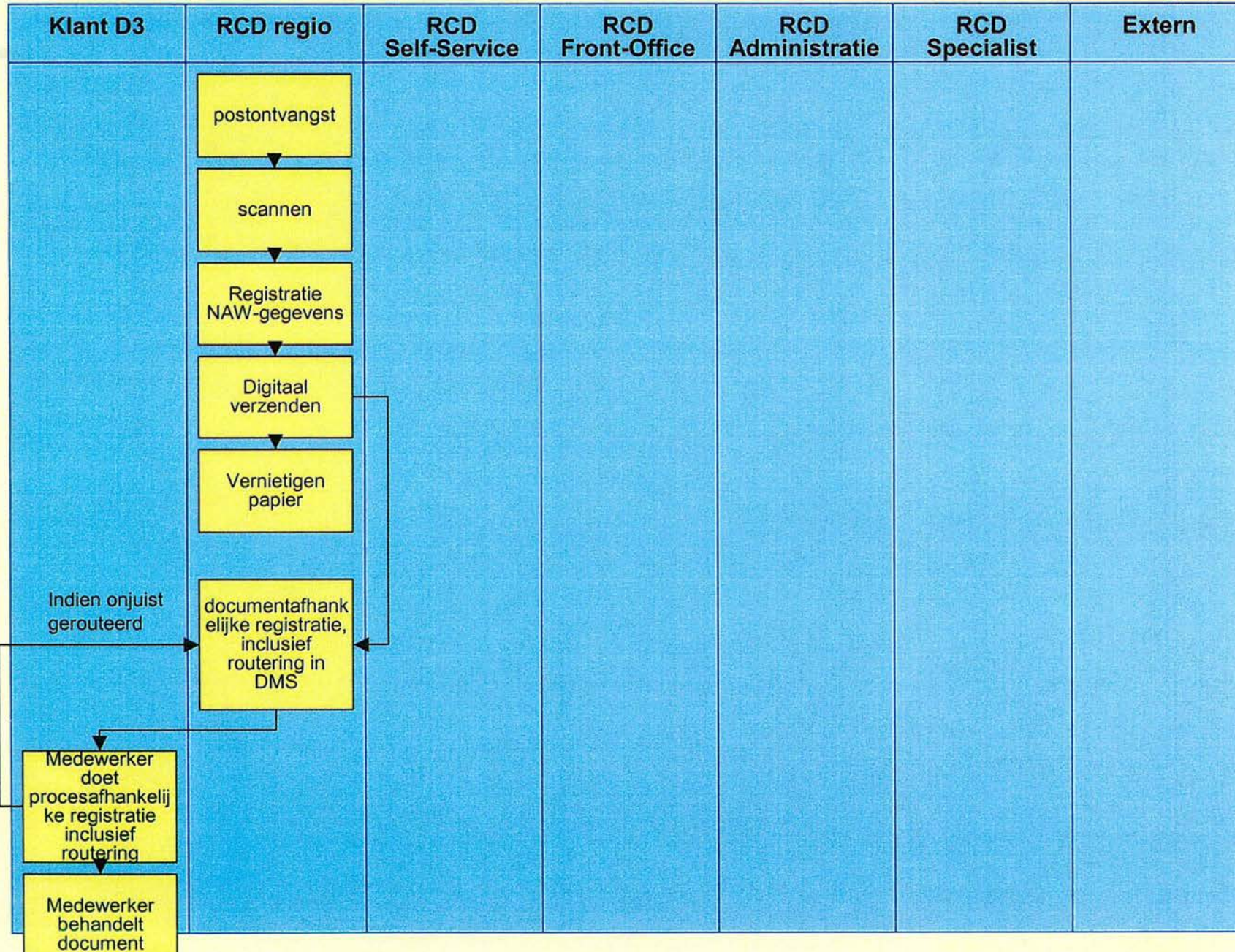




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.4 Dynamisch archiefbeheer met DMS-RMA (Optie 1)

#### 2.4.1 Inkomende papieren documenten

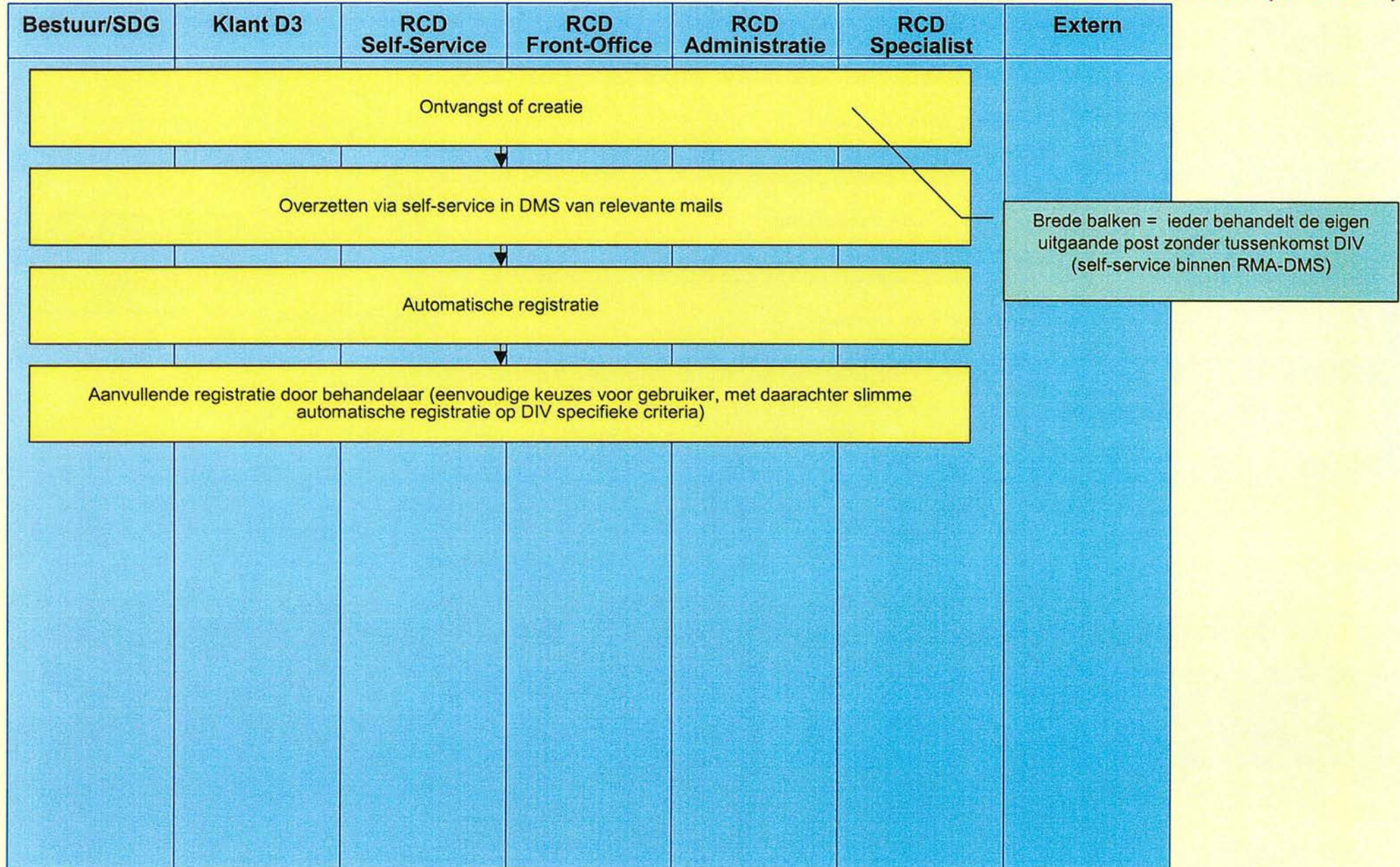




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.4 Dynamisch archiefbeheer met DMS-RMA (Optie 1)

#### 2.4.2 E-mail verkeer (in en uit)

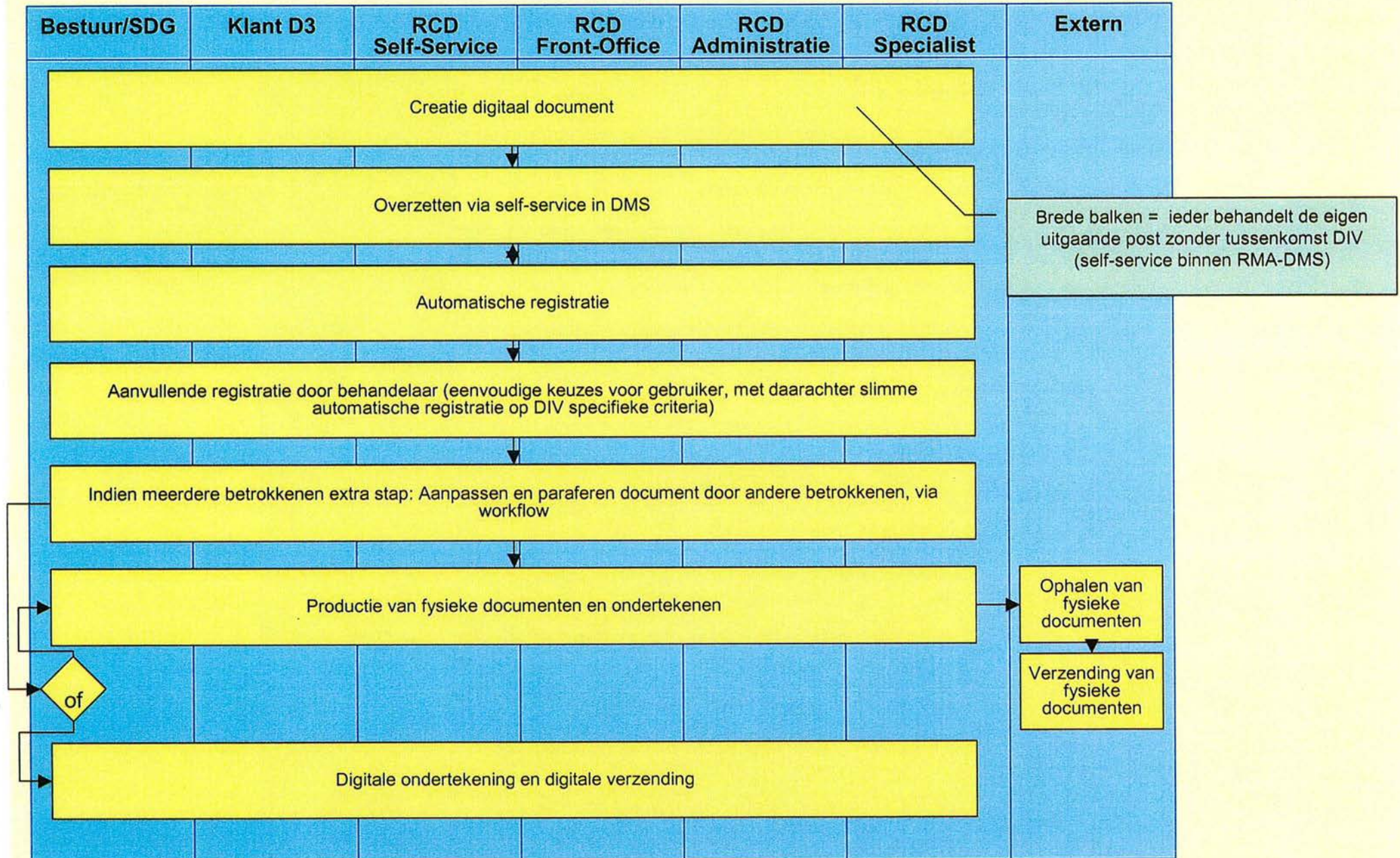




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.4 Dynamisch archiefbeheer met DMS-RMA (Optie 1)

#### 2.4.3 Uitgaande documenten (zowel digitaal format als papier)

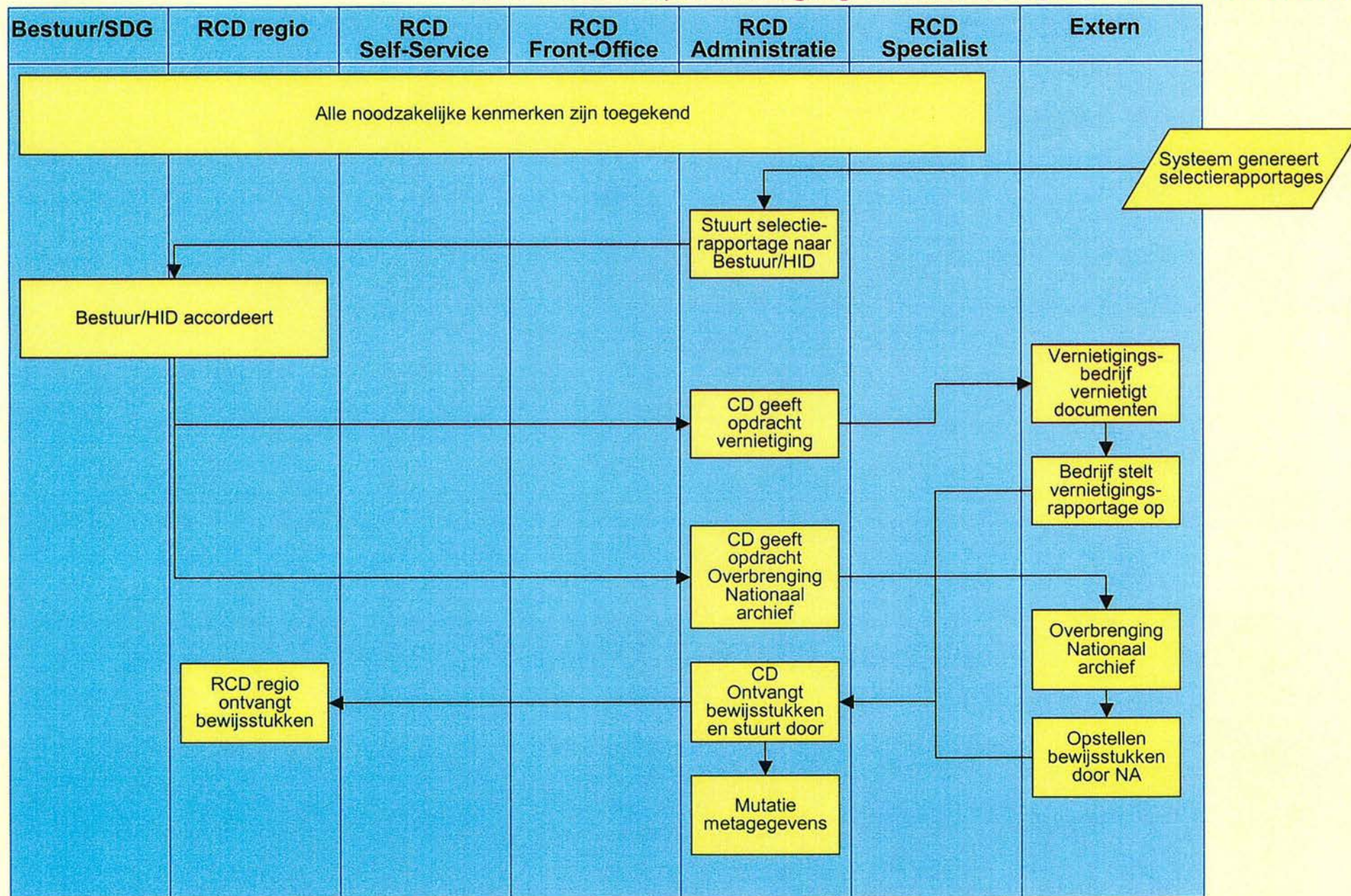




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.5 Semi-statisch archiefbeheer met DMS-RMA (Optie 1)

#### 2.5.2 Selectie, vernietiging en overbrenging – papieren documenten

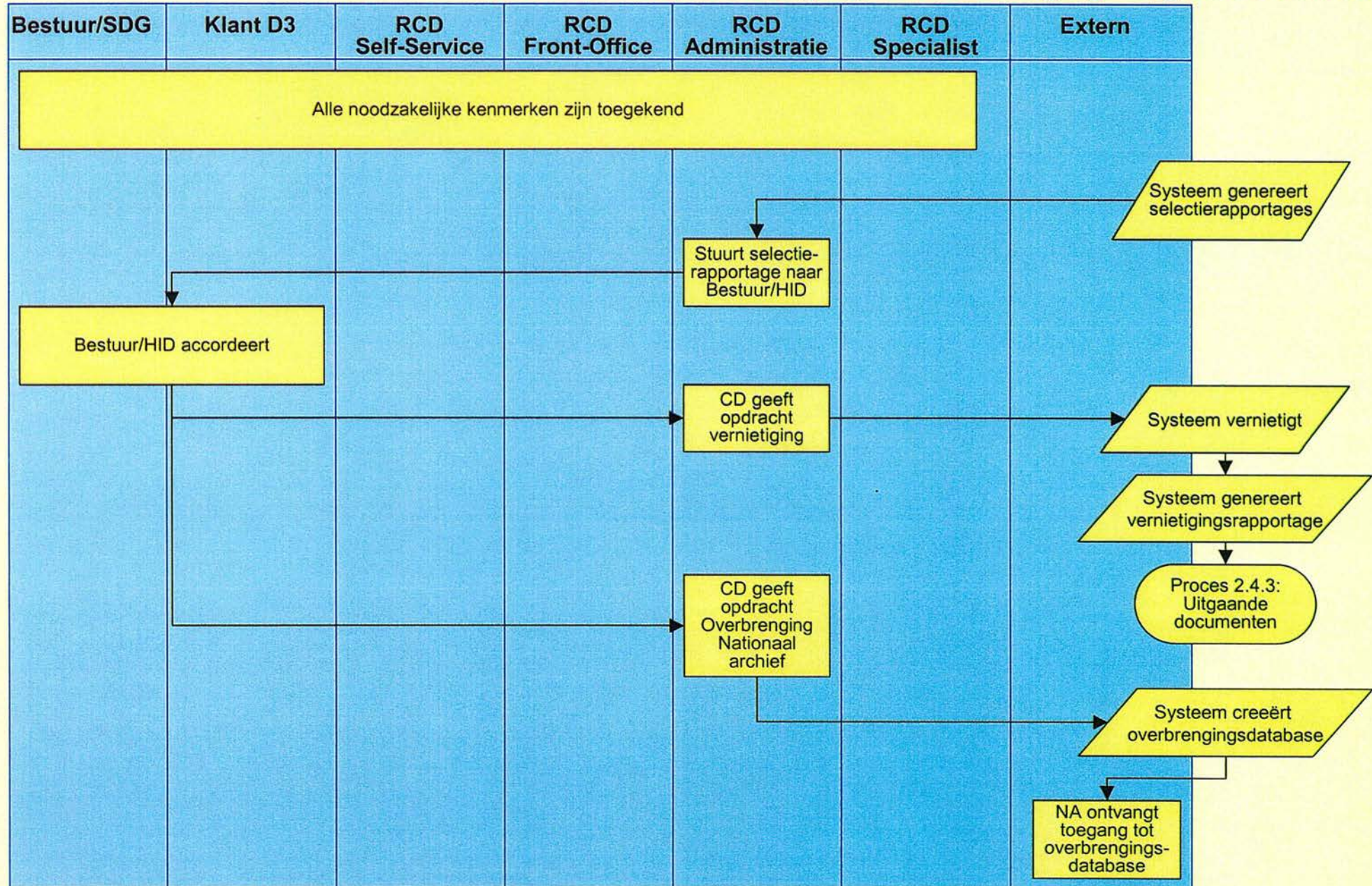




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.5 Semi-statisch archiefbeheer met DMS-RMA (Optie 1)

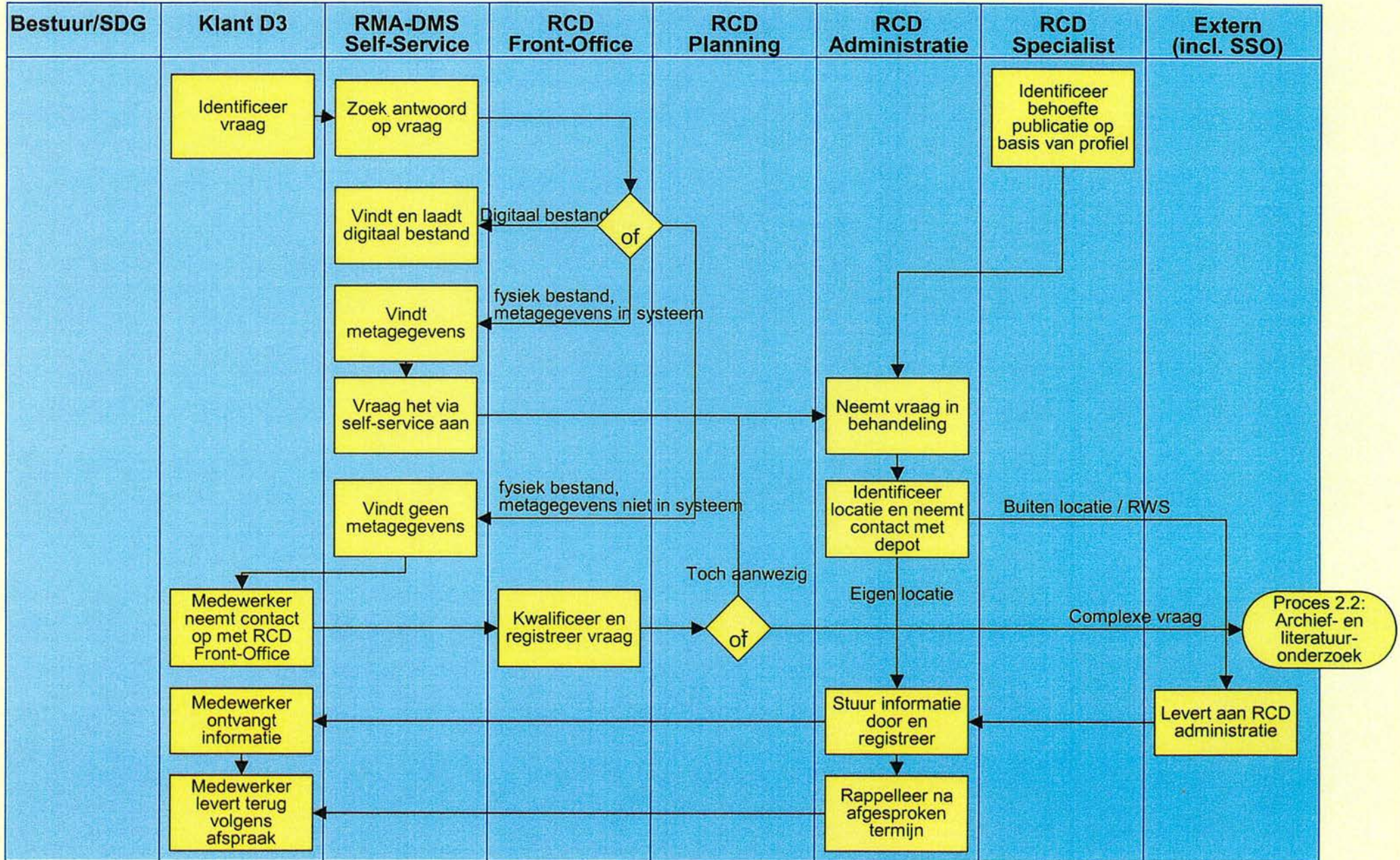
#### 2.5.1 Selectie, vernietiging en overbrenging – digitale documenten





## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.6 Informatievoorziening met RMA-DMS (optie 1)

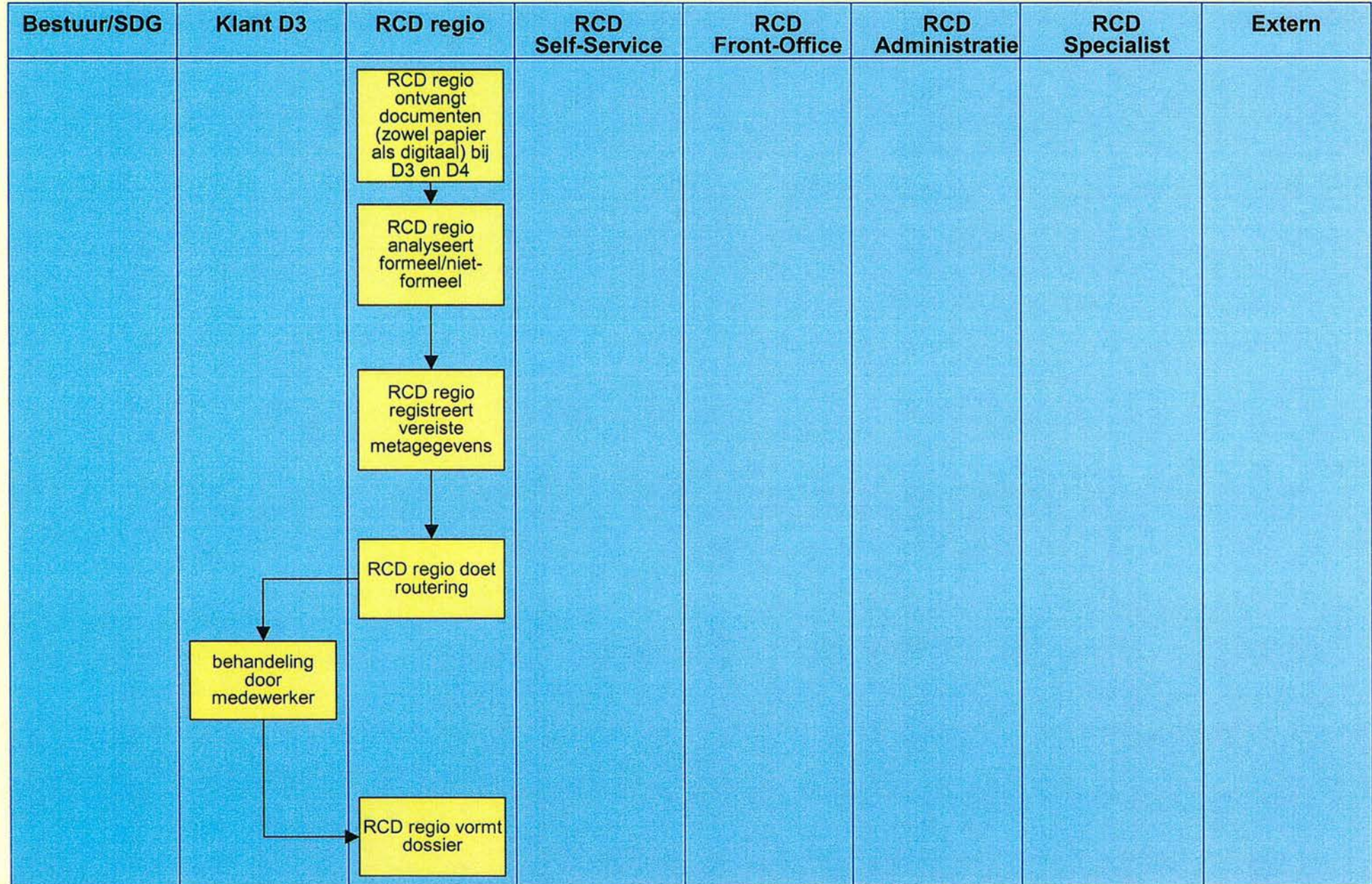




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.7 Dynamisch archiefbeheer zonder DMS-RMA (Optie 2)

#### 2.7.1 Inkomende documenten

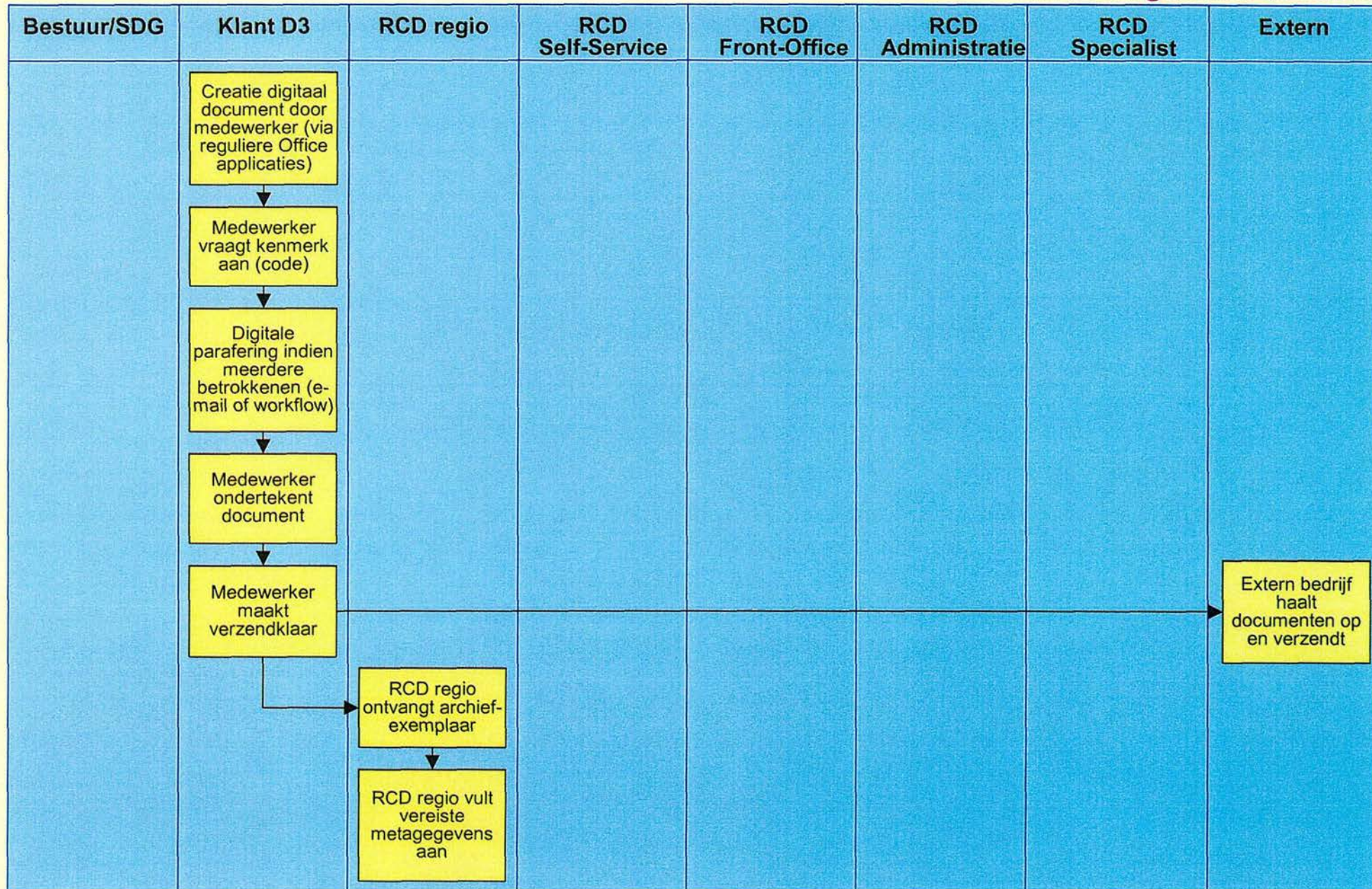




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.7 Dynamisch archiefbeheer zonder DMS-RMA (Optie 2)

#### 2.7.2 Uitgaande documenten

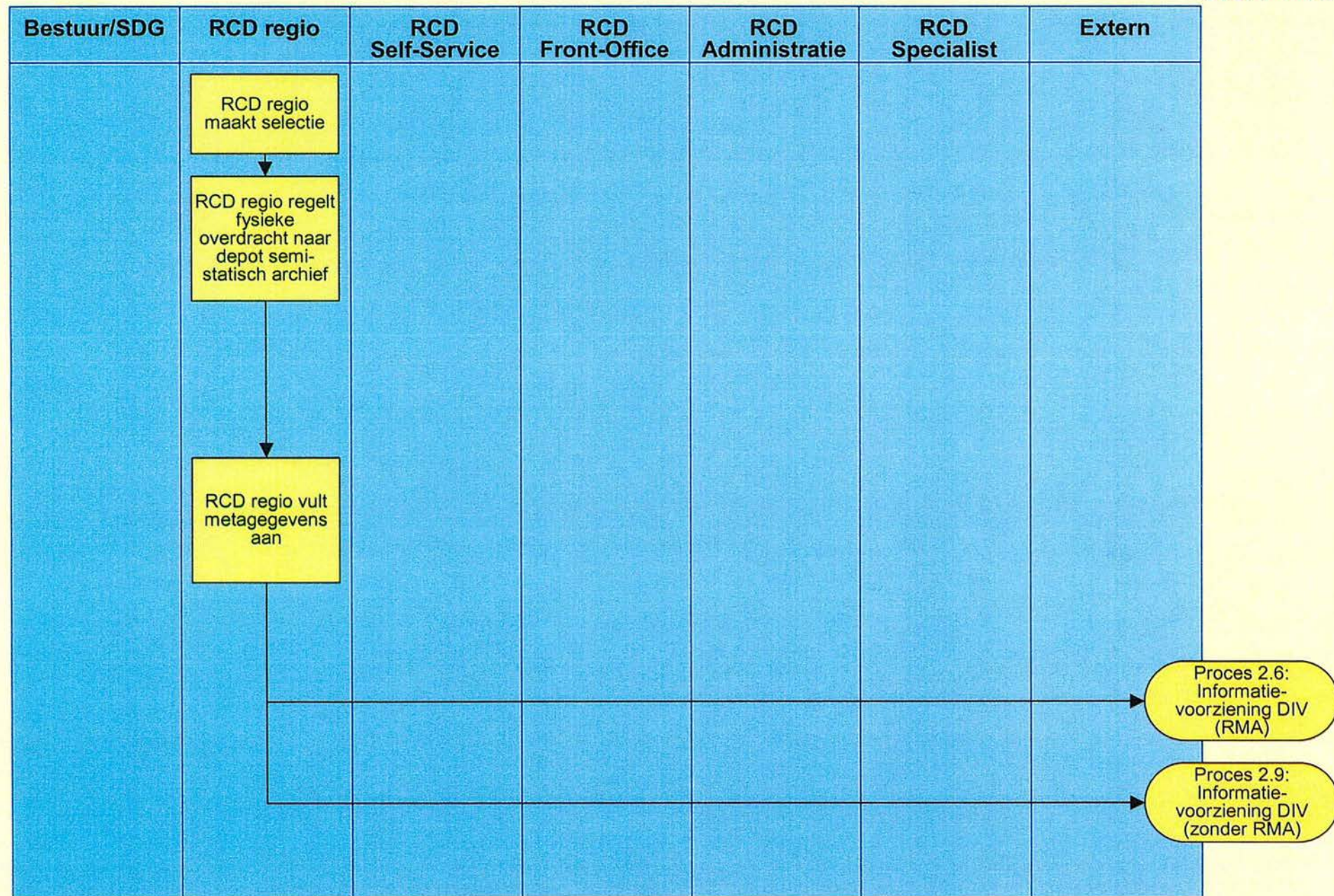




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.8 Semi-statisch archiefbeheer zonder DMS-RMA (Optie 2)

#### 2.8.1 Overdracht

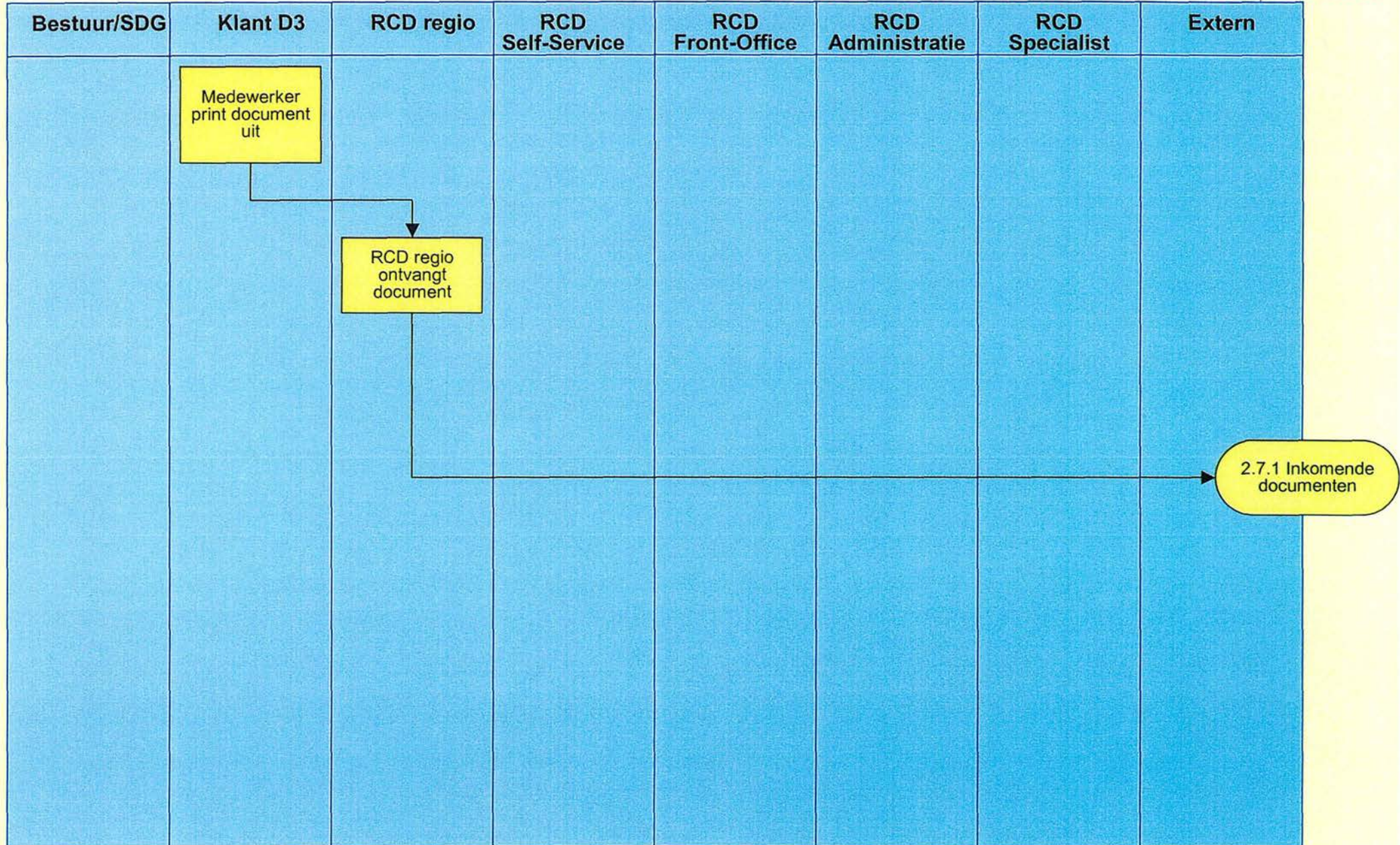




## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.8 Semi-statisch archiefbeheer zonder DMS-RMA (Optie 2)

#### 2.8.2 Selectie, vernietiging en overbrenging – digitale documenten



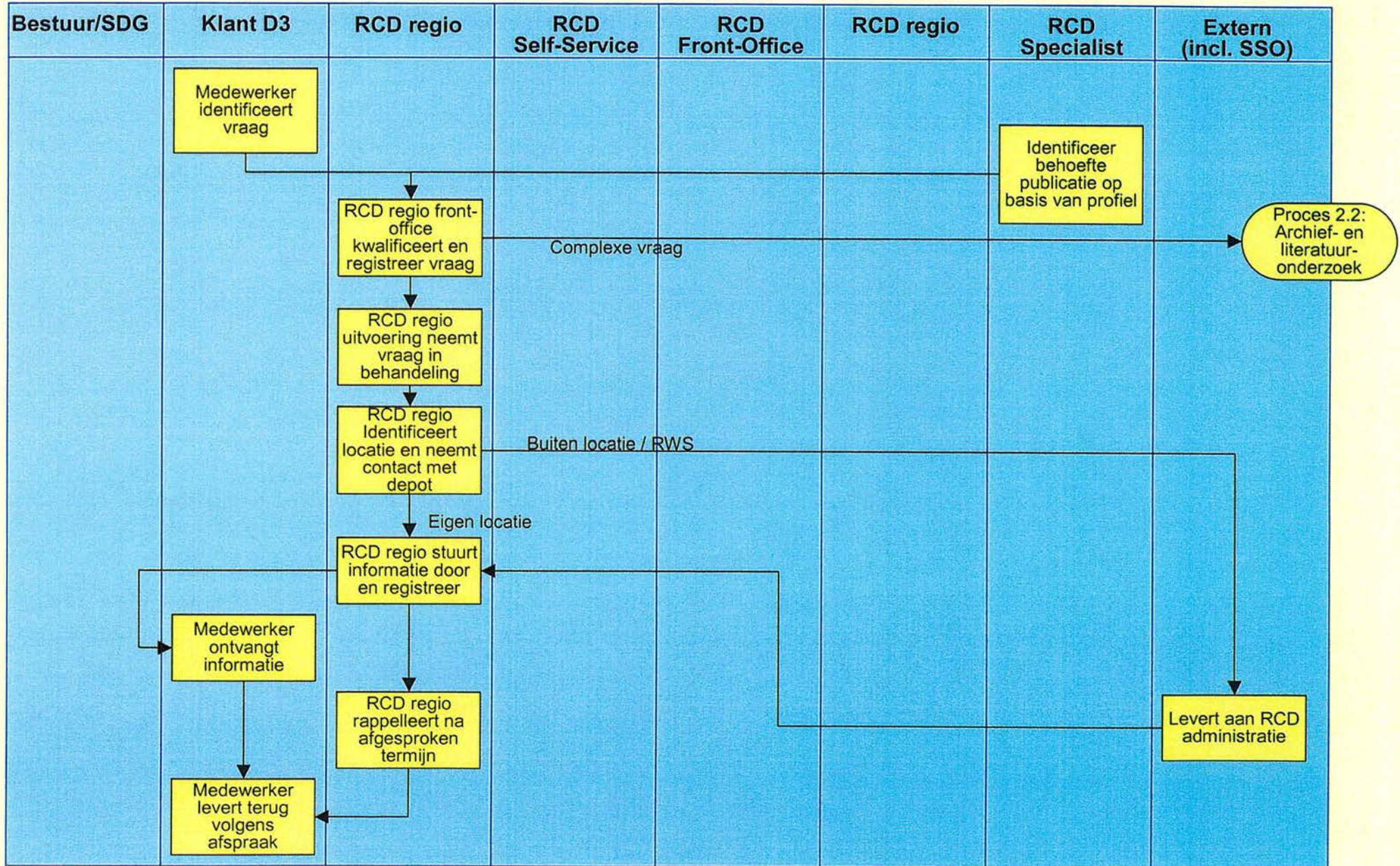






## 2. Documentair Informatiemanagement

### 2.9 Informatievoorziening zonder DMS-RMA (Optie 2)





### **Ontwikkeling en beheer van methodieken**

- Lokale handelingen bank (bestaand Oracle database systeem binnen V&W) voor beheer BSD
- Systeem voor 'FAQ'

### **Literatuur- en archiefonderzoek**

- Abonnementen voor externe databestanden (afhankelijk van onderzoek)
- Mogelijkheid om resultaten van complexe zoekacties digitaal te kunnen presenteren (?)

### **Operationele Bidoc processen**

- Aanvraagmodule op kennisplein, met routing naar de juiste locatie waar het document zich bevindt
- Mogelijkheid voor eindgebruikers om ook publicaties van buiten RWS aan te vragen via kennisplein
- Interface tussen kennisplein en RMA-DMS (conversietool voor data) (?)
- Mogelijkheid om alle publicatieformaten digitaal te verwerken
- Abonnementen voor externe databestanden (Picarta, IBL)

### **Operationele DIV processen, Optie 1: Digitale verwerking met RMA-DMS**

- RMA-DMS systeem, ingericht volgens de geldende SDI's
- Archiefcriteria (inclusief wet- en regelgeving) moeten in het systeem worden verankerd
- Mogelijkheid om alle documentformaten digitaal te verwerken (bijv. CD-Roms, ringbanden, tekeningen, etc.)
- Voor zoekfunctionaliteit: metagegevens uit oude postregistratiesysteem zijn ingelezen
- CD heeft toegang tot oudere metagegevens, inclusief de locatiegegevens
- Medewerker kan via RMA-DMS systeem doorgelinkt worden met digitaal aanvraagformulier voor opvraging. Aanvraag komt bij back office terecht.

### **Operationele DIV processen, Optie 2: Fysieke verwerking**

- Opslag van digitale gegevens op gemeenschappelijke DIV server, die gestructureerd is met mappen
- Search engine



## **FM 3 Externe voorzieningen v14**



## **3.1 Vervoersplan**

- 3.1.1 Maken van vervoersplan (bij wijziging van kaders)
- 3.1.2 Evalueren van vervoersplan

## **3.2. Advies vervoersmodaliteit medewerker**

- 3.2.1 Bij in- en doorstroom, functiegebonden
- 3.2.2 Bij in- en doorstroom, persoonsgebonden
- 3.2.3 Bij vervanging of niet-functiegebonden uitbreiding

## **3.3 Bestellen van een voertuig**

- 3.3.1 Werkauto/dienstauto standaard
- 3.3.2 Werkauto/dienstauto niet-standaard
- 3.3.3 RPA

## **3.4 Rittenverantwoording**

## **3.5 Afstoten van een overcomplete voertuig**

## **3.6 Regelen van abonnement of vergoeding**

- 3.6.1 Aanvragen abonnement of vergoeding
- 3.6.2 Omzetten abonnement in vergoeding
- 3.6.3 Omzetten vergoeding in abonnement
- 3.6.4 Combinatie woon-werkverkeer/zakelijk verkeer

## **3.6 Buitenlandse dienstreizen**

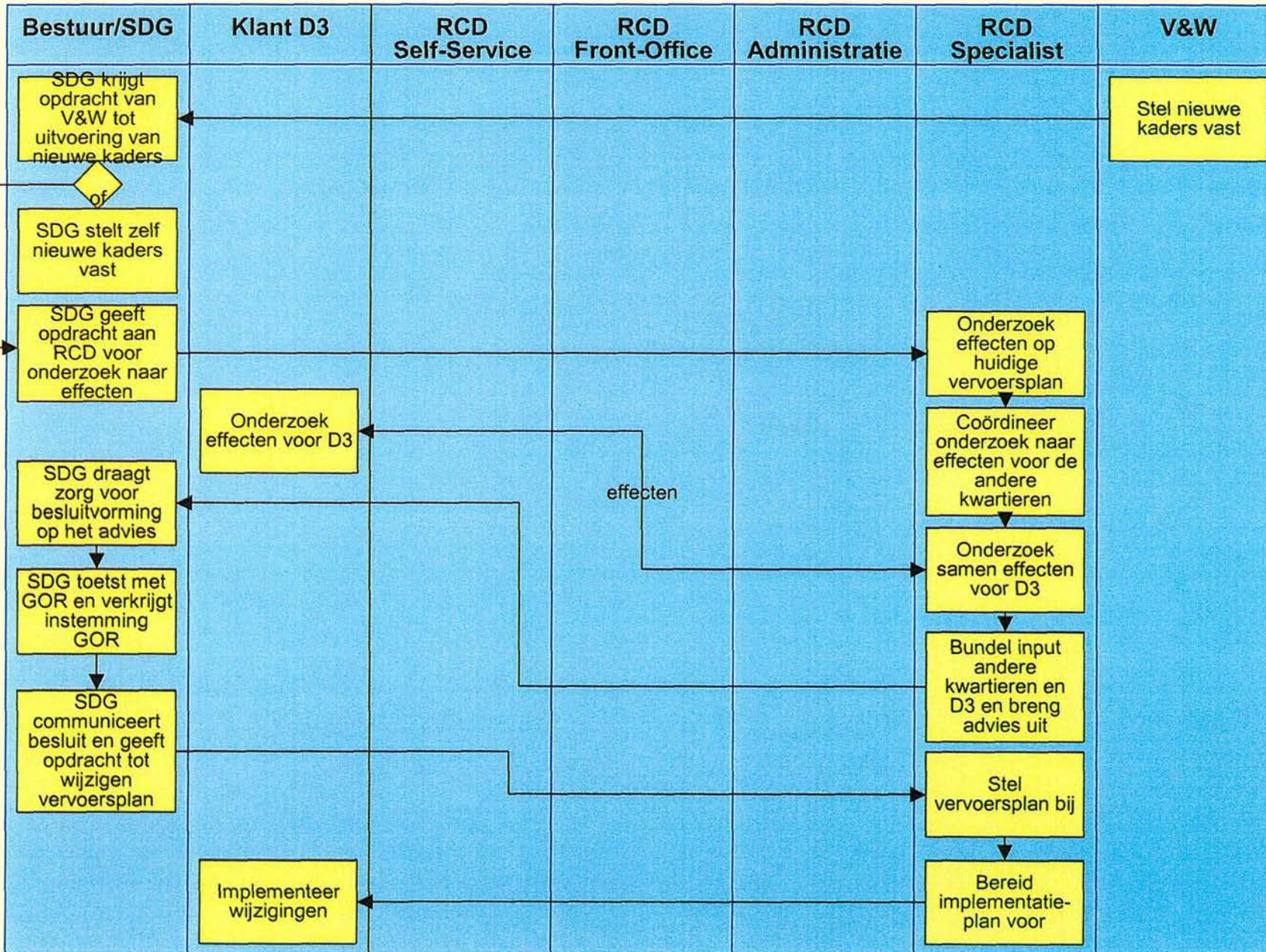
## **3.7 Beheren externe werk- en vergaderplekken**



## 3. Externe voorzieningen

### 3.1 Vervoersplan

#### 3.1.1 Maken van vervoersplan (bij wijziging van kaders)

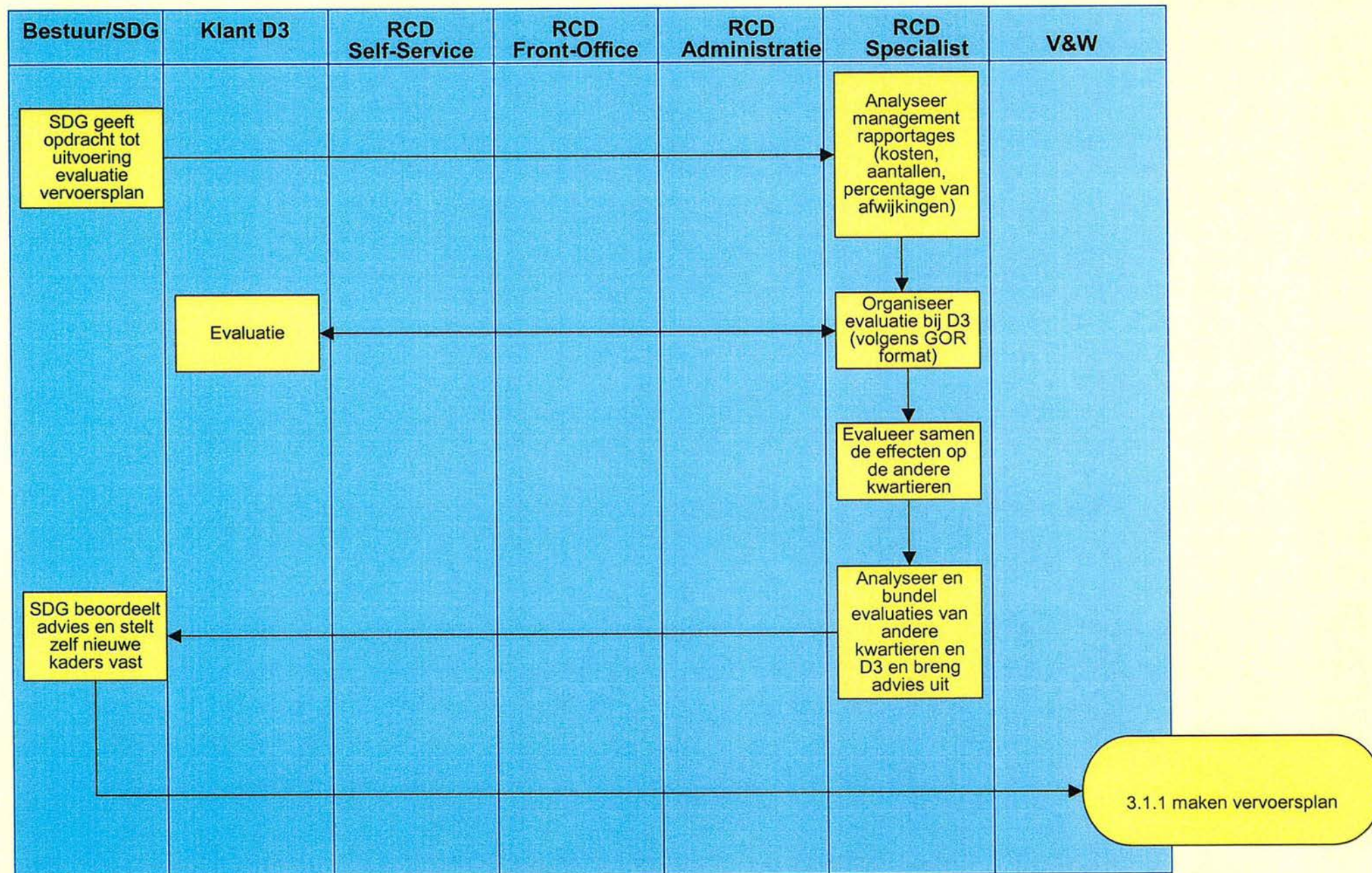




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.1 Vervoersplan

#### 3.1.2 Evalueren van vervoersplan

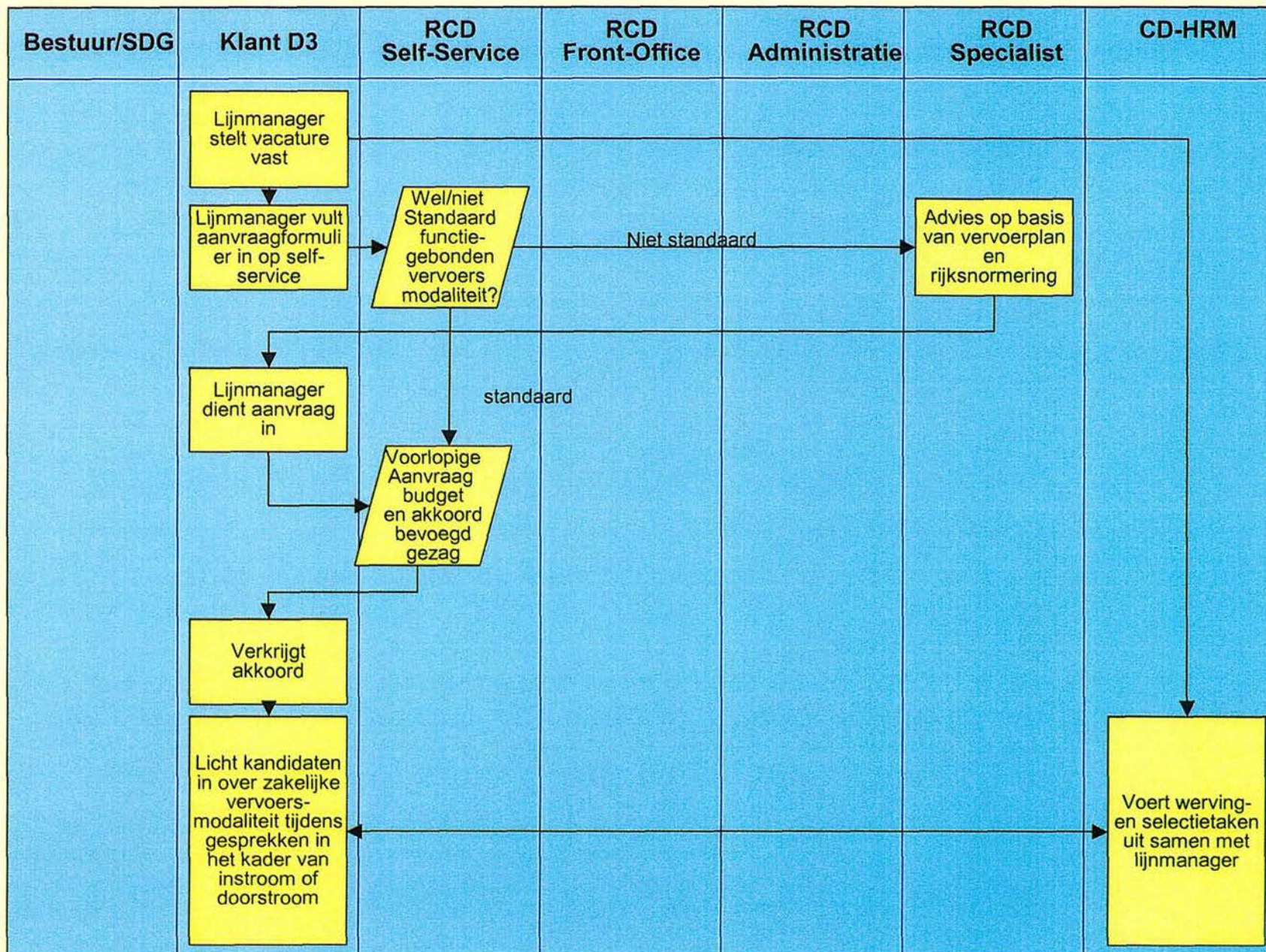




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.2 Advies vervoersmodaliteit medewerker

#### 3.2.1 Bij in- of doorstroom van medewerker, functiegebonden vervoer



legende

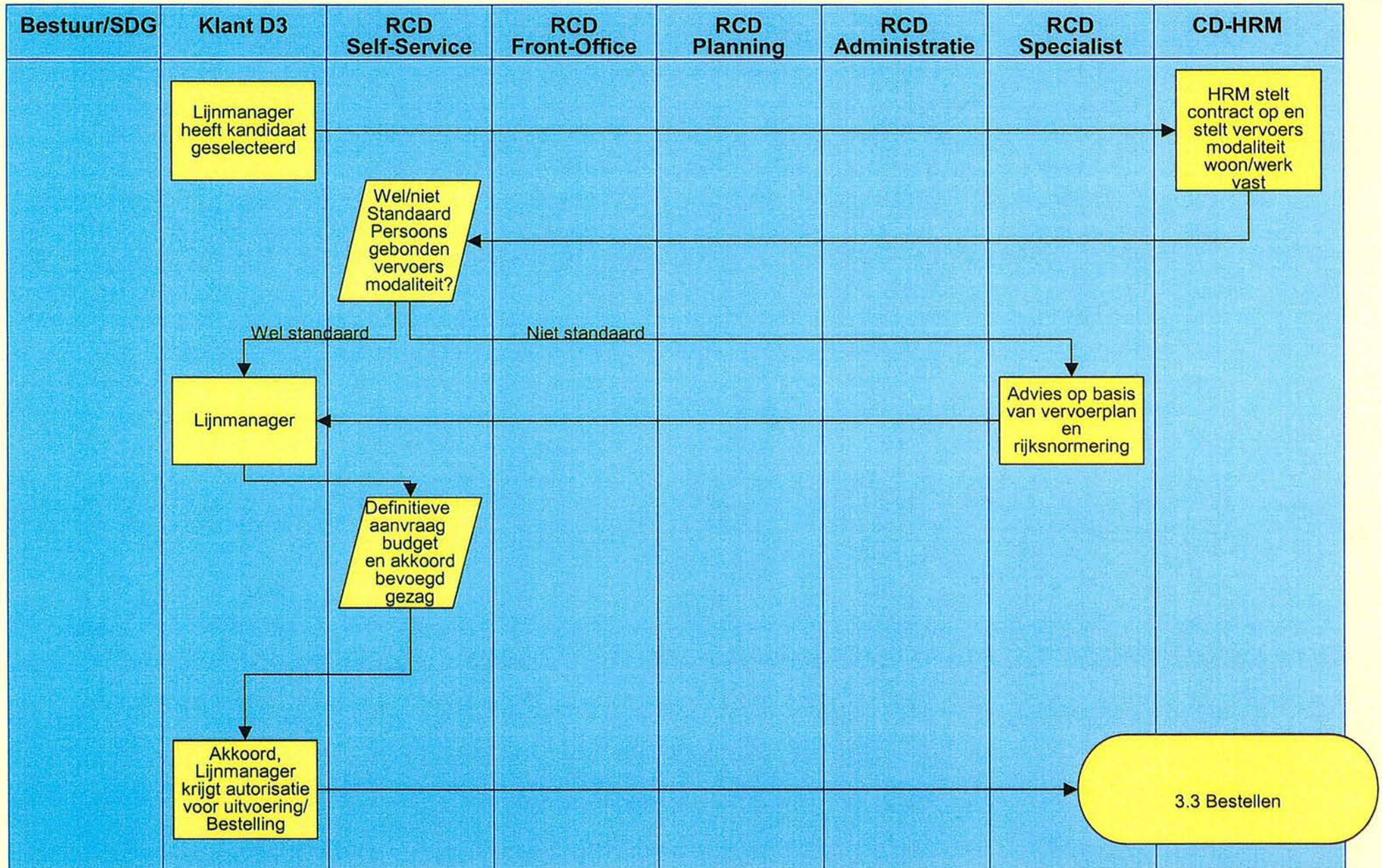
= Electronisch document of data-overdracht



### 3. Externe voorzieningen

#### 3.2 Advies vervoersmodaliteit medewerker

#### 3.2.2 Bij in- of doorstroom van medewerker, persoonsgebonden vervoer





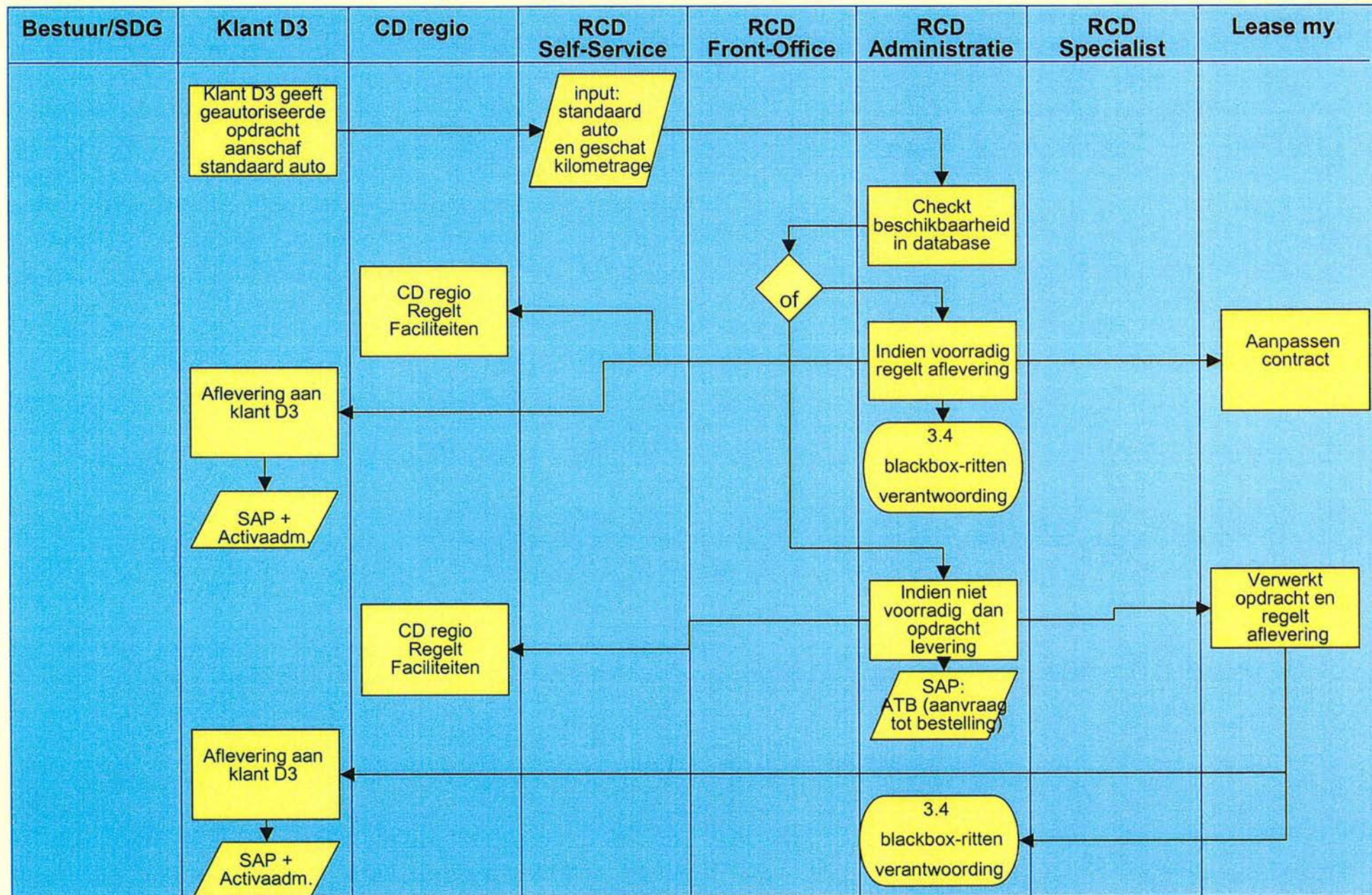




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.3 Bestellen van een voertuig

#### 3.3.1 Werkauto/dienstauto standaard





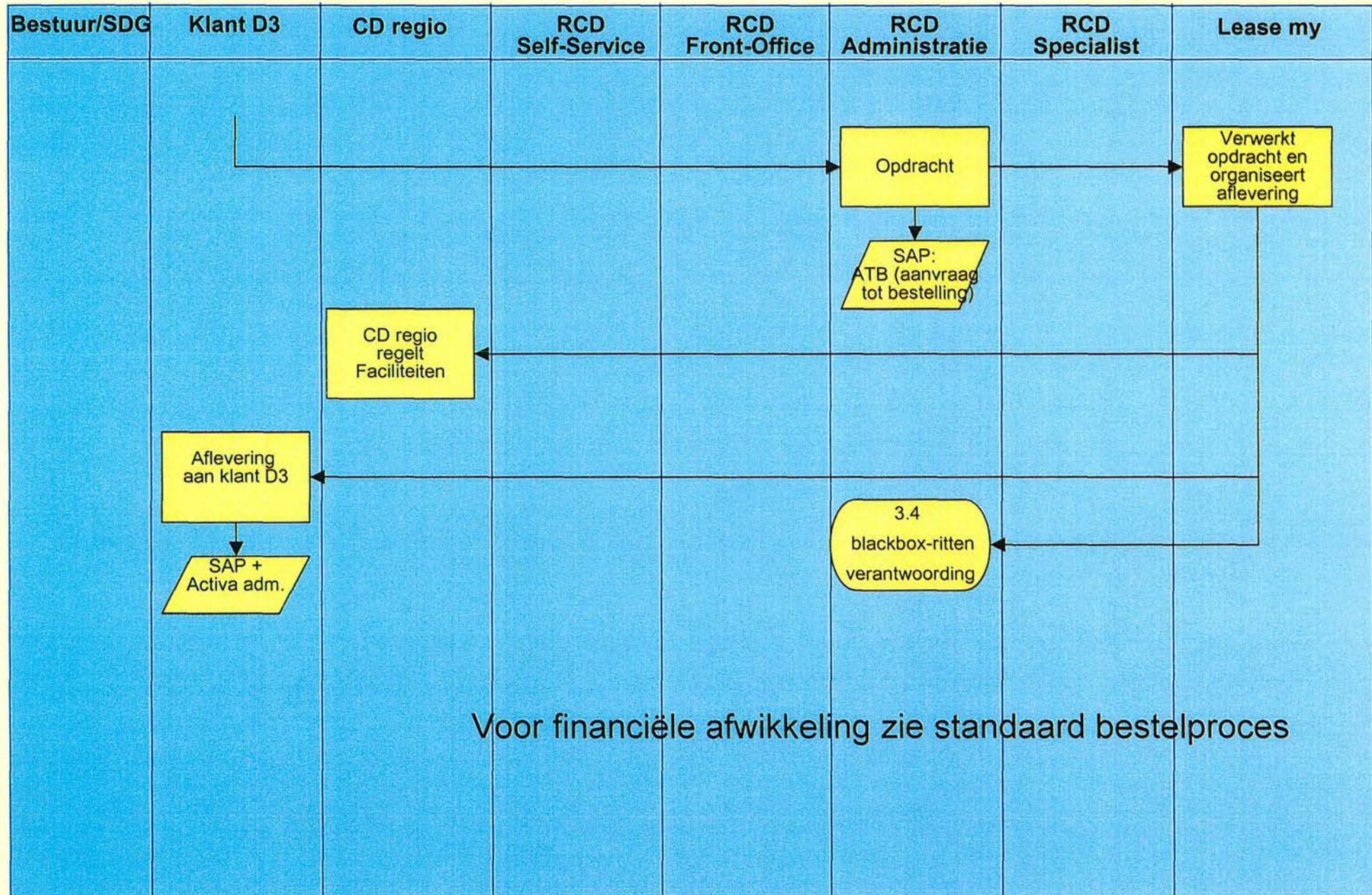




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.3 Bestellen van een voertuig

#### 3.3.2 Werkauto/dienstauto niet-standaard (2/2)

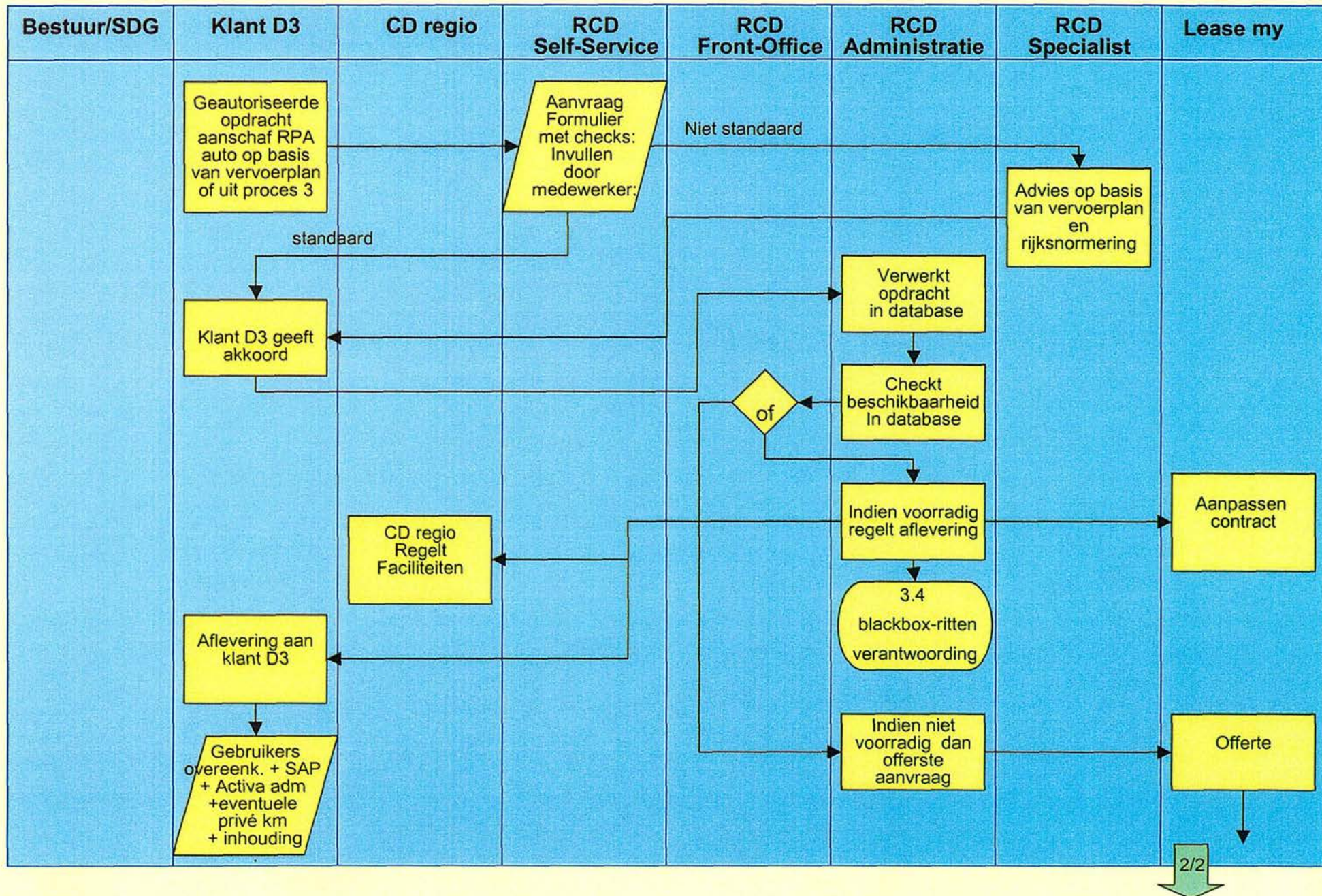




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.3 Bestellen van een voertuig

#### 3.3.3 Persoonsgebonden auto (RPA) (1/2)



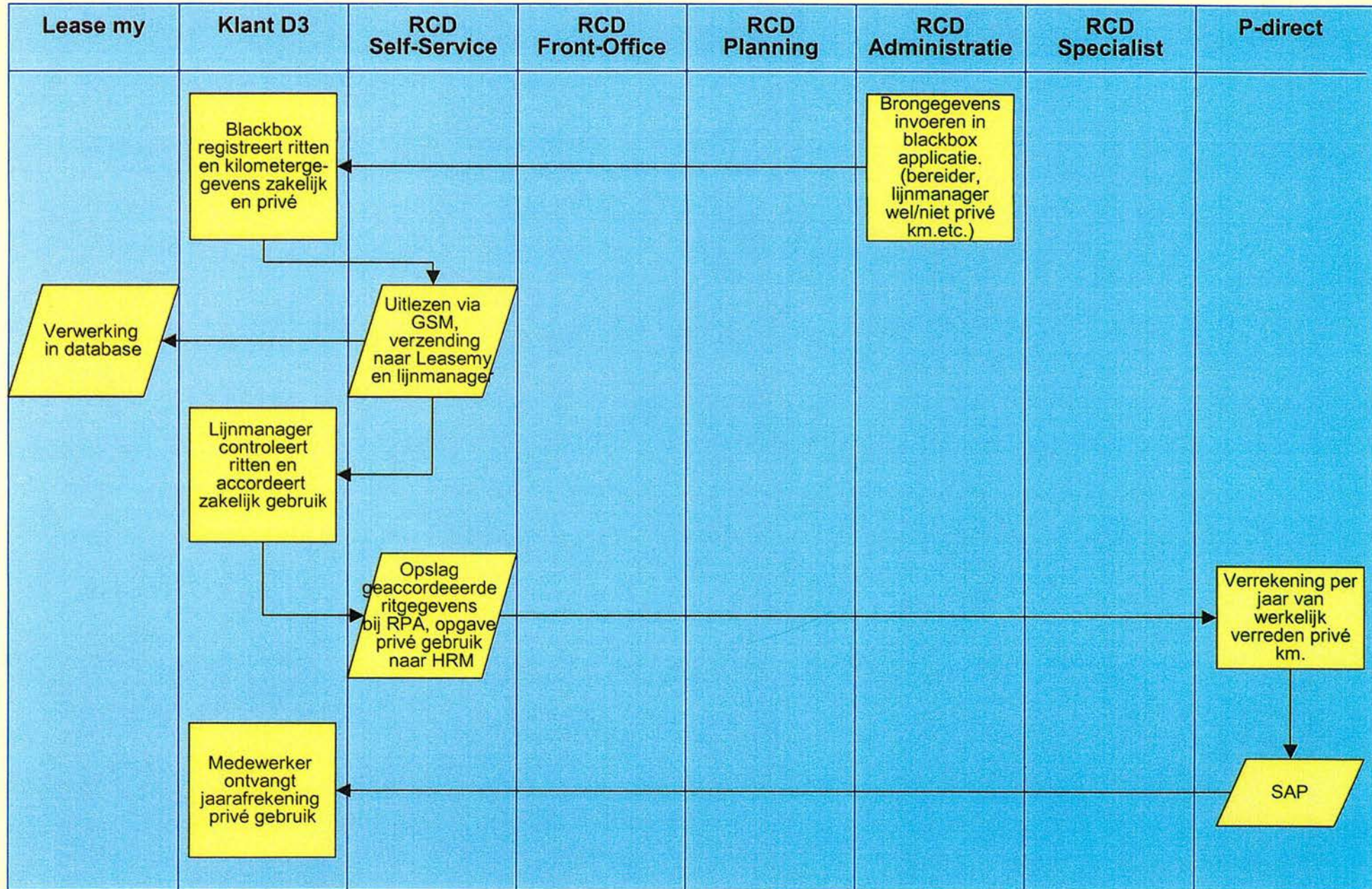






### 3. Externe voorzieningen

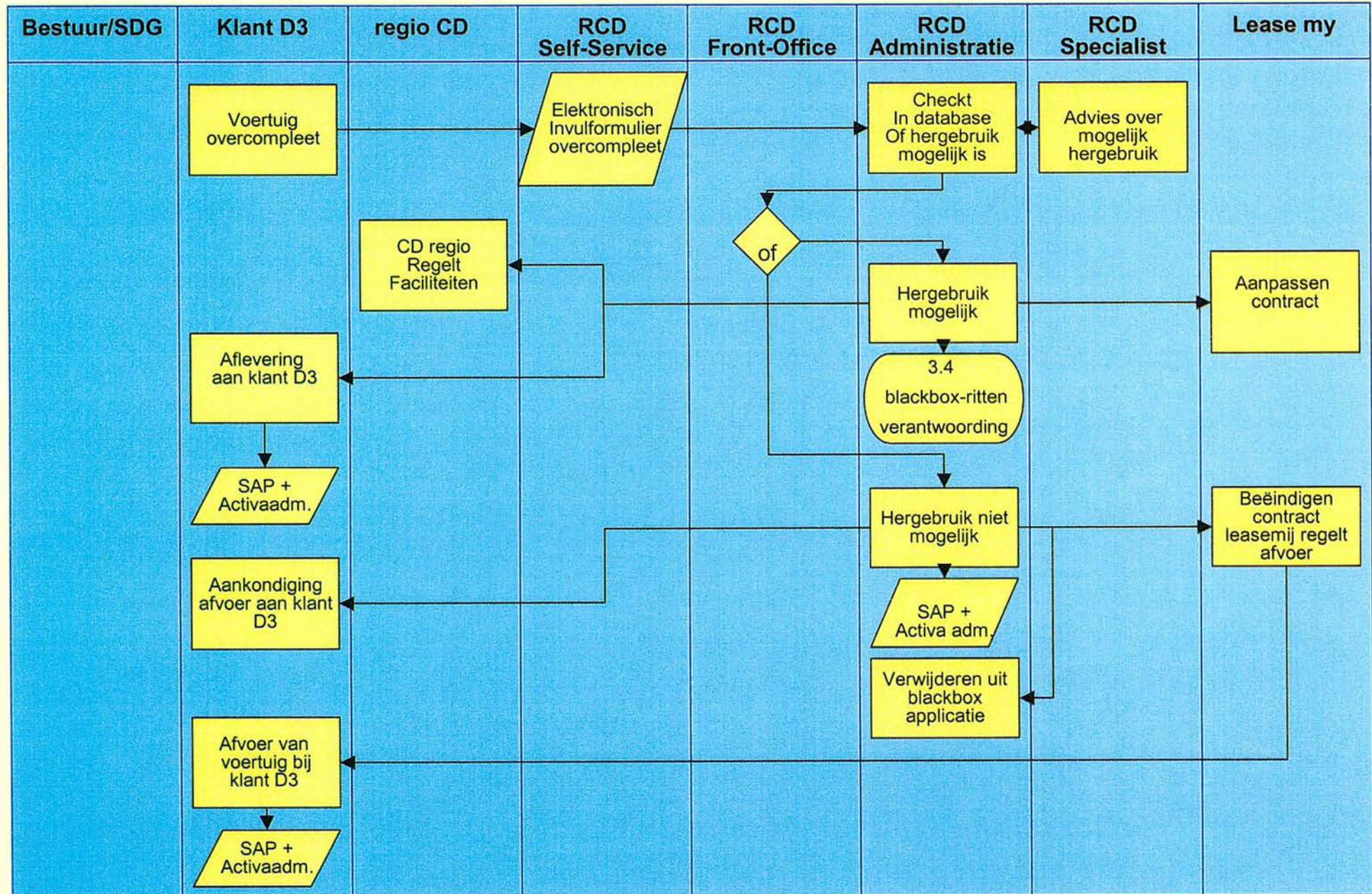
#### 3.4 Rittenverantwoording





### 3. Externe voorzieningen

#### 3.5 Afstoten van een overcompleet voertuig

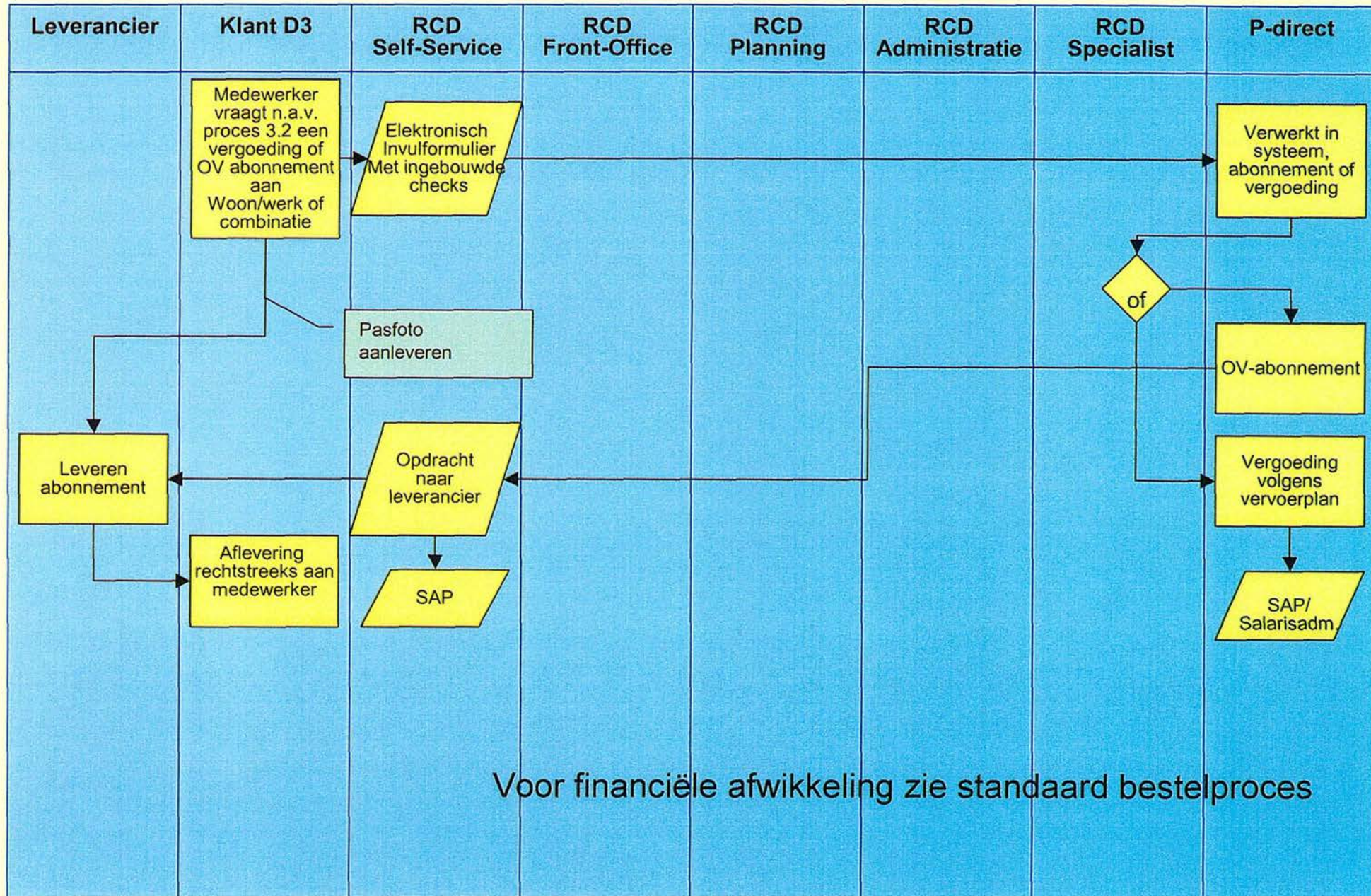




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.6 Regelen abonnement of vergoeding

#### 3.6.1 Aanvragen abonnement of vergoeding

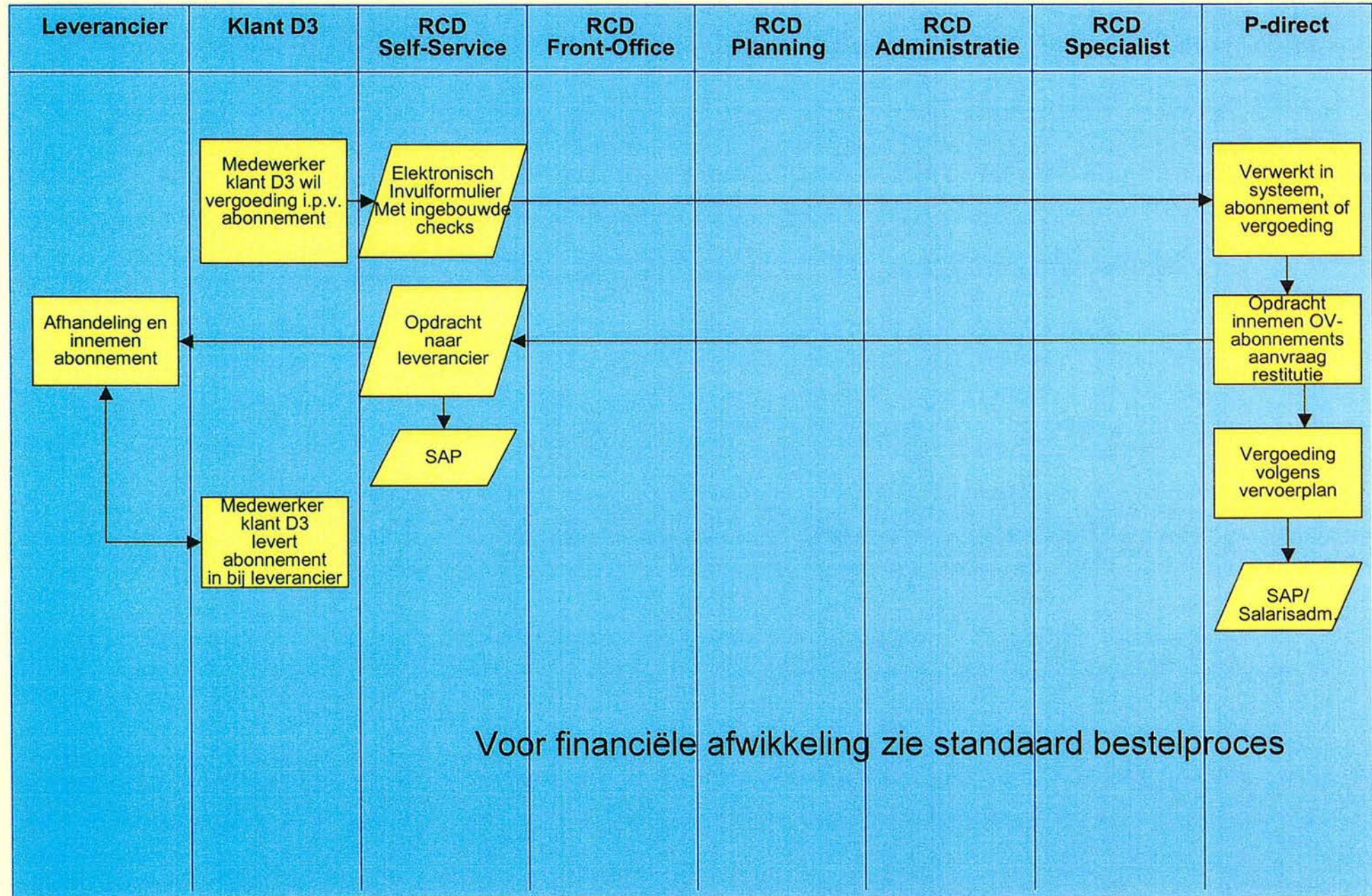




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.6 Regelen abonnement of vergoeding

#### 3.6.2 Omzetten abonnement in vergoeding

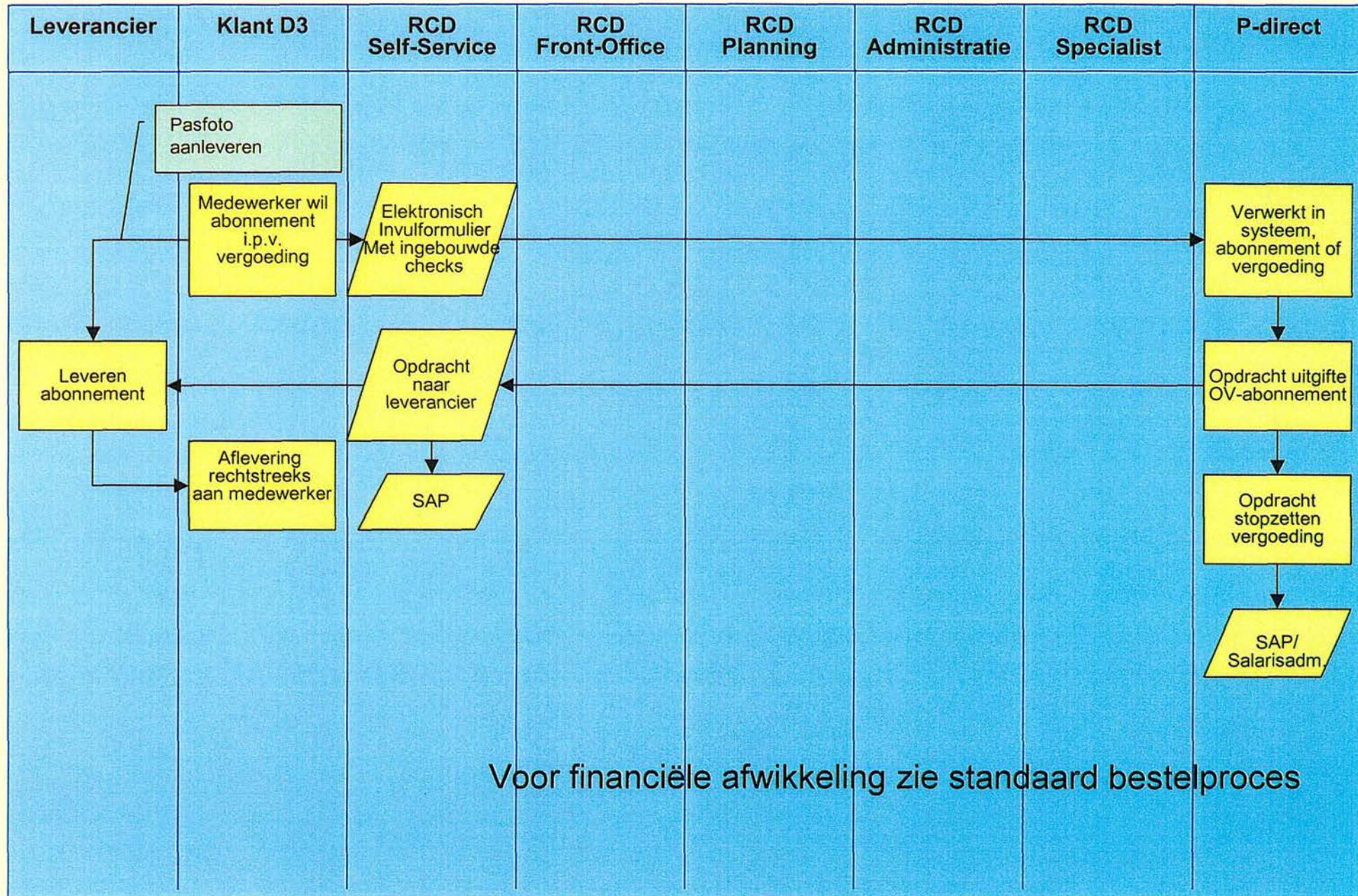




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.6 Regelen abonnement of vergoeding

#### 3.6.3 Omzetten vergoeding in abonnement

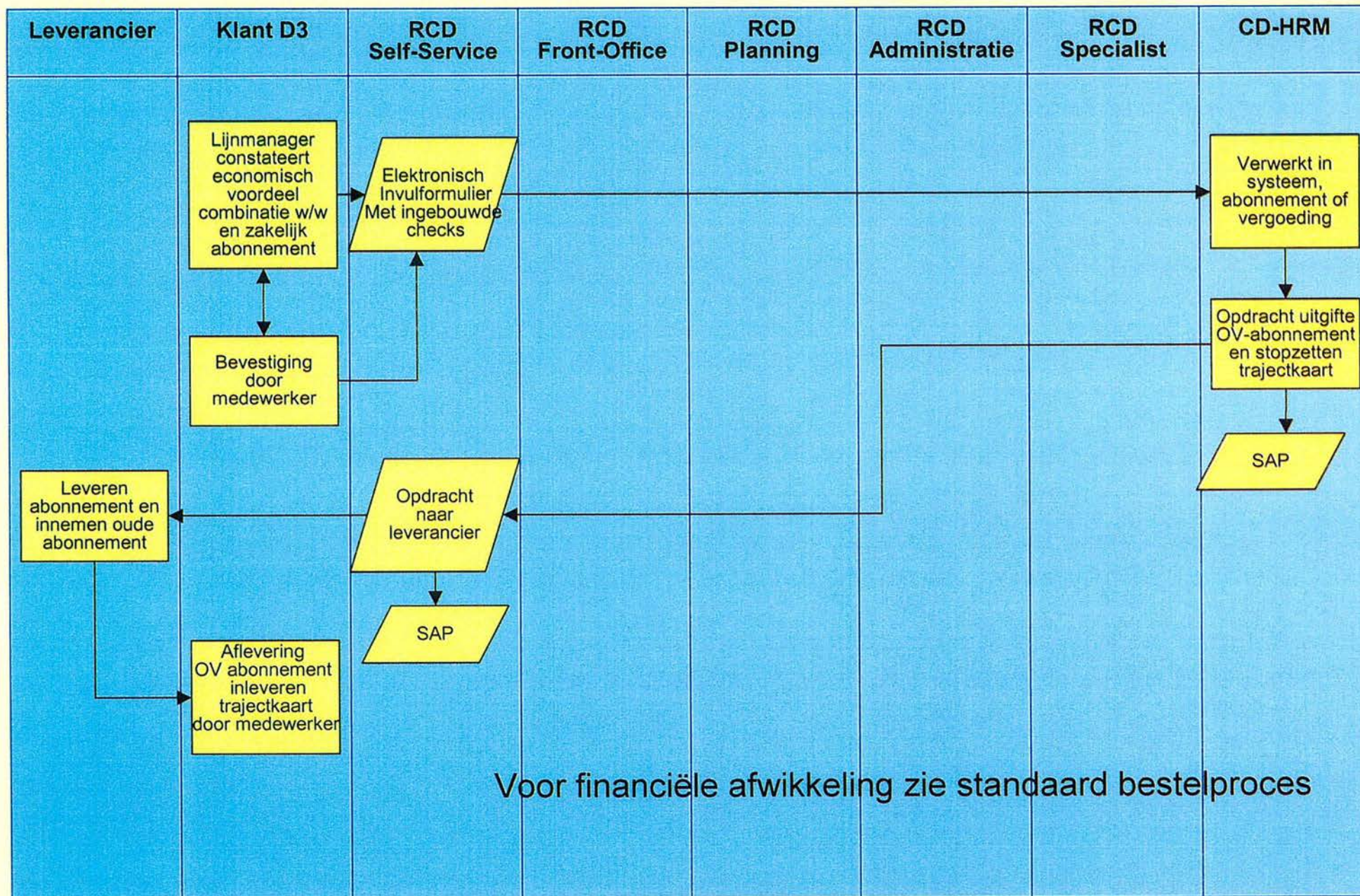




### 3. Externe voorzieningen

#### 3.6 Regelen abonnement of vergoeding

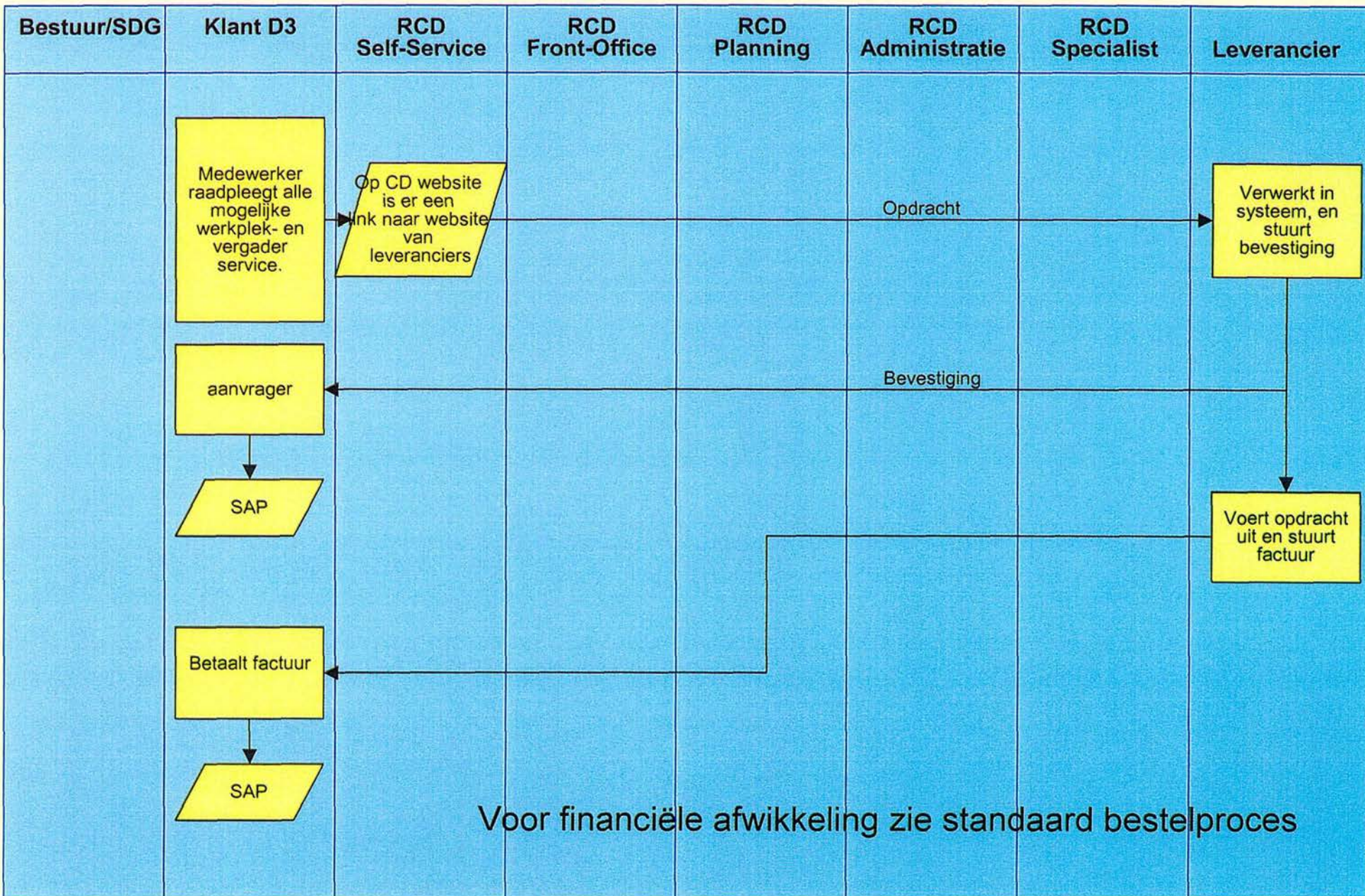
#### 3.6.4 Combinatie woon-werkverkeer/zakelijk verkeer





### 3. Externe voorzieningen

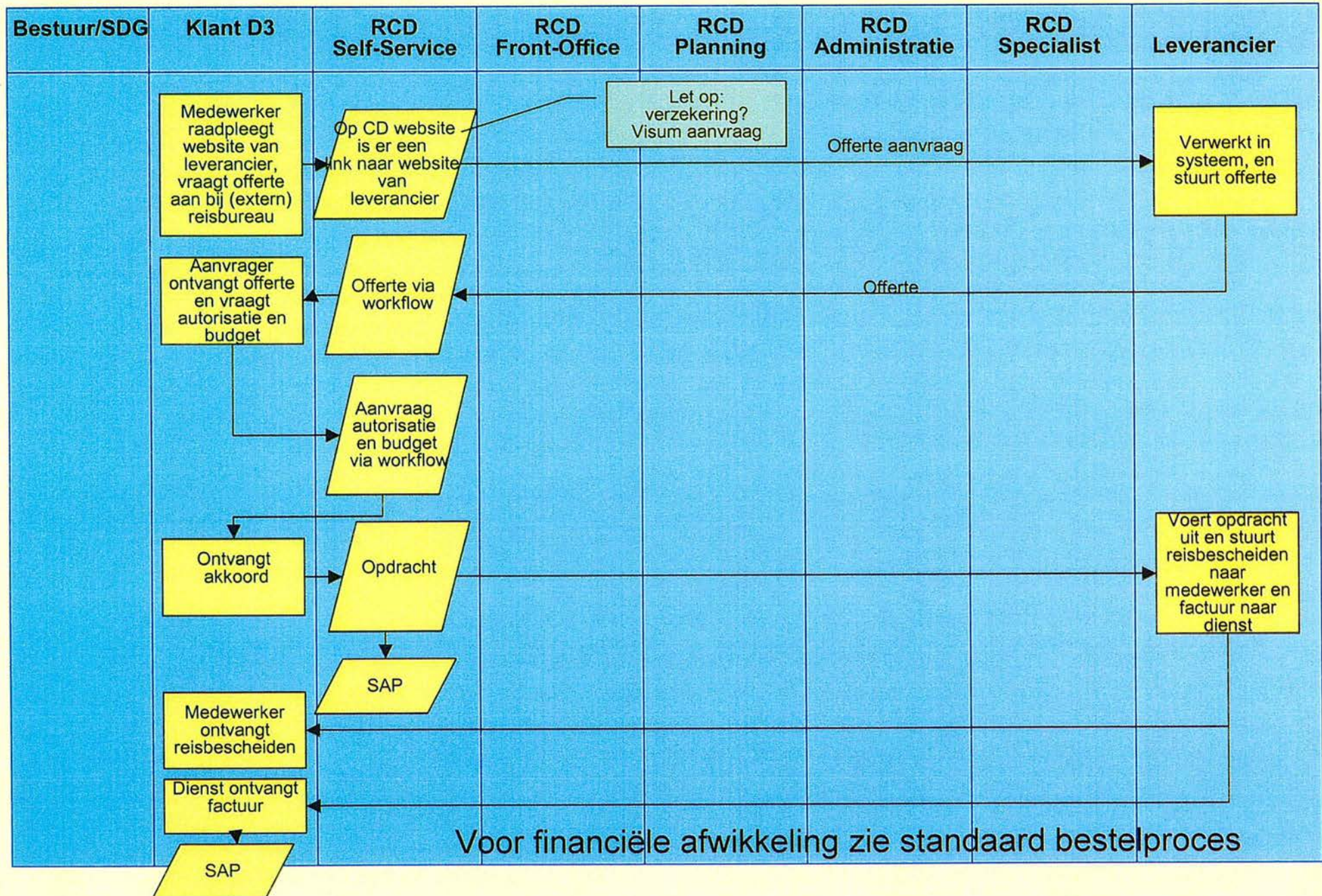
#### 3.6 Beheren externe werk- en vergaderplekken





### 3. Externe voorzieningen

#### 3.7 Buitenlandse dienstreizen





- **Intranet gedreven workflowsysteem Vervoer met de volgende self-service formulieren:**
  - . aanvraagformulier advies en goedkeuring
  - . aanvraagformulier offerte en bestelling
  - . aanvraagformulier RPA
  - . aanvraagformulier afstoten/overcompleet
- **Internet gedreven workflowsysteem abonnementen en vergoedingen met de volgende self-service formulieren**
  - . aanvraagformulier abonnement/vergoeding woon-werkverkeer
  - . mutatieformulier abonnement woon-werk
  - . mutatieformulier abonnement woon-werk en zakelijk
  - . aanvraagformulier buitenlandse dienstreizen
  - . aanvraagformulier vergaderfaciliteiten extern
- **Database voertuigen van leasemaatschappij voor beheer en matching**
  - . let op infobehoeftes CD, D3, Inkoop, km. zakelijk/privé
- **Blackbox in voertuig t.b.v. rittenadministratie**
  - . registratie zakelijk verkeer
  - . registratie privé kilometers



## **FM 4 Inkoop en activabeheer v11**



## **4.1 Sluiten raamovereenkomsten**

- 4.1.1 V&W/Interdepartementaal voor FM zaken
- 4.1.2 V&W/Interdepartementaal voor niet-FM zaken
- 4.1.3 RWS voor FM zaken
- 4.1.4 RWS voor niet-FM zaken

## **4.2 Sluiten van (nadere) overeenkomsten**

- 4.2.1 voor FM zaken
- 4.2.2 voor niet-FM zaken
- 4.2.3 zonder raamovereenkomst, zowel FM als niet-FM

## **4.3 Bestellen**

- 4.3.1 Raadpleeg voorraad voorafgaand aan bestellen
- 4.3.2 reguliere bestellingen binnen overeenkomst
- 4.3.3 niet-reguliere bestellingen met overeenkomst (> 5.000 Euro)
- 4.3.4 niet-reguliere bestellingen zonder overeenkomst, > 5000 Euro
- 4.3.5 niet-reguliere bestellingen zonder overeenkomst, < 5000 Euro

## **4.4 Regie voeren op overeenkomsten**

## **4.5 Uitvoeren marktconformiteitsaudits (door externe partij)**

## **4.6 Operationeel beheer van activa**

## **4.7 Hergebruik van activa**



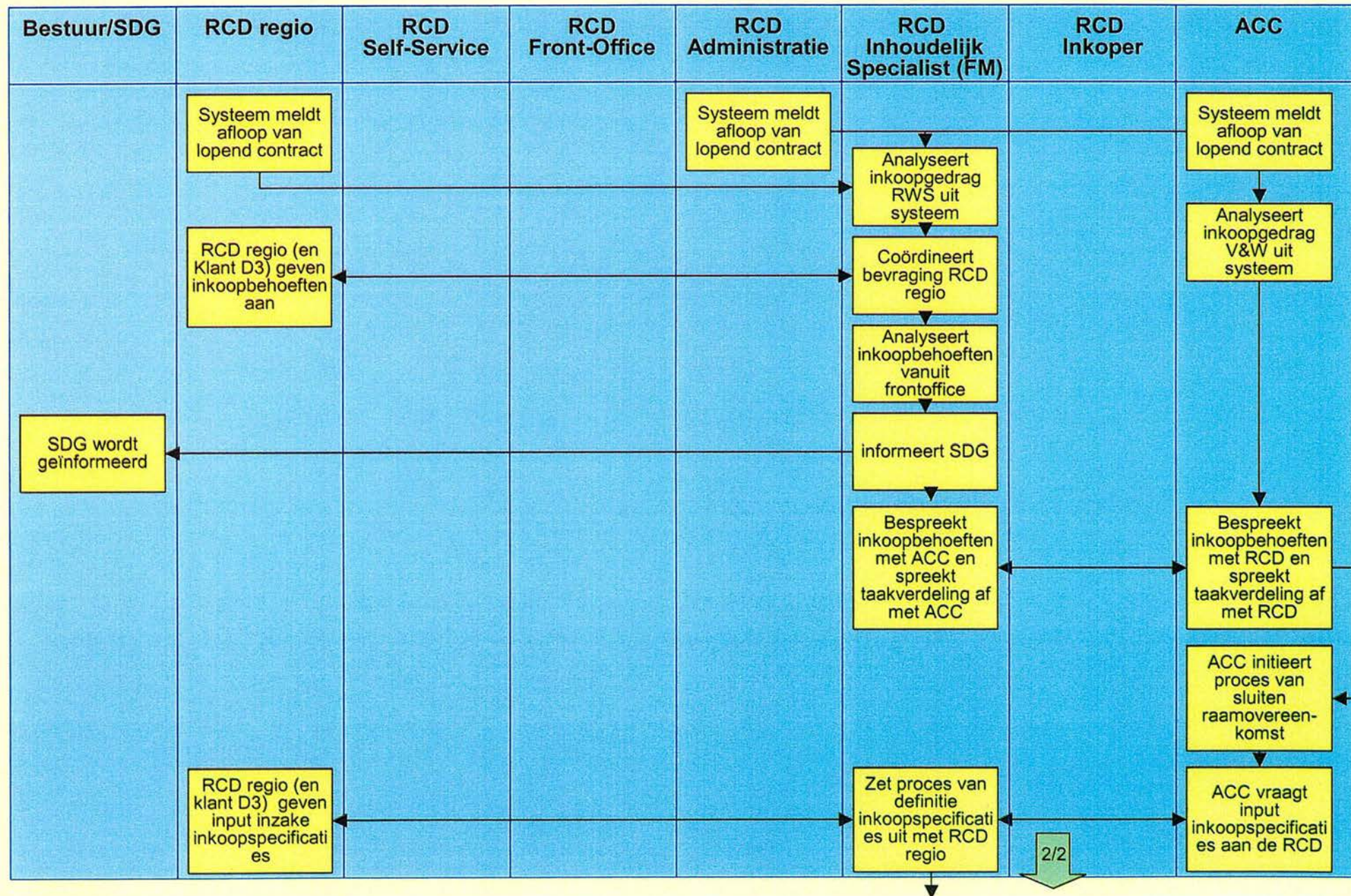
- Wie ondertekent de raamovereenkomst die op RWS niveau wordt afgesloten? SDG of RCD? **Antwoord: RCD**
- In kader van baten/lasten stelsel. Op wiens budget staan activa zoals auto's: op dat van de CD of dat van de diensten. **Antwoord: op budget van diensten**



# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.1 V&W en interdepartementaal voor FM zaken (1/2)

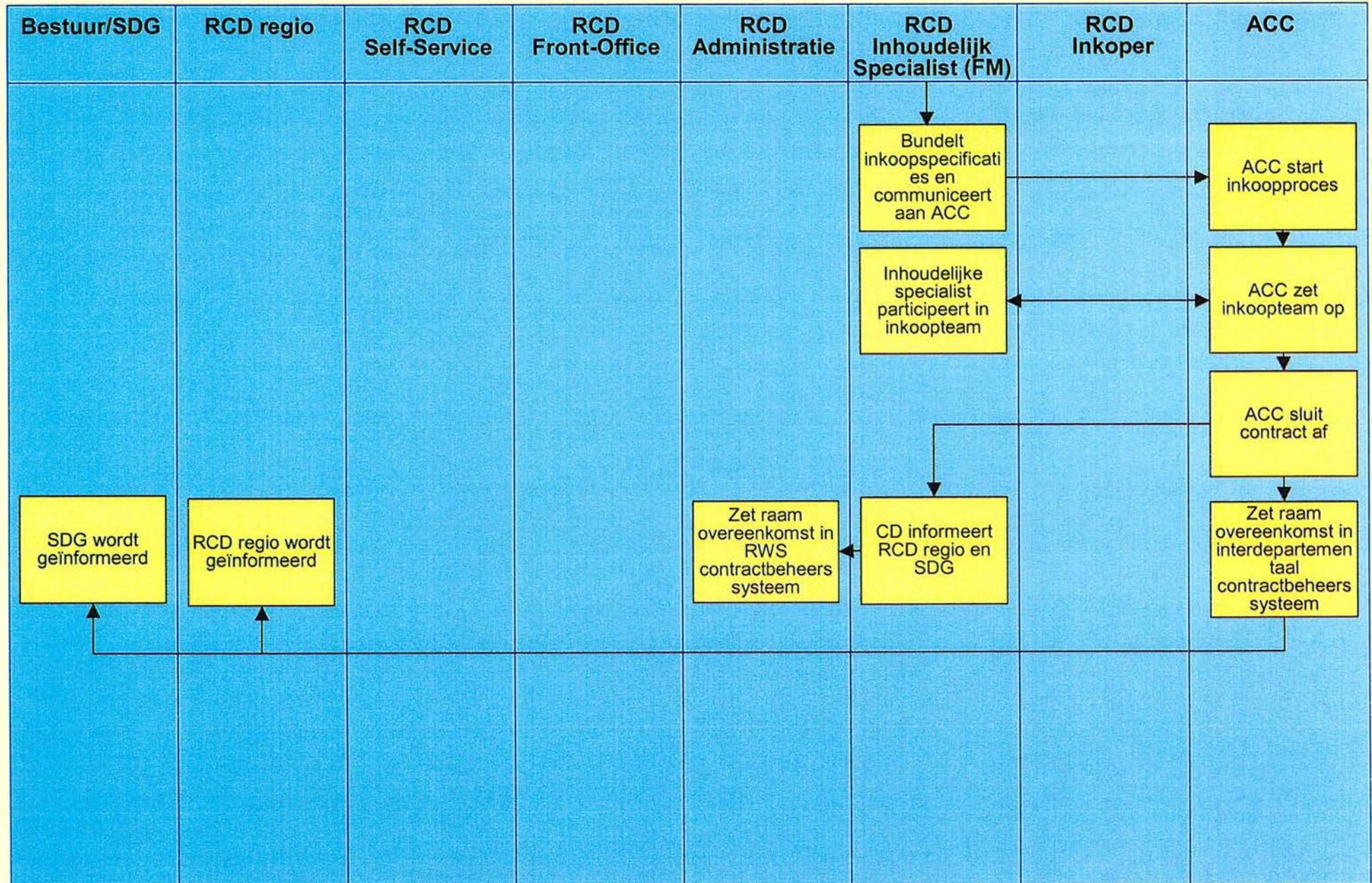




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

#### 4.1.1 V&W en interdepartementaal voor FM zaken (2/2)

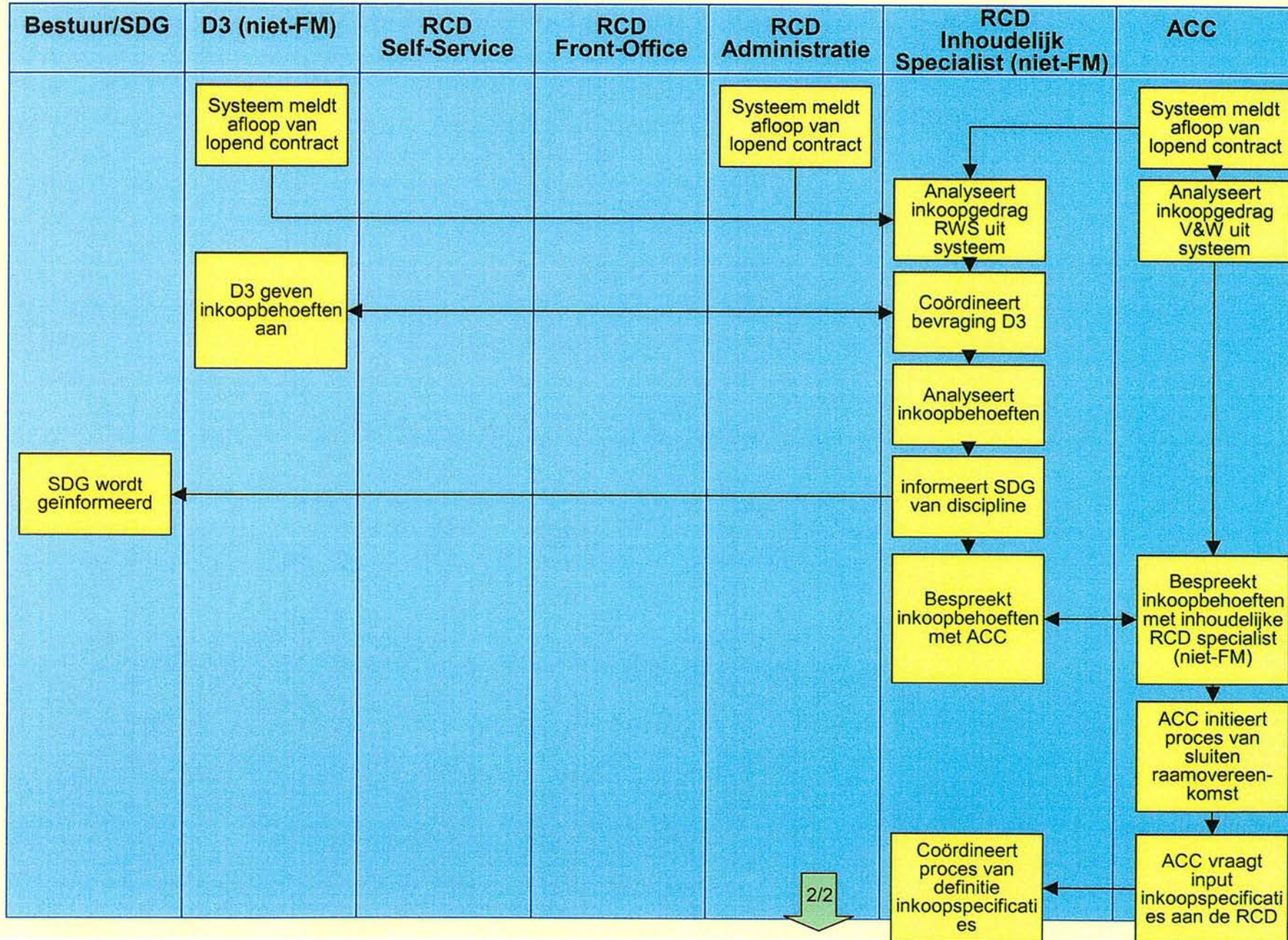




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.2 V&W en interdepartementaal voor niet-FM zaken (1/2)

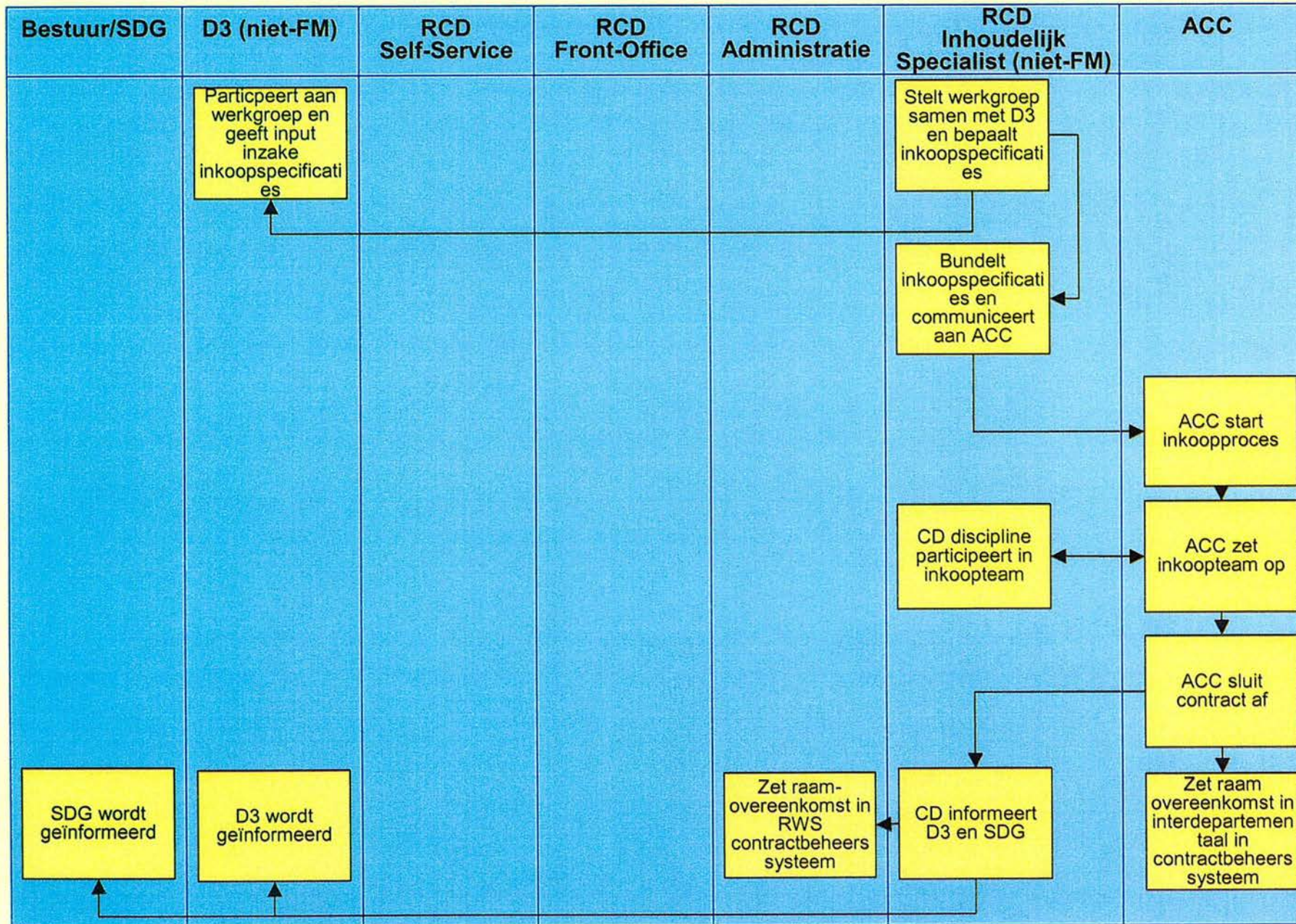




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.2 V&W en interdepartementaal voor niet-FM zaken (2/2)

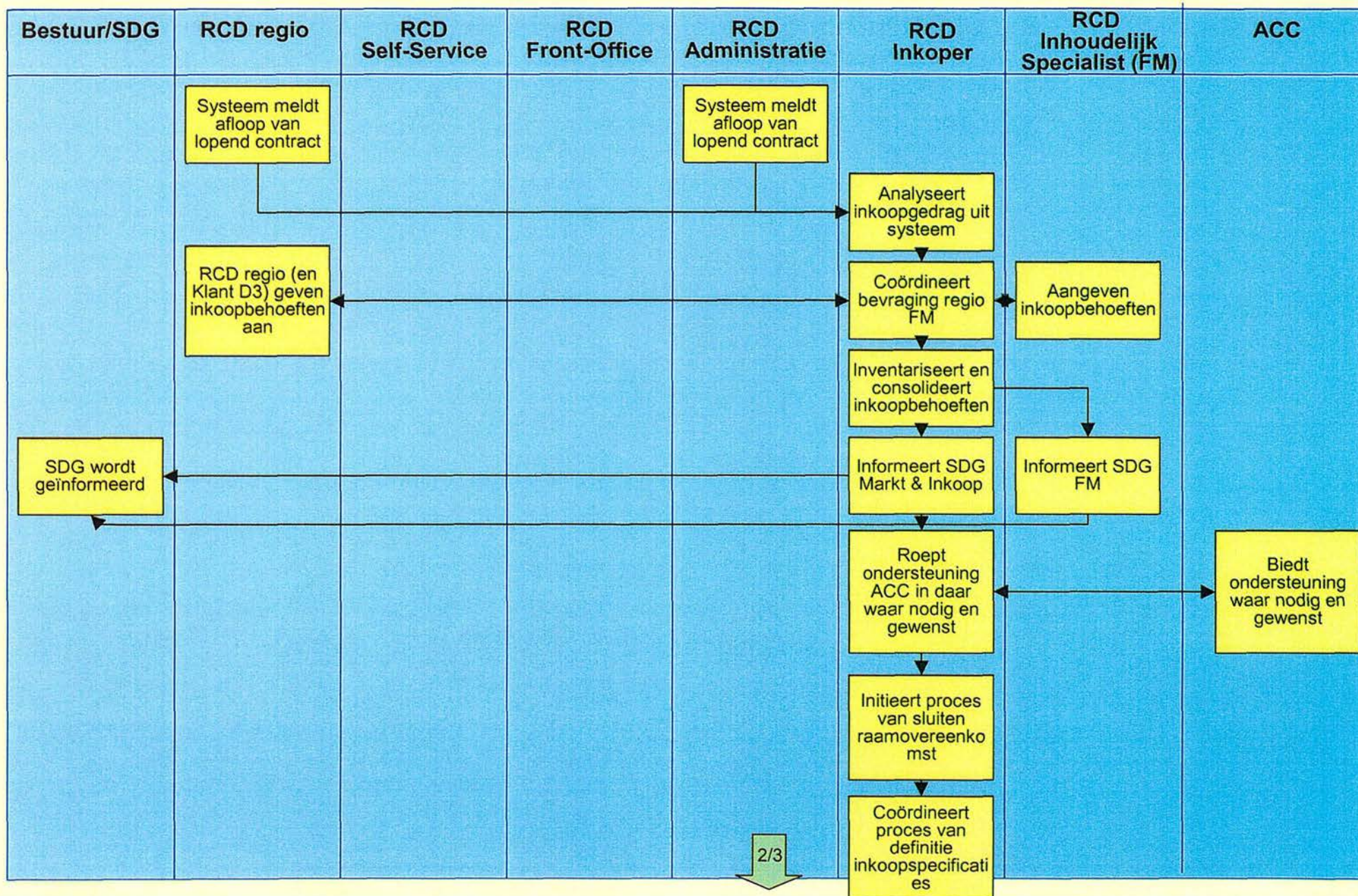




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.3 RWS voor FM zaken (1/3)

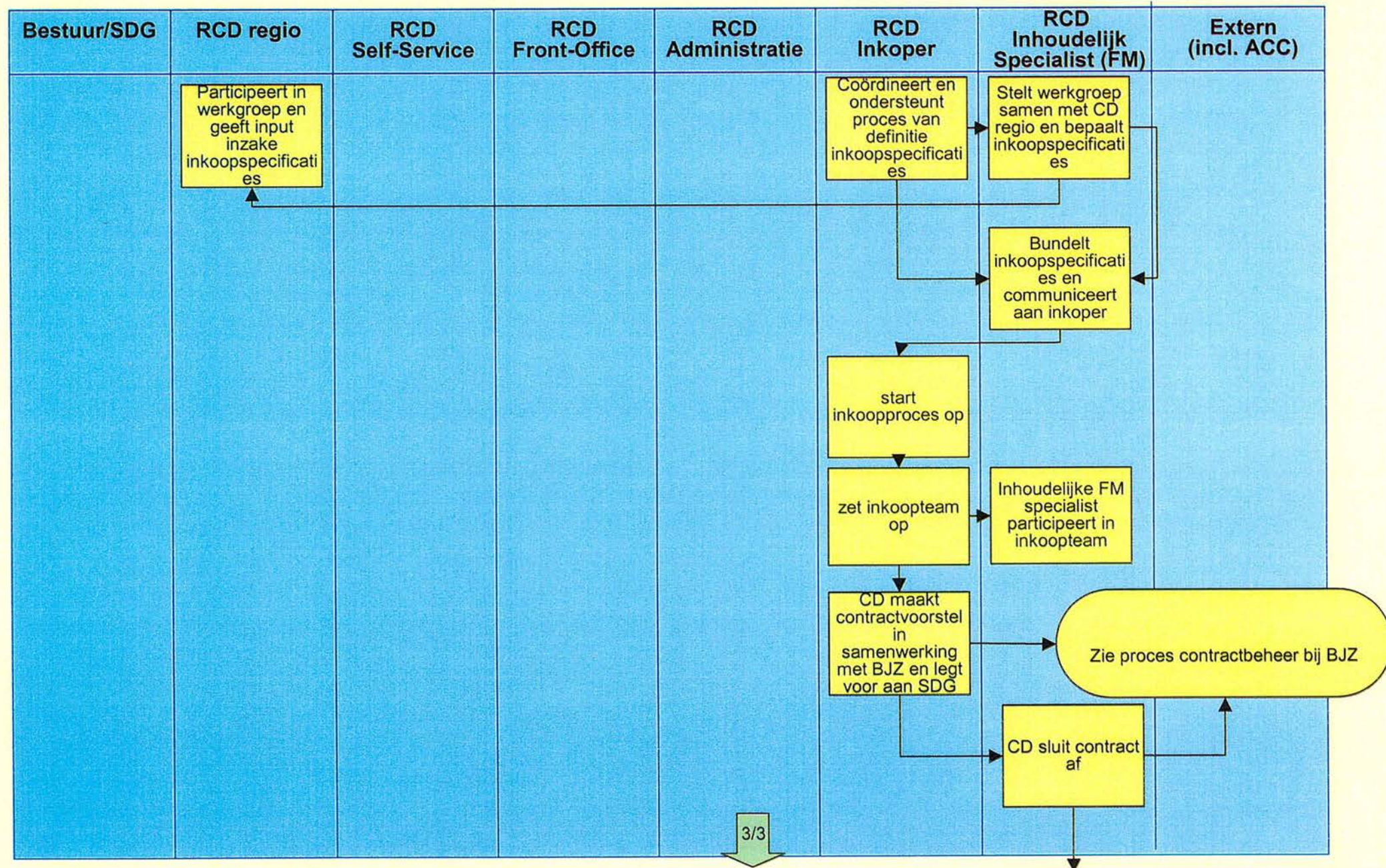




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.3 RWS voor FM zaken (2/3)

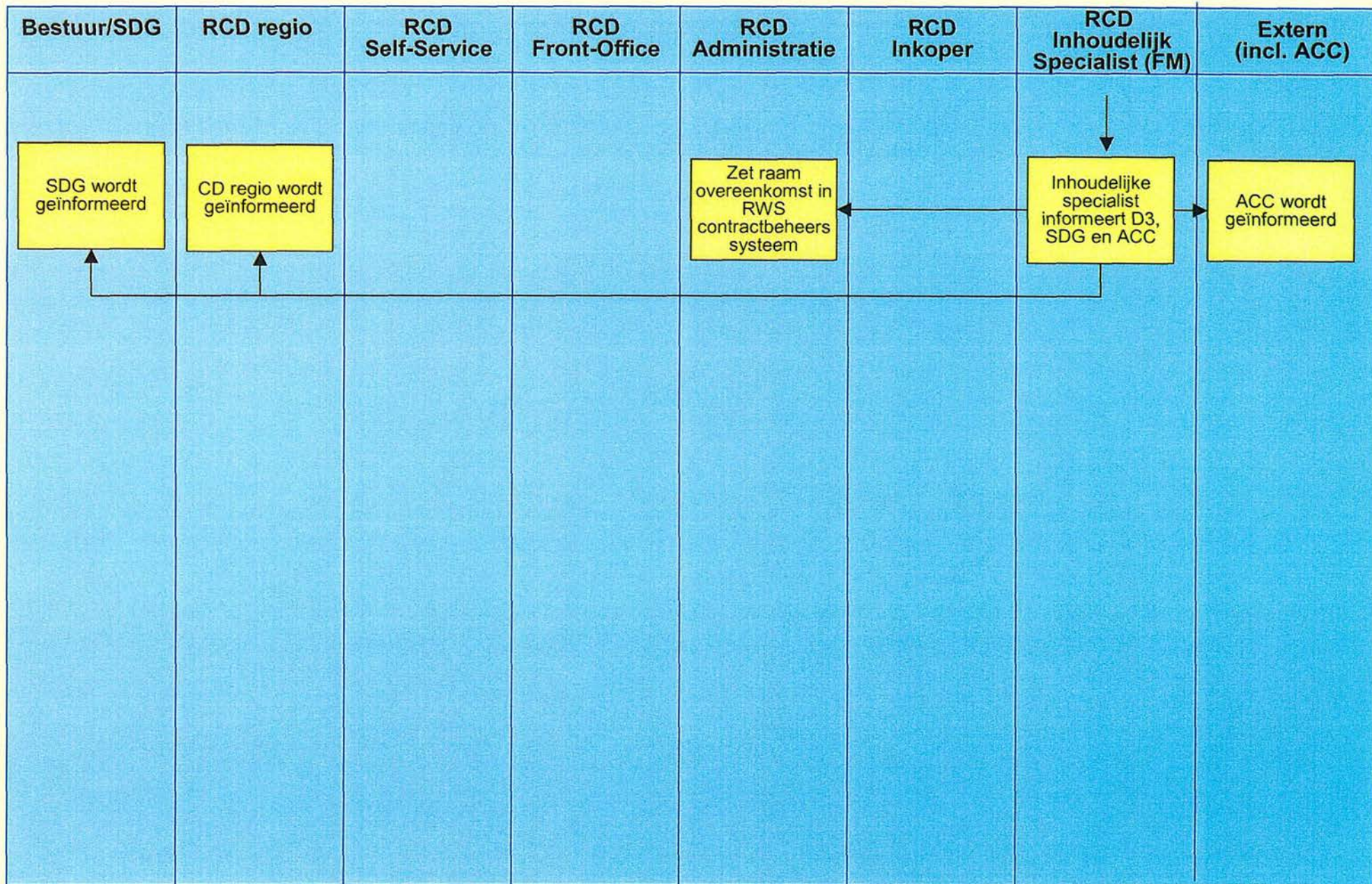




## 4. inkoop en activabeneer

### 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.3 RWS voor FM zaken (3/3)

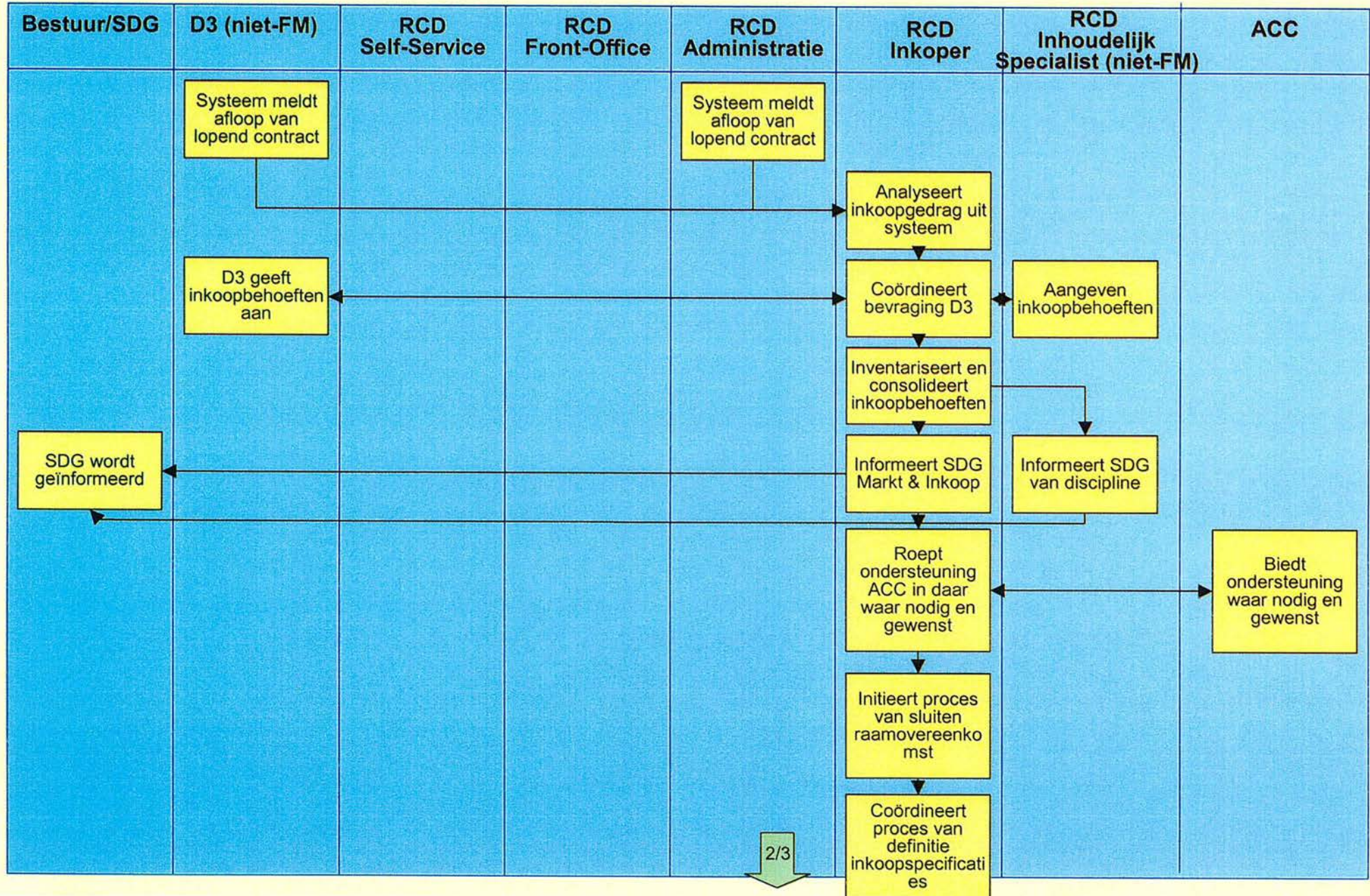




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.4 RWS voor niet-FM zaken (1/3)

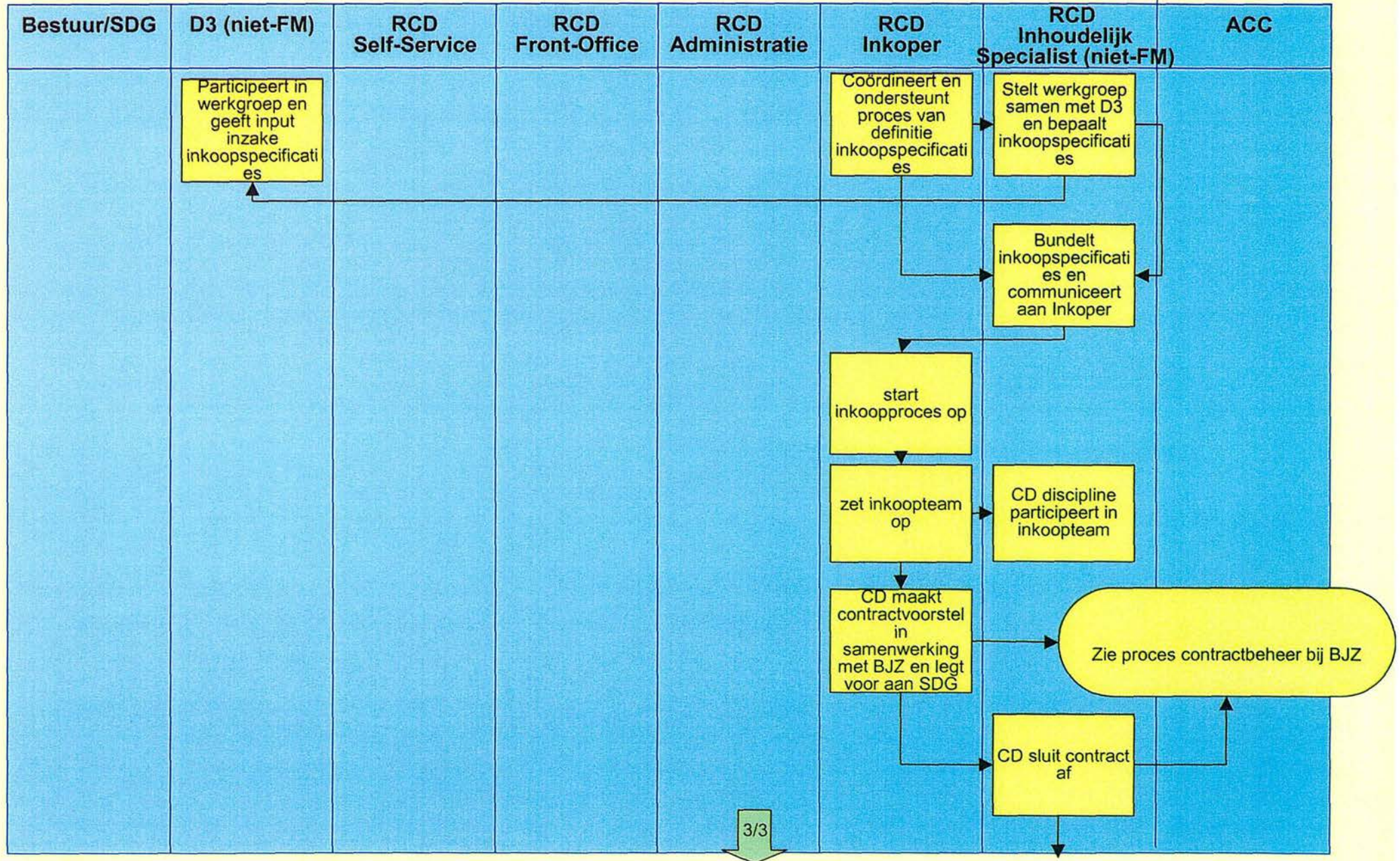




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.4 RWS voor niet-FM zaken (2/3)

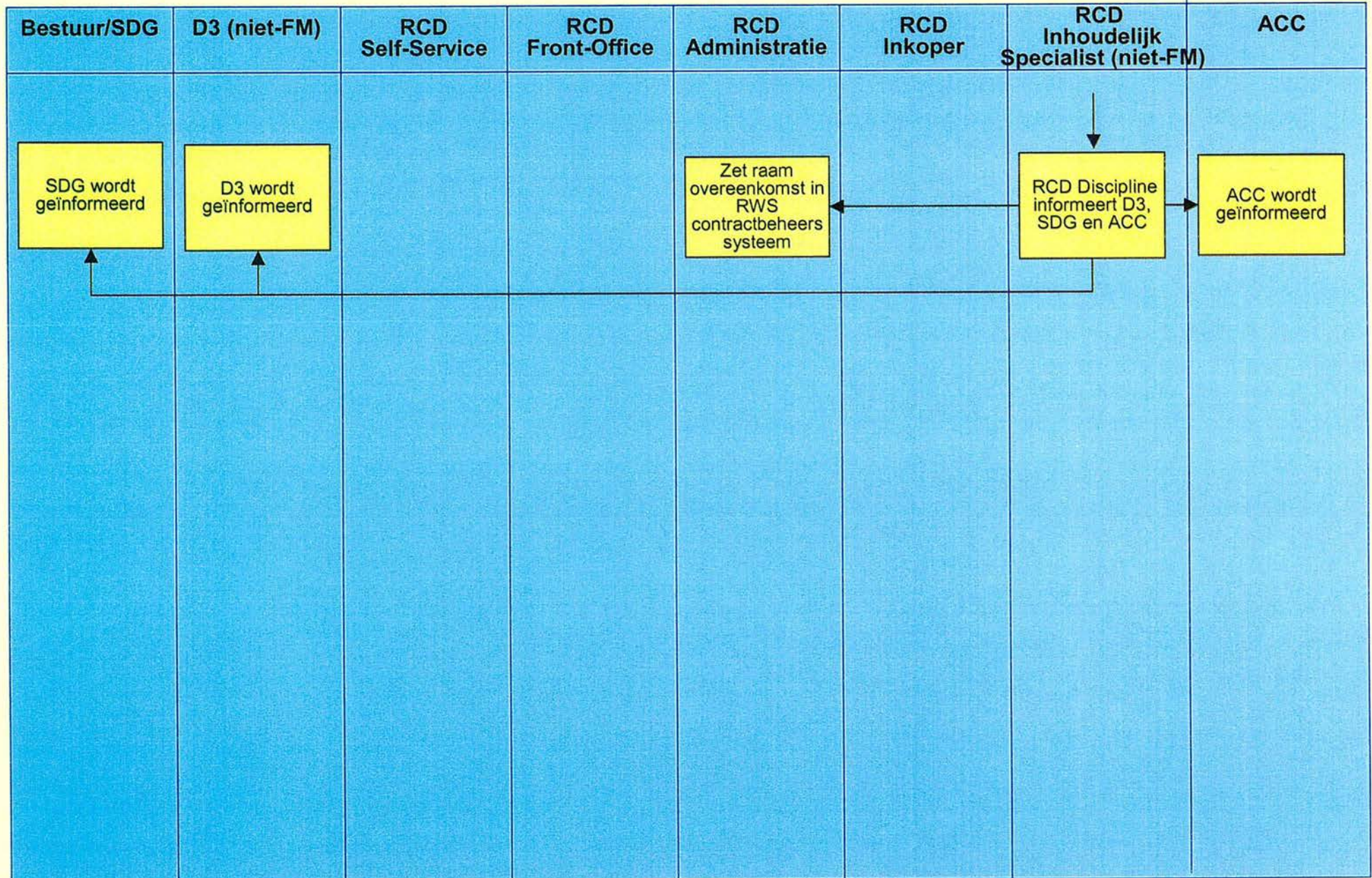




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.1 Sluiten raamovereenkomsten

### 4.1.4 RWS voor niet-FM zaken (3/3)

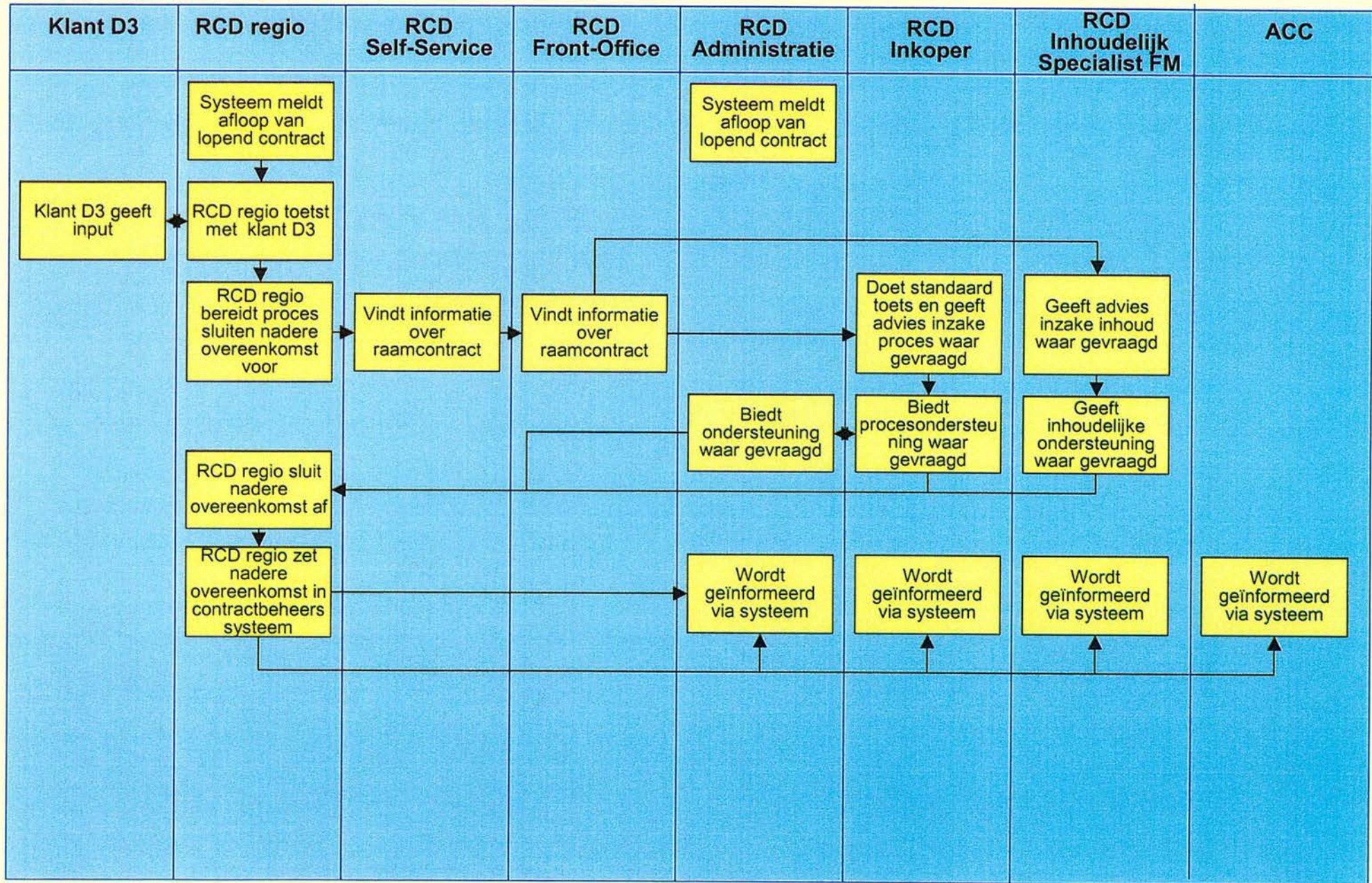




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.2 Sluiten (nadere) overeenkomsten

#### 4.2.1 Nadere overeenkomsten voor FM zaken

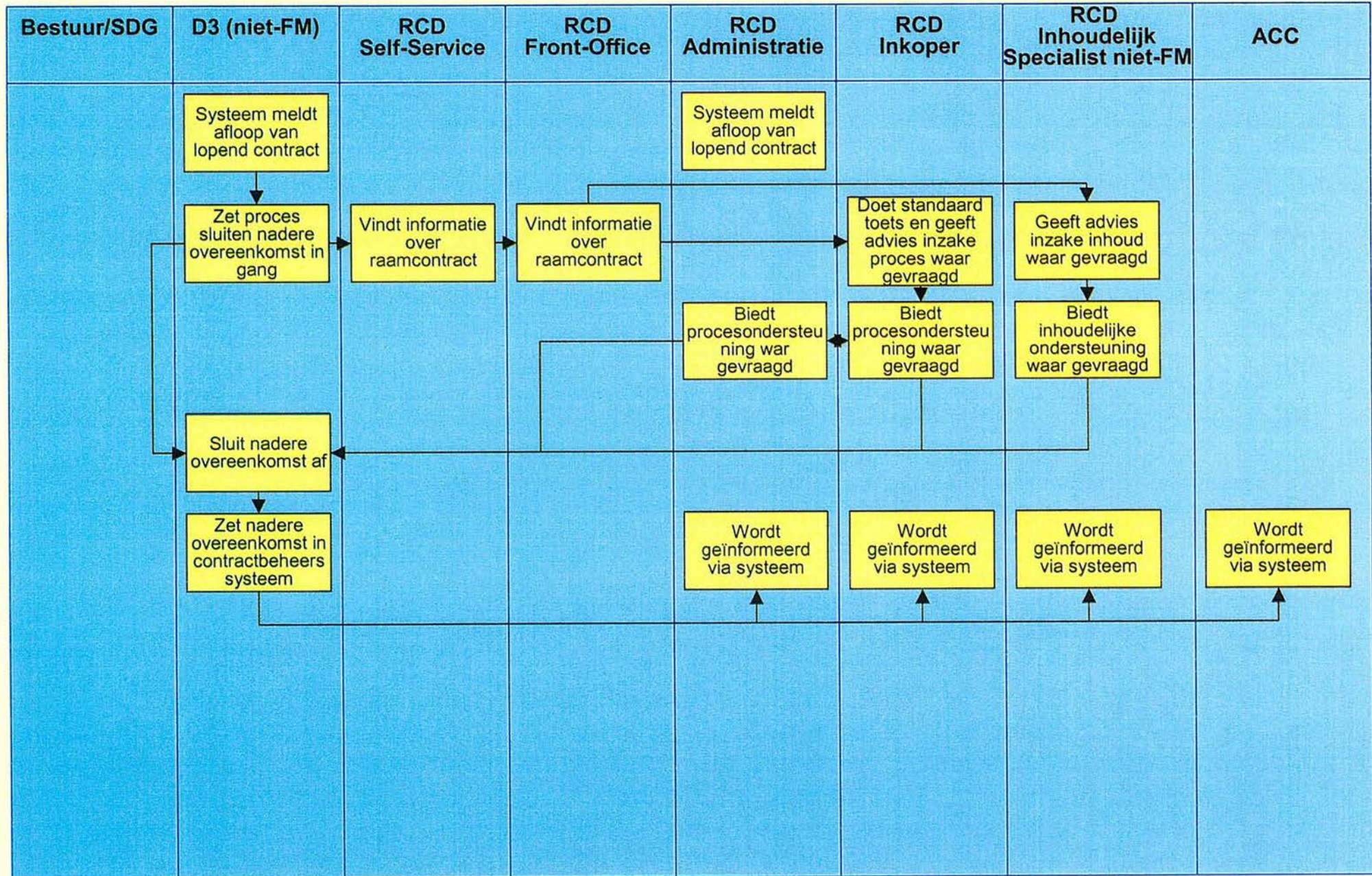




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.2 Sluiten (nadere) overeenkomsten

### 4.2.2 Nadere overeenkomsten voor niet-FM zaken

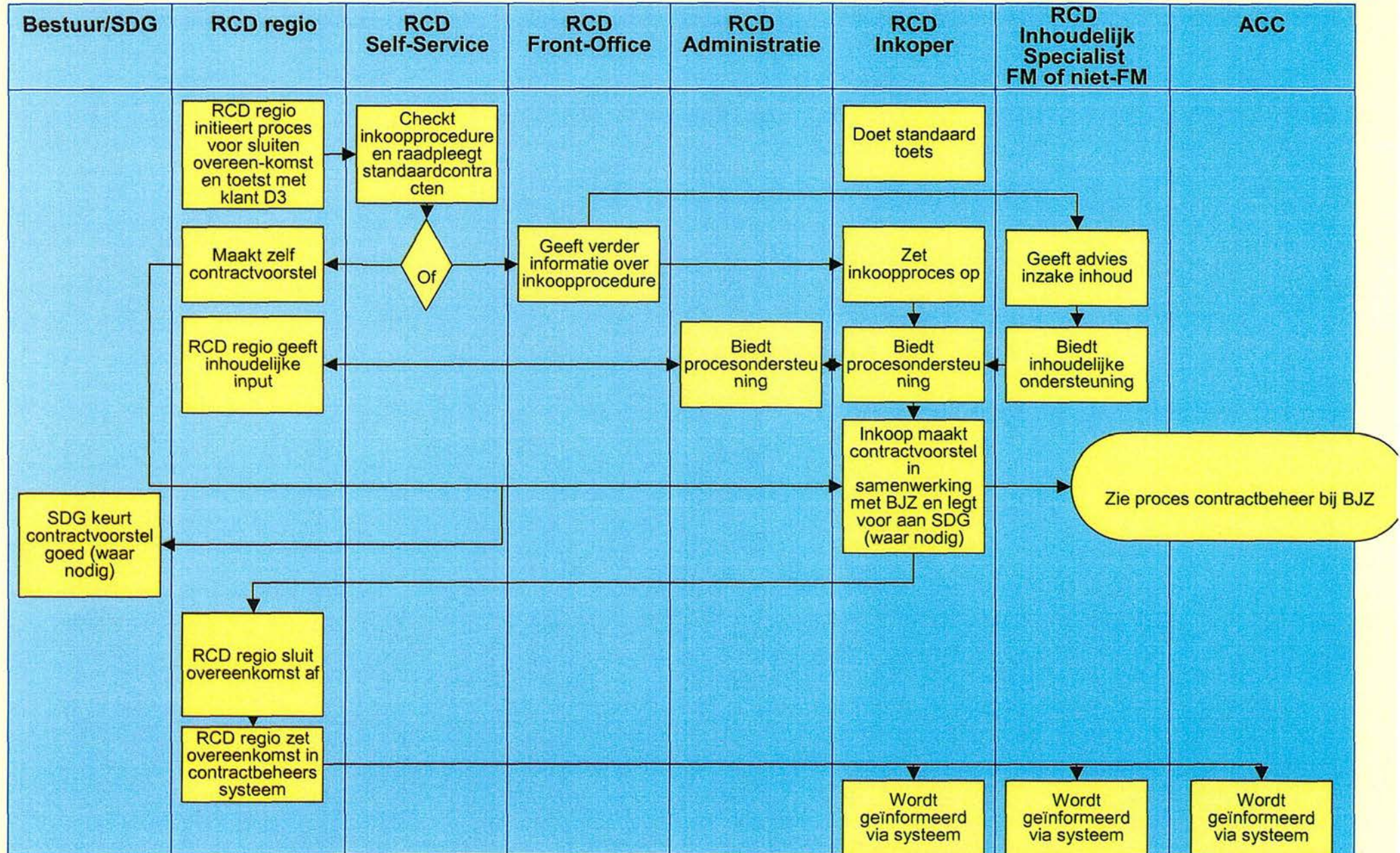




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.2 Sluiten (nadere) overeenkomsten

### 4.2.3 Overeenkomsten zonder raamovereenkomst, zowel FM als niet-FM (bijv. technische installatie)

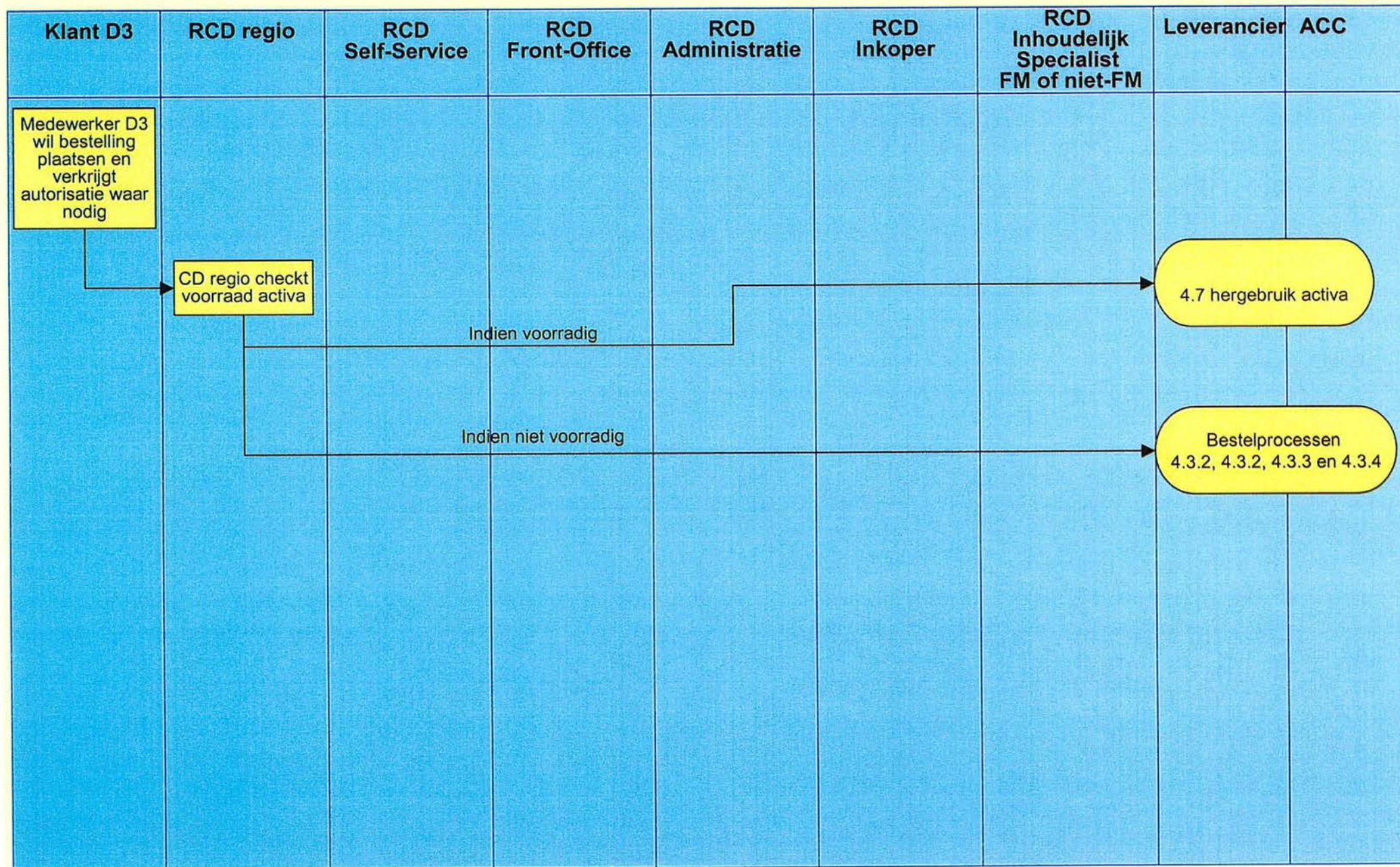




## 4. Inkoop en activabeheer

### 4.3 Bestellen

#### 4.3.1 Raadplegen voorraad voorafgaandelijk aan bestellen

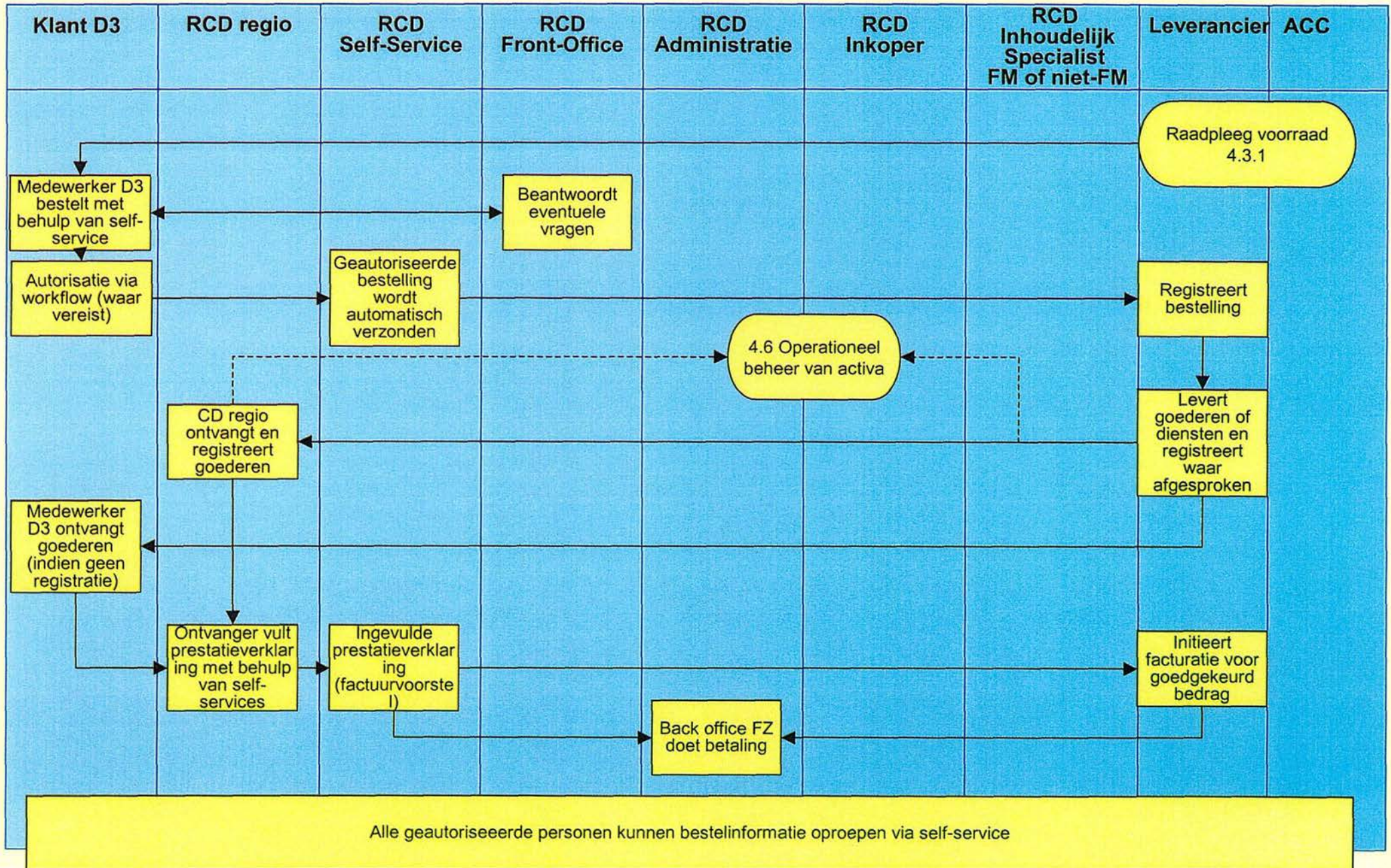




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.3 Bestellen

### 4.3.2 Reguliere bestellingen binnen overeenkomst





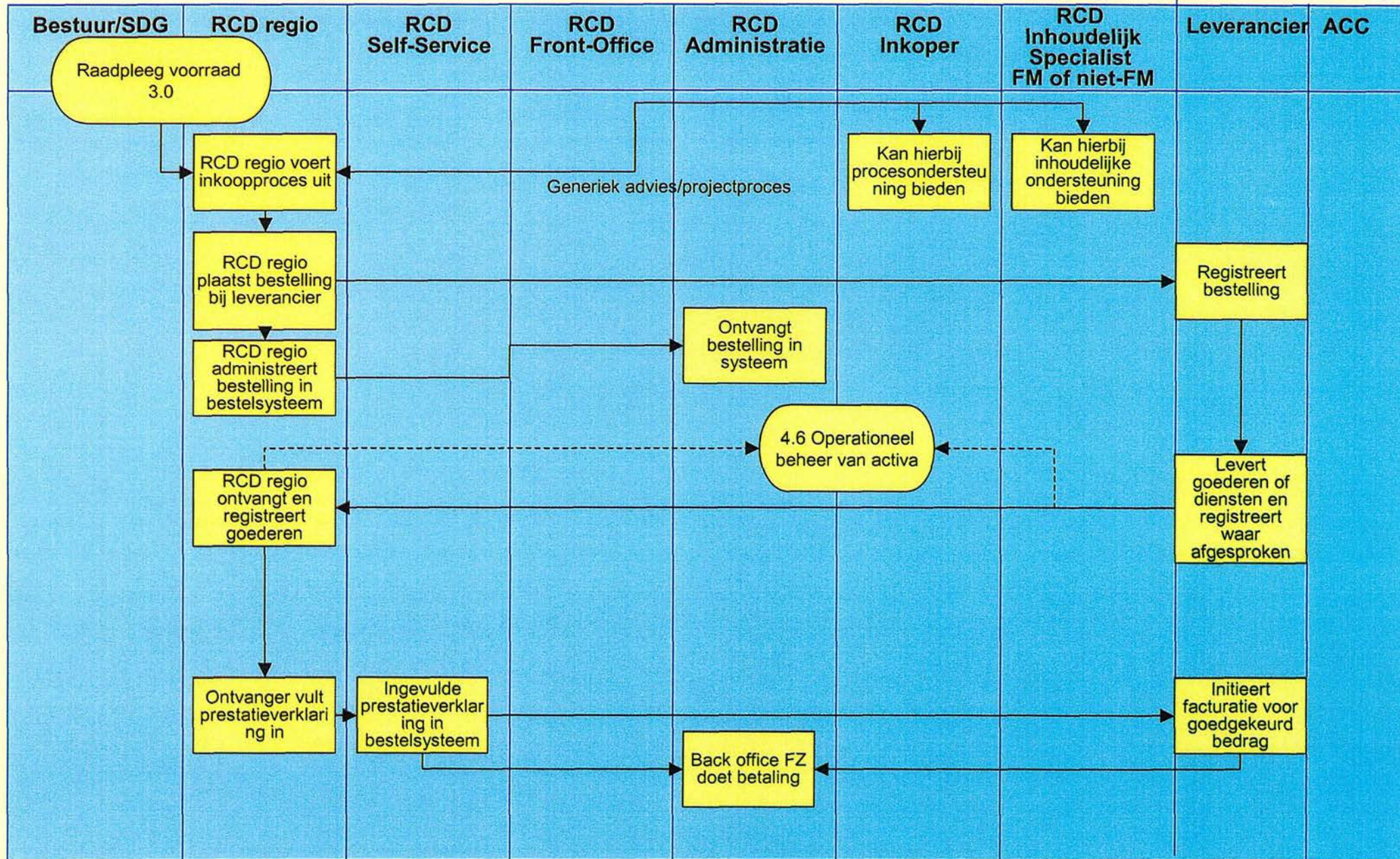




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.3 Bestellen

### 4.3.4 Niet-reguliere bestellingen zonder overeenkomst, > 5000 Euro (Bijv. Directiemeubilair)

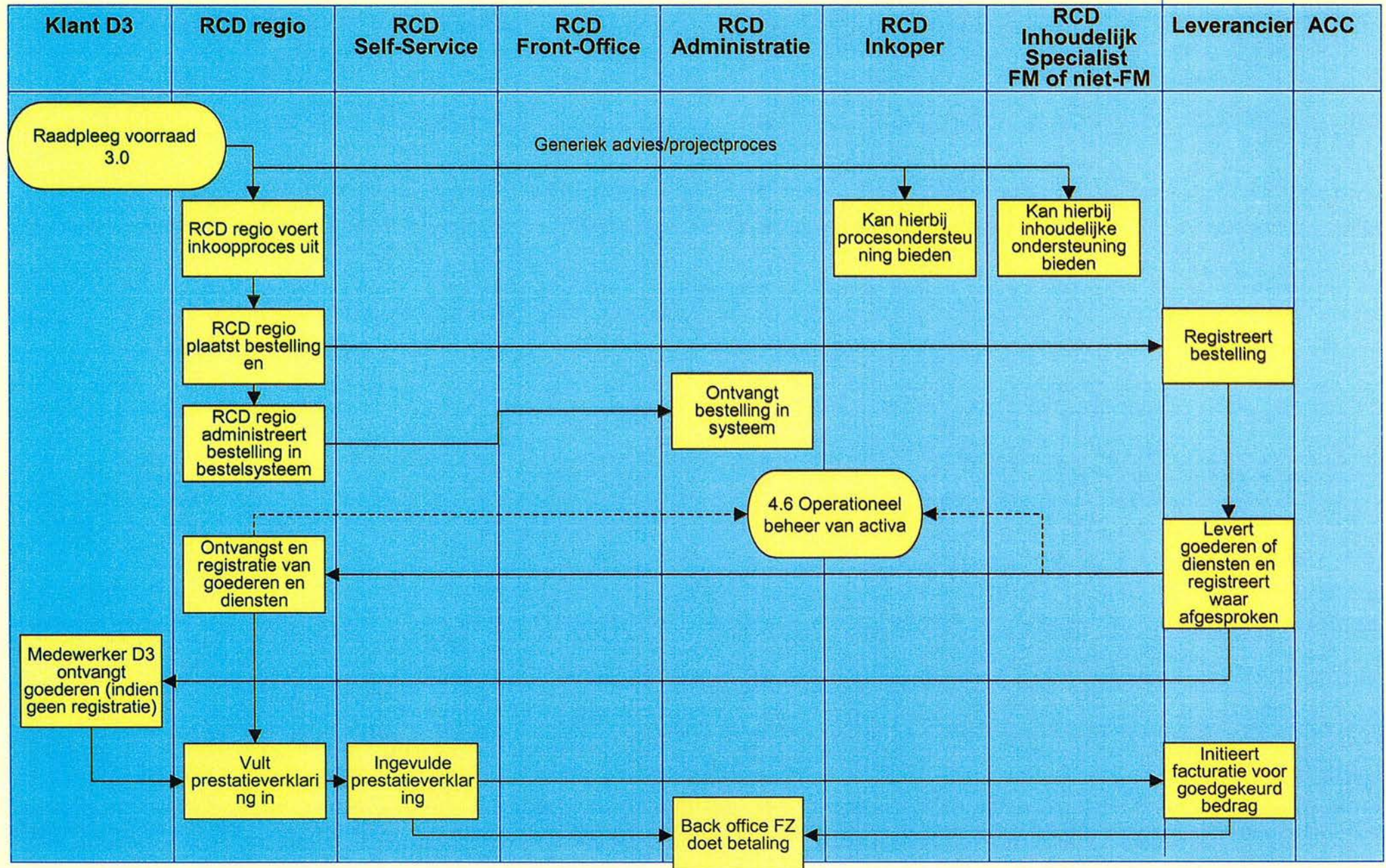




# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.3 Bestellen

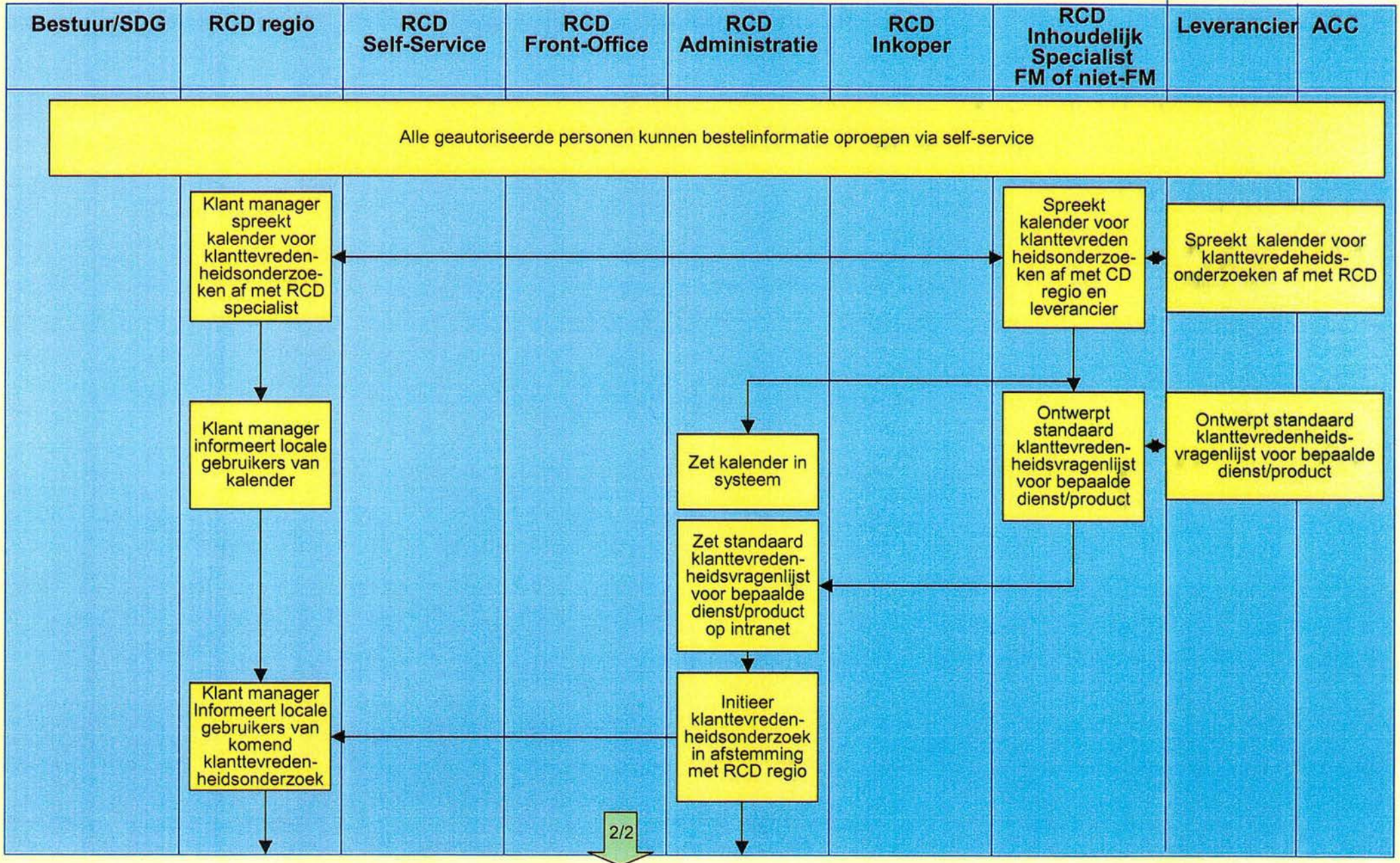
### 4.3.5 Niet-reguliere bestellingen zonder overeenkomst, < 5000 Euro





## 4. Inkoop en activabeheer

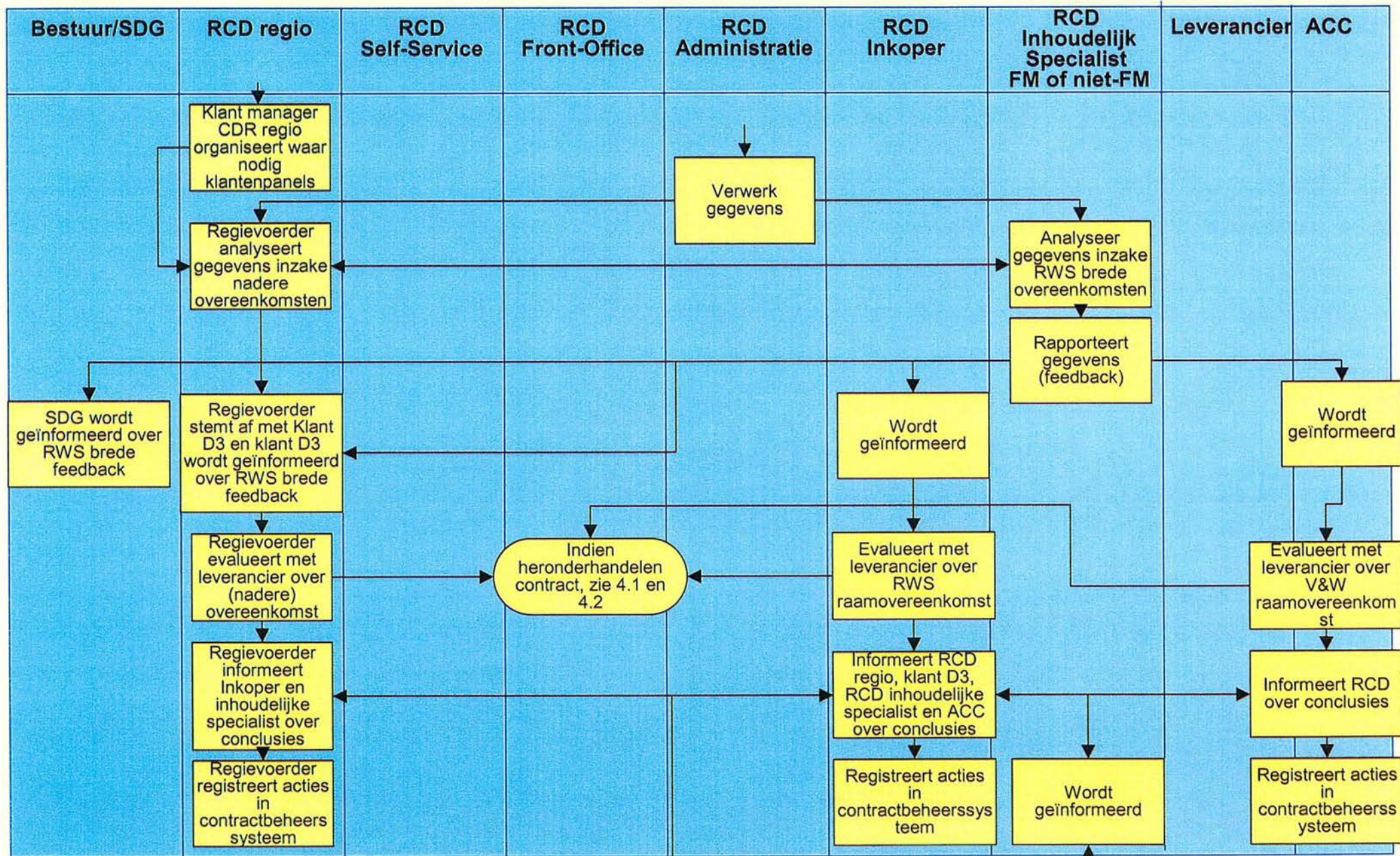
### 4.4 Regie voeren op overeenkomsten (1/2)





# 4. Inkoop en activabeheer

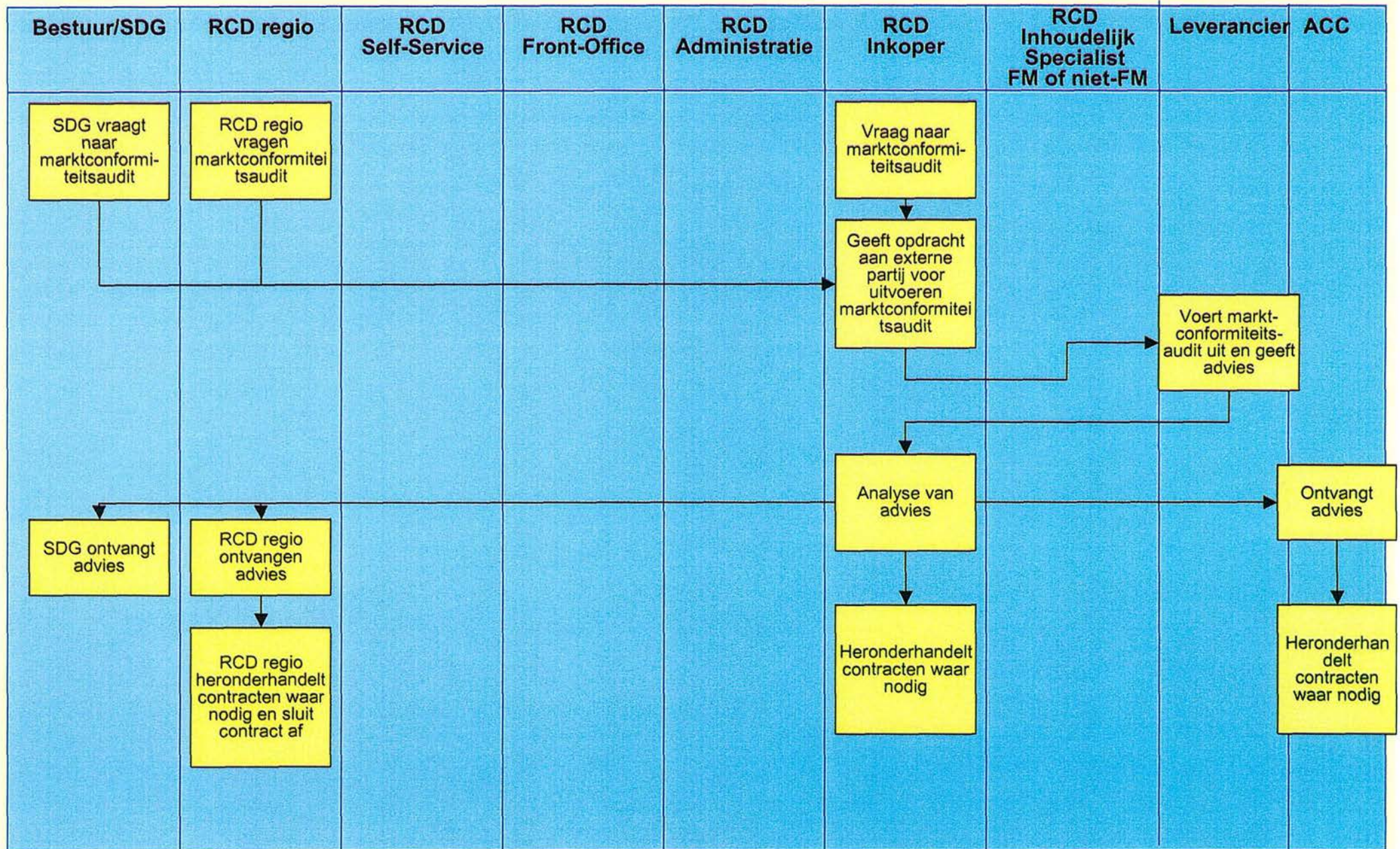
## 4.4 Regie voeren op overeenkomsten (2/2)





## 4. Inkoop en activabeheer

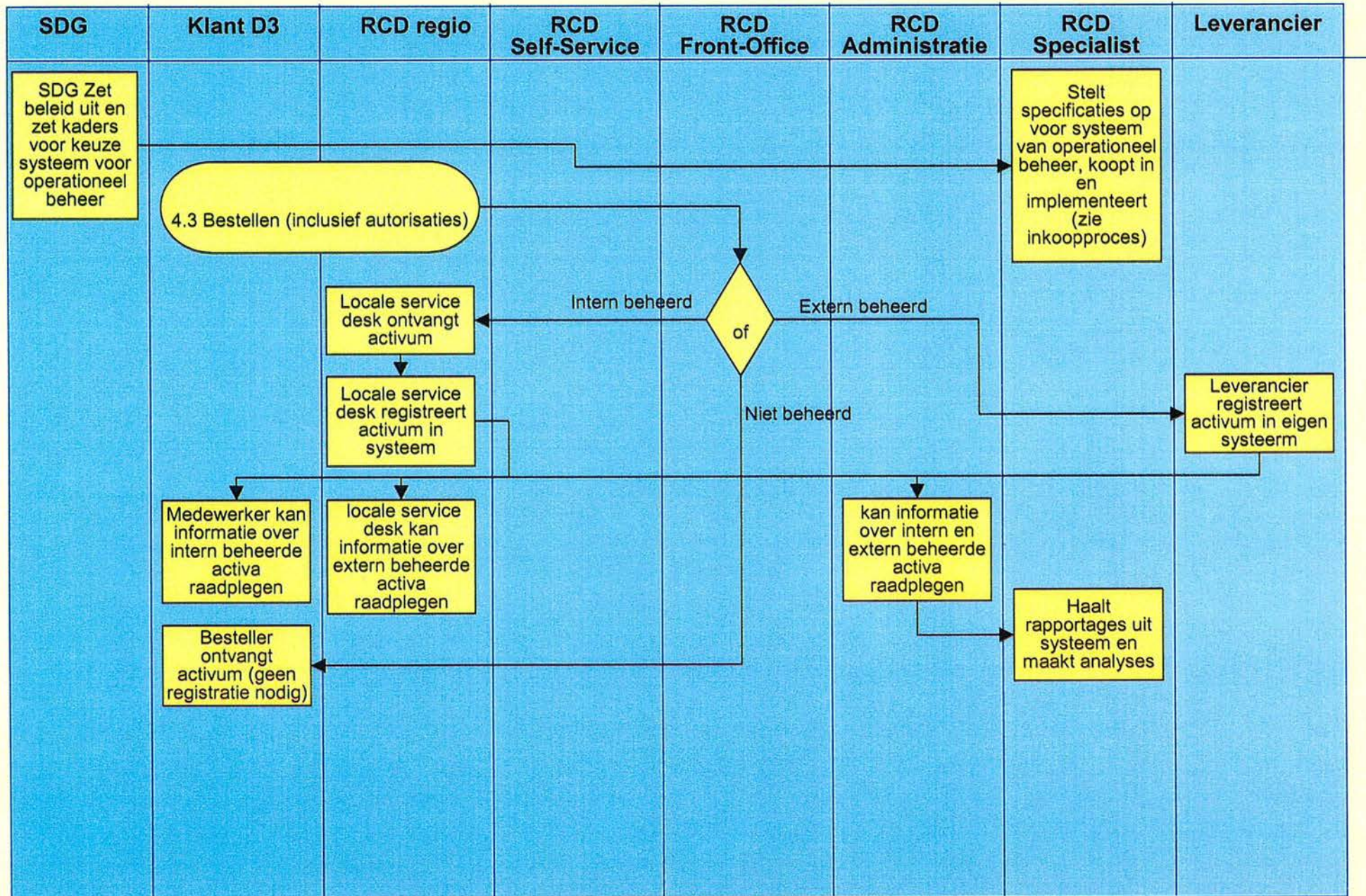
### 4.5 Uitvoeren marktconformiteitsaudits





# 4. Inkoop en activabeheer

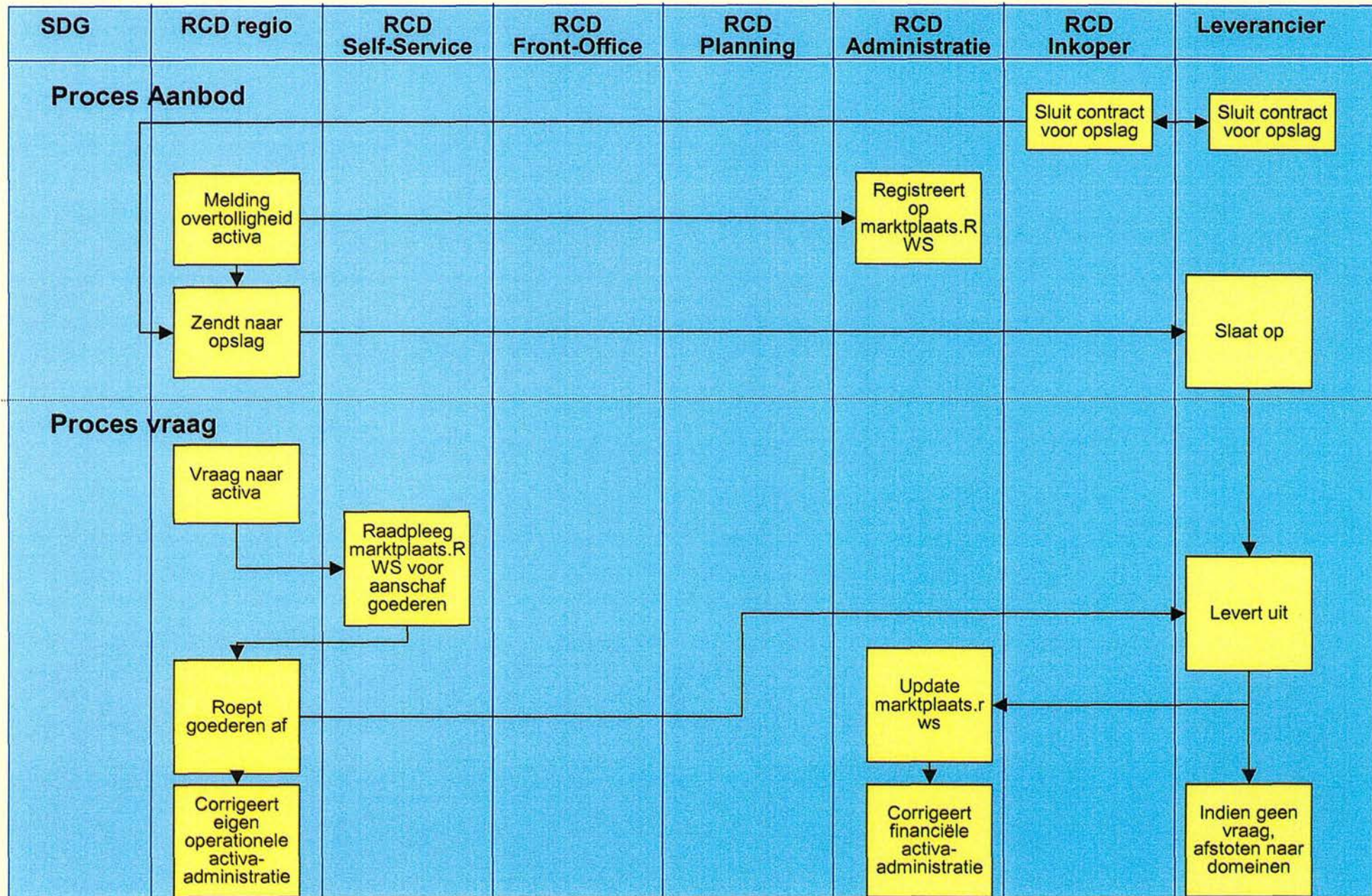
## 4.6 Operationeel beheer van activa





# 4. Inkoop en activabeheer

## 4.7 Hergebruik van activa





### **Kennis en expertise**

- info over inkoopprocedures
- formats voor inkoopspecificaties (programma van eisen), contracten, etc.
- tool om nadere overeenkomsten in te vullen en op te stellen

### **Bestelsysteem**

- één bestelsysteem voor alle reguliere bestellingen, leverancieronafhankelijk
- catalogi met alle te bestellen producten en diensten (uit overeenkomst) in bestelsysteem (eventueel via ASP)
- rechtstreekse bestelling via digitaal bestelformulier (met ingebouwde autorisatie voor verschillende bedragen) bij leverancier (leverancier is aangesloten)
- via workflow autorisatie
- automatische registratie van bestelling in het systeem, real time te raadplegen door RCD en D3
- digitaal kunnen invoeren van prestatieverklaring + en automatische berichtgeving aan leverancier
- leverancier verstuurt elektronische factuur met prestatieverklaring (reversed billing)
- link met automatische betalingen
- bestelinformatie breed te raadplegen via intranet (autorisatieniveaus)
- Maken van analyses van bestelgedrag

### **Contractbeheerssysteem**

- breed te raadplegen via intranet (autorisatieniveaus)
- bevat alle overeenkomstgegevens (bijv. afloop, waarde, etc.) + signaleringssysteem bij afloop
- toevoegen van overeenkomsten door verschillende niveaus (autorisatieniveaus)
- geeft alle overeenkomsten aan voor verschillende producten en diensten (zoeken op product/dienst)
- kalender inbrengen voor diverse events (leverancierevaluaties, Klanttevredenheidsonderzoeken, etc.)
- kalender kan klanttevredenheidsonderzoeken triggeren
- Gemaakte afspraken/acties noteren ten aanzien van leveranciers door alle gebruikers (D3, RCD en ACC)

### **Tools voor inkoopproces**

- e-tendering en e-auction (mogelijkheid om tender uit te zetten via internet: specificaties uitzetten bij leverancier + mogelijkheid om online te bieden)
- tools om selectiecriteria op te stellen, leveranciers daar op te scoren en scores van verschillende inkoopteamleden te consolideren en te vergelijken
- online samenwerking in inkoopteam (virtueel projectmanagement)

### **Web-enabled Klanttevredenheidsonderzoeken**

- uitvoeren van online onderzoeken, gelinkt aan en getriggert door kalender in contractbeheerssysteem
- automatisch downloaden van gegevens respondenten en doorsturen uitnodigingen, automatische rappels, etc.
- mogelijkheid voor leverancier om eigen Klanttevredenheidsvragenlijsten toe te voegen
- automatische verwerking van gegevens
- uitkomsten van onderzoeken zijn ook op D3 niveau te raadplegen via portaal (autorisatieniveaus)



### **Operationeel beheer van goederen: RWS breed FMIS systeem dat moet toelaten:**

- Locale input (registratie van activum) door locale service desk
- Locale raadpleging/reservering/etc. via portaal door medewerkers (web-enabled)
- Verschillende autorisatieniveaus om gegevens te wijzigen
- Hieruit management- en beheersinformatie halen (zowel lokaal als centraal)

### **Hergebruik van activa: Webtoepassing à la Marktplaats:**

- Enkel toegang door RCD administratie om gegevens te beheren
- Raadplegen door iedereen
- Automatische bestelmogelijkheden bij opslagbedrijf
- Overheidsbreed?

### **Financiële activa-administratie in SAP**



# **FM 5 Project processen v4**



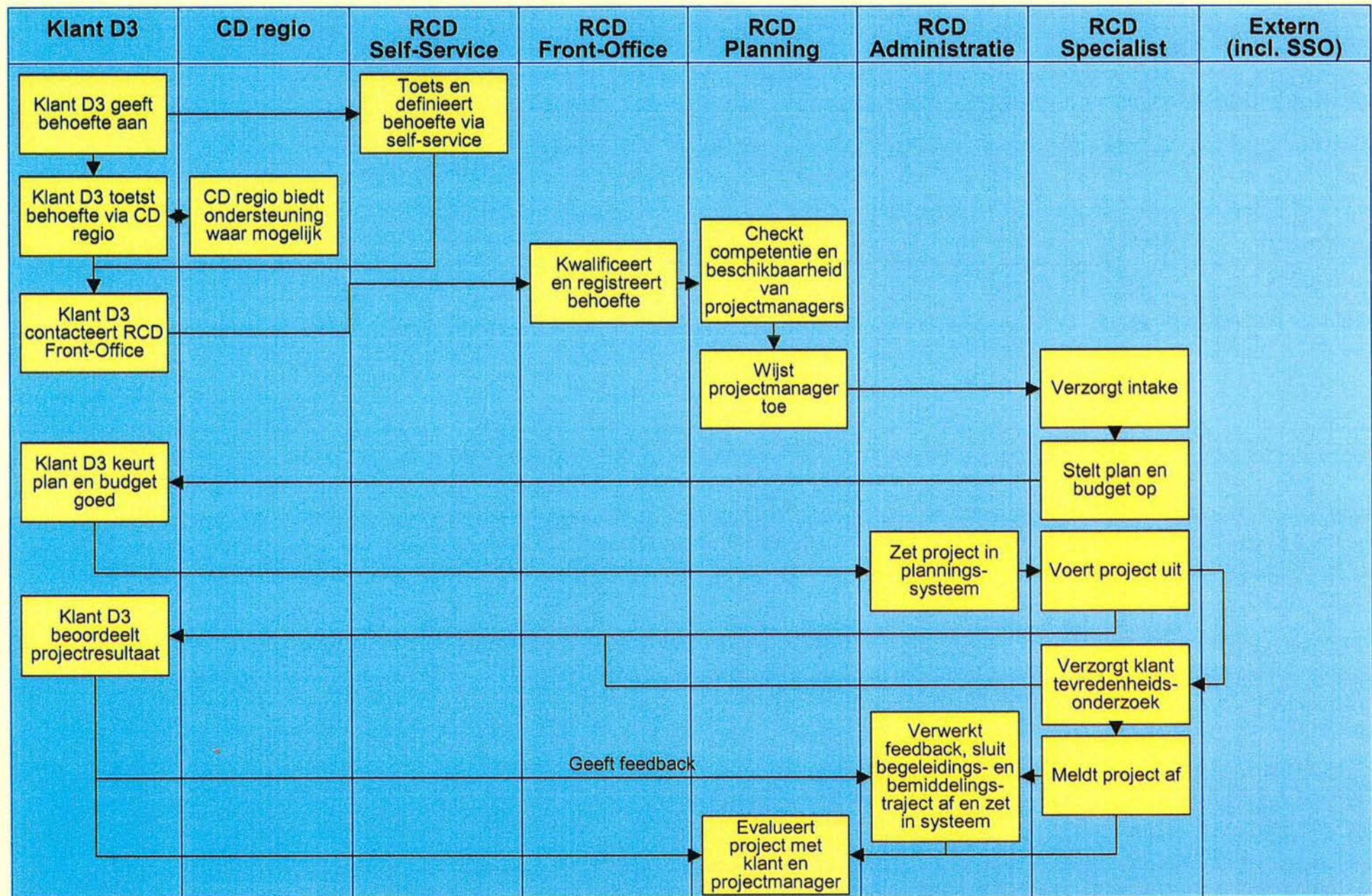
5.1 Toekenning FM project aan RCD centraal

5.2 Toekenning FM project aan RCD regio



# 5. Project processen

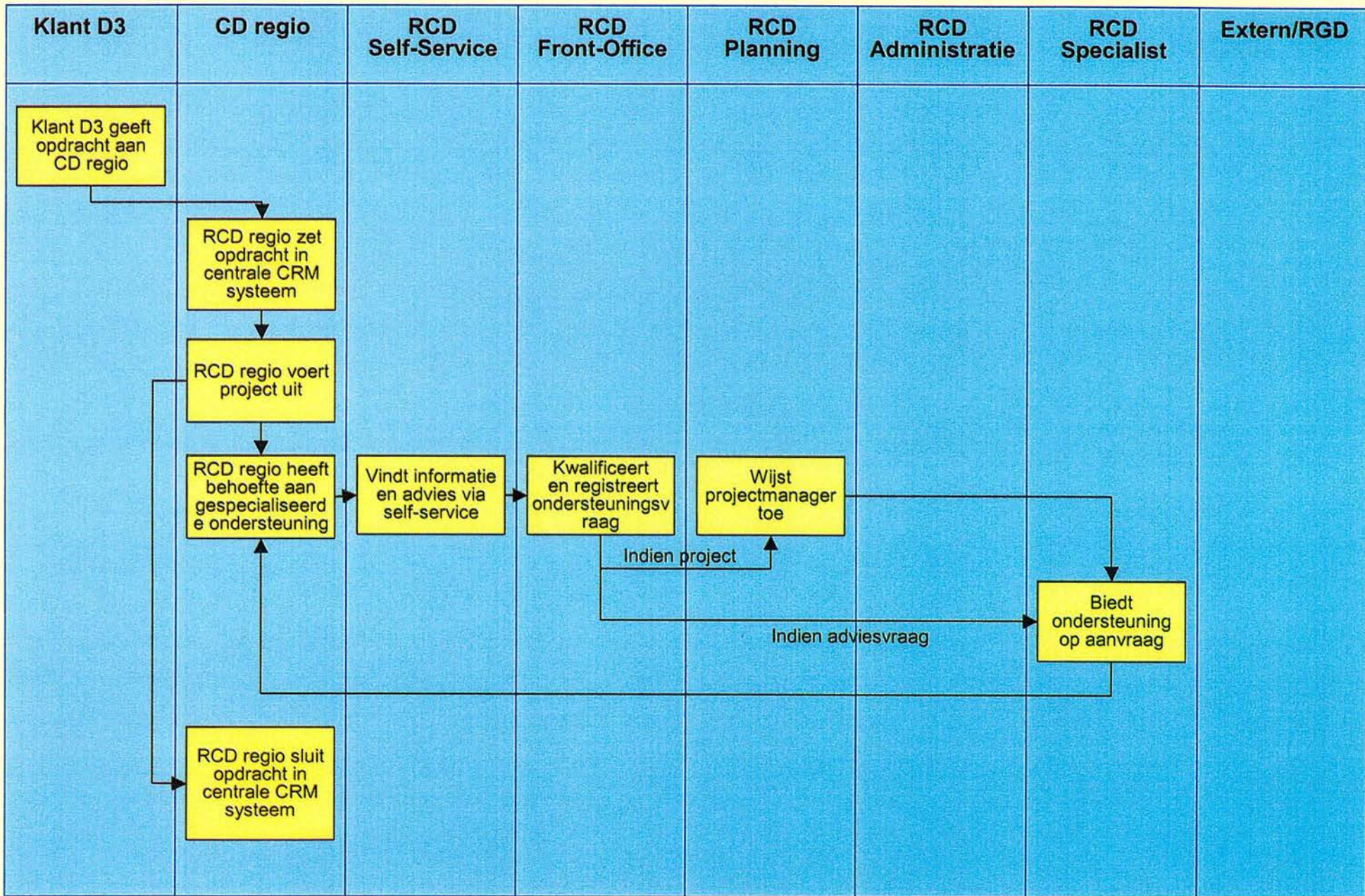
## 5.1 Toekenning FM project aan CD centraal





## 5. Project processen

### 5.1 Toekenning FM project aan CD regio





### Toelichting:

Deze processen zijn verschillend van het generieke projectproces omdat de lokale klant ook tot de CD behoort (regio CD). Verschil zit hem met name in:

- Als de CD regio een opdracht krijgt van Klant D3, moet zij deze opdracht ook rechtstreeks in het (CRM-)systeem kunnen registreren
- Als de CD regio een project uitvoert voor klant D3 kan het zijn dat zij hierin extra ondersteuning nodig heeft van specialisten van de CD centraal. De ondersteuningsvraag loopt dan eveneens via de front office, maar men moet bij de registratie aldaar wel vermijden dat dit project op twee plaatsen in het CRM systeem wordt gezet. In dit geval is er al een project geopend in het systeem door CD regio (als hoofdcontractor), waar nu enkel de betrokkenheid/activiteiten van de CD centraal aan moet worden toegevoegd (als subcontractor).

### IT specificaties:

- CD regio kan rechtstreeks projecten registreren en afsluiten in het centrale CRM systeem. Deze projecten kunnen vervolgens aangevuld worden door de CD centraal als deze erbij betrokken raakt.



## **FM 6 FM regio processen v2**



**6.1 Vragen aan Regio Front Office**

**6.2 Contractbeheer**

**Andere regio FM processen zijn te vinden onder FM 4. Inkoop en activabeheer:**

**4.2 Sluiten (nadere) overeenkomsten**

**4.3 Bestellen**

4.3.1 Raadpleeg voorraad voorafgaand aan bestellen

4.3.2 reguliere bestellingen binnen overeenkomst

4.3.3 niet-reguliere bestellingen met overeenkomst (> 5.000 Euro)

4.3.4 niet-reguliere bestellingen zonder overeenkomst, > 5000 Euro

4.3.5 niet-reguliere bestellingen zonder overeenkomst, < 5000 Euro

**4.4 Regie voeren op overeenkomsten**

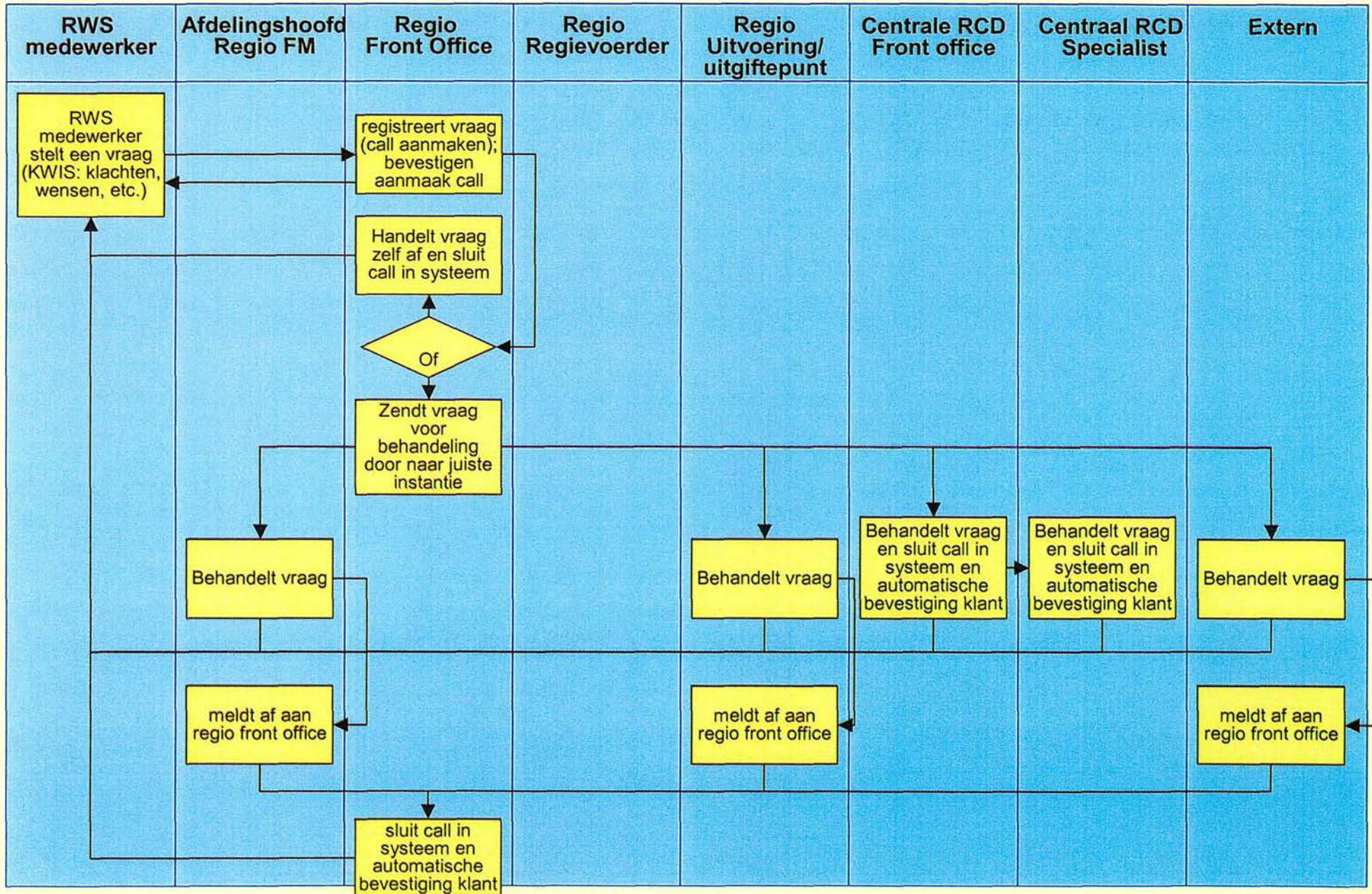
**4.6 Operationeel beheer van activa**

**4.7 Hergebruik van activa**



# 6. Regio FM processen

## 6.1 Vragen aan Regio Front Office





# 6. Regio FM processen

## 6.2 Contractbeheer

