



MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD FACILITY MANAGEMENT

De maatschappij dat ben jij. Daarmee probeert de overheid de betrokkenheid van de burgers bij maatschappelijke vraagstukken te vergroten. Bedrijven geven hieraan invulling door op 'maatschappelijk verantwoorde wijze' te ondernemen. Bestuurders van deze bedrijven zullen ook van hun facilitaire organisatie een bijdrage in het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) verwachten. In dit artikel wordt met voorbeelden aangegeven op welke wijze initiatieven kunnen worden genomen tot Maatschappelijk Verantwoord Facility Management.

MVO heeft zijn oorsprong ongeveer een decennium geleden. De aandacht voor milieuzorg van de jaren '80 daarvoor breidde zich langzaam uit met sociale en economische factoren. Daarmee kwamen aspecten bij elkaar die zich vertaalden in bedrijfsethiek, duurzaamheid binnen het ondernemerschap en betrokkenheid van bedrijven met hun omgeving. De essentie van MVO wordt in het kort verwoord in de drie P's van profit, people en planet. Door die termen wordt MVO vaak geassocieerd met mondiale problemen zoals klimaatverandering, armoedebestrij-

ding, mensenrechten of leefbaarheid. Dat zijn inderdaad onderwerpen die vallen binnen de scope van MVO.

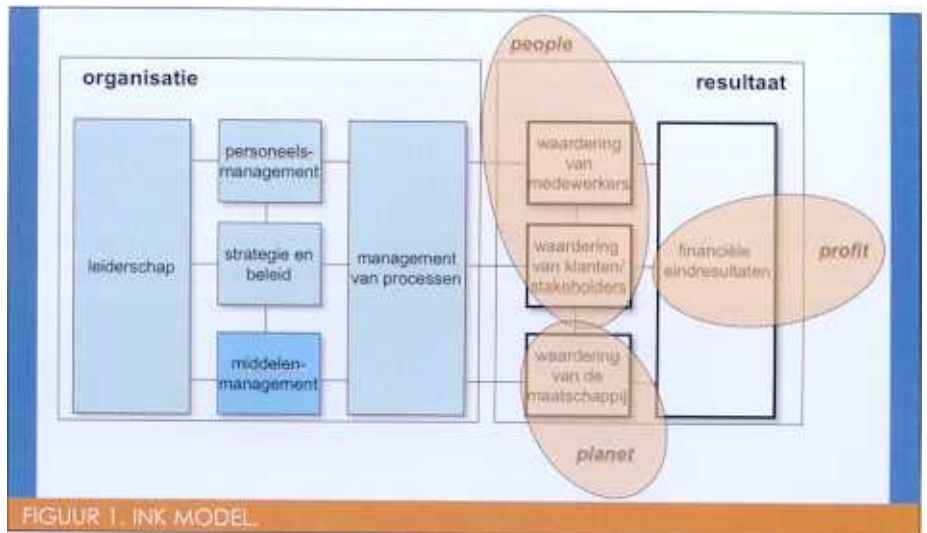
INK-MODEL

Echter ook in de reguliere bedrijfsvoering zijn de drie P's van MVO terug te vinden. Uitgaande van het organisatiemodel dat is ontwikkeld door het Nederlands Instituut voor Kwaliteit (INK) zijn in de resultaatgebieden van een onderneming aspecten beschreven die nauw met MVO verweven zijn. Allereerst verwijst de waardering van medewerkers, klanten en belanghebbenden naar de P van people. Daarnaast betreft de waardering van de maatschappij de P van planet. Uiteindelijk moet dat leiden tot eindresultaten die voor een commerciële onderneming tot uitdrukking komen in de P van profit.

Om resultaten te behalen heeft de organisatie een aantal instrumenten tot haar beschikking. Het facility management levert daaraan met name een bijdrage in het management van middelen. De vraag is echter wat er concreet gedaan kan worden om de resultaten in de termen van de drie P's positief te beïnvloeden. Hieronder wordt een aantal maatregelen beschreven in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Facility Management.

MILIEUZORG

Er was een tijd dat milieubewustzijn van een organisatie zich richtte op het gebruik van het grijze gerecyclede papier, het toepassen van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen of het actief scheiden van afvalstromen. Milieuzorg heeft de afgelopen jaren binnen de meeste facilitaire organisaties een belangrijkere rol gekregen. Ondanks dat er in eerste instantie vaak gekeken wordt naar de kosten van milieuzorg, kunnen investeringen al op korte termijn leiden tot besparingen. Bovendien wordt door milieubewust handelen ook naar buiten toe uit te dragen een actieve bijdrage geleverd aan het corporate image van de hele organisatie. Concrete acties op het gebied van milieuzorg worden ingebed in de reguliere bedrijfsvoering door ze op te nemen in ISO kwaliteitssystemen. Nieuwe technologie in ICT en documentenbeheer werkt ook mee om bijvoorbeeld papierstromen in de organisatie terug te dringen. Hoe vaak komt het niet nog voor dat aan het eind van de dag bij de centrale printer een hele stapel papier ligt van niet opgehaalde printjes? Door het gebruik van printers met een codefunctie wordt een printopdracht pas omgezet in papier als de code op het apparaat wordt ingetoetst. Alle niet uitgeprinte opdrachten blijven in de wachtrij



FIGUUR 1. INK MODEL

staan en worden aan het eind van de dag gewist. Ook moderne kantoorconcepten, waarbij aan het eind van de dag bureau's vrij moeten zijn van papier, leiden tot minder gebruik. Maar het volledige 'paperless office'; dat alleen als het papier op is!

ENERGIEBEHEER

Als gevolg van de sterk gestegen olieprijs zullen ook de kosten van het energieverbruik in 2006 navenant omhoog gaan. Door efficiënt energiegebruik vanuit de facilitaire organisatie te stimuleren wordt een bijdrage geleverd in het terugdringen van een mondiaal probleem: het broeikas effect. Zo is in Nederland de gemeente Rotterdam de grootste afnemer van groene energie. De bedoeling is dat in 2010 in Nederland 9% van de stroom 'groen' geproduceerd is. In 2002 was dat nog maar 3,3%. Echter ook andere maatregelen als sensorgestuurde verlichting, energiezuinige armaturen, HR++ glas, waterbesparing of daglichtoptimalisatie zijn relatief eenvoudig te implementeren.

Om het energieverbruik goed te kunnen beheren is in eerste instantie registratie nodig. Dat gaat het eenvoudigst met een gebouwbeheersysteem. Met een dergelijk systeem worden de verschillende energetische en gebruiksfuncties van het gebouw bestuurd en kan managementinformatie worden gegenereerd waarmee sturing gegeven kan worden aan energieverbruik. Daarbij komt dat op grond van de Europese Richtlijn 'energieprestatie van gebouwen' eigenaren vanaf 1 januari 2007 bij bouw, verkoop, verhuur en ingrijpende renovatie een energieprestatiecertificaat moeten kunnen overleggen. Dit certificaat geeft inzicht in de energetische kwaliteit van het gebouw en laat de mogelijkheden zien om energie te besparen. Een onderdeel van het certificaat is een label, waarmee het gebouw in een energieklass

wordt ingedeeld. Net zoals bij de aanschaf van een wasmachine of koelkast weet je dan als koper waar je met het energieverbruik aan toe bent.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

Energieorganisatie SenterNovem is al enige tijd initiatiefnemer van duurzaam inkopen. Daarbij worden inkopers bij overheidsorganisaties ondersteund in het milieubewuster inkopen. Zo wordt in overleg met afgevaardigden van de diverse overheden milieuinformatie opgesteld over producten en diensten. Deze informatie en hulpmiddelen worden webbased aangeboden. Een voorbeeld is dat duurzaamheidsaspecten worden vastgelegd in het inkoop- en aanbestedingsproces. Maatschappelijk verantwoord inkopen gaat verder dan alleen duurzaamheid en milieu. Dit heeft te maken met de garantie dat producten op een ethisch verantwoorde wijze geproduceerd zijn. Vooral in derde wereld landen wordt nog op grote schaal geproduceerd met kinderarbeid. Een voorbeeld dat dichtbij huis te vinden is, betreft de keuze voor koffie met een Max Havelaar keurmerk.

GEZONDHEIDSASPECTEN IN DE WERKOMGEVING

Als het gaat om het welzijn en de waardering van medewerkers tijdens hun werk levert de facilitaire organisatie een wezenlijk bijdrage. Zo staat een slechte werkomgeving hoog op het lijstje van factoren die invloed hebben op het ziekteverzuim. Uit onderzoek blijkt dat ruim een kwart van het ziekteverzuim in de kantooromgeving wordt veroorzaakt door gebouwgerelateerde klachten. Bovendien geeft ruim de helft van de medewerkers die wel eens verzuimen dergelijke klachten op als reden voor hun verzuim. Het grote dilemma bij investeren in de werkomgeving is dat de directe output lastig te meten is. Duidelijk

mag zijn dat de tevredenheid van medewerkers omhoog gaat bij een prettige werkomgeving en goed functionerende ondersteunende diensten. Maar of dat ook een verhoogde productiviteit tot gevolg heeft is lastiger te bewijzen. In gebouwen waarbij de arbeidsomstandigheden goed genoemd kunnen worden, schatten medewerkers dat hun productiviteit 10 tot 15% hoger is. Door toedoen van goed facility management kan een verbetering van de werkomgeving al gauw een productiviteitswinst van € 5.000 per werknemer per jaar opleveren.

DUURZAME INSTALLATIETECHNIEK

Het is natuurlijk niet altijd mogelijk om in een bestaand gebouw op het gebied van gebouwinstallaties verbeteringen door te voeren. Die verbeteringen zijn vooral aan de orde bij grootschalige verbouwingen of nieuwbouw. Maar ook in dergelijke trajecten heeft de facility manager een belangrijke invloed. Een ontwikkeling die is ingezet betreft installaties die een integraal onderdeel uitmaken van het gebouwontwerp. Een goed voorbeeld is betonkernactivering. Het kenmerk van deze techniek is dat de leidingen in de kern van de vloer cq. plafond zijn aangebracht en niet in de dekvloer. Hierdoor wordt de bouwmassa opgewarmd of gekoeld om zo een aangenaam en weldadig binnenklimaat te creëren.

Omdat moderne gebouwen uitstekend geïsoleerd zijn, is slechts een beperkte capaciteit nodig om in de winter de vloer of het bouwkundig plafond op te warmen en in de zomer te koelen. Een ander voorbeeld zijn zogenaamde hybride ventilatiesystemen die zijn geïntegreerd in de bouwconstructie. Het Ministerie van VROM probeert met haar Programma Innovatieve Technieken (PIT) de toepassing van dit soort innovatieve, energiebesparende technieken in rijksgebouwen te stimuleren. Een groot deel van deze technieken is gerelateerd aan gebouwinstallaties om energie te besparen en de CO2 uitstoot te reduceren.

GEBRUIKSRENDEMENT VERHOGEN

Het is inmiddels wel bekend dat de bezettingsgraad van werkplekken in een kantoorgebouw erg laag is. Als gevolg van vakantie, ziekte en werkzaamheden buiten kantoor komt die niet boven de 60% uit. Bij gemiddelde werkplekkosten van € 10.000 per jaar lopen de potentiële besparingen voor een organisatie met 100 werkplekken al gauw op tot € 400.000 per jaar. Daarmee is het verhaal nog niet af, want als de bezetting wordt bekeken over een heel etmaal, dan kan worden geconcludeerd dat een kantoorgebouw met alle vaste en losse inrichting het grootste deel

van zijn bestaan ongebruikt is. Als een gebouw wordt gezien als bedrijfsmiddel is dit nauwelijks efficiënt te noemen. Deze constatering breekt een lans voor de ontwikkeling van moderne kantoorconcepten waarbij werkplekken wisselend gebruikt worden. Met de toepassing van activiteitgerelateerde werkplekken die wisselend door verschillende gebruikers bezet worden, wordt het gebruiksrendement van gebouwen en de materialen waarvan ze zijn opgebouwd vergroot.

DUURZAAM VASTGOED

Naast het lage gebruiksrendement van gebouwen, neemt het grondgebruik in Nederland een schrikbarende omvang aan. Nog net niet elke vierkante meter is bebouwd, maar natuur en ecologische gebieden leggen het steeds vaker af tegen de bouwdrift van projectontwikkelaars. Door in de vastgoedsector efficiënt om te gaan met het gebruik van grond kan ook winst op het gebruiksrendement worden behaald. Vooral in grote binnenstedelijke projecten kan meervoudig ruimtegebruik en multifunctioneel bouwen een grote bijdrage leveren aan de duurzaamheid van gebouwen en het verbeteren van de woonomgeving. Momenteel wordt druk gewerkt aan de ontwikkeling van het stationsgebied in Utrecht.

Er is een nieuw gemeentehuis gepland, gecombineerd met winkels, een congrescentrum, horeca, een nieuw muziekcentrum en woningen. Door gestapeld te bouwen op een gezamenlijke fundamenteel en draagconstructie kan veel materiaal, ruimte en energie worden bespaard. Toepassingen zijn ook te zoeken in het gezamenlijk gebruik van gebouwen. Zo is voor te stellen dat in een Regionaal Opleidingcentrum (ROC) overdag dans- en dramaonderwijs wordt gegeven en dat dezelfde ruimtes in de avonden worden gebruikt voor culturele doeleinden. Met name in het faciliteren van deze opvolgende functies kan een beheersorganisatie een toegevoegde waarde leveren.

MOBILITEIT

Een bijkomend probleem van het volgebouwde Nederland is dat ons land binnenkort nog overlijdt aan een 'hart en vaat ziekte'. Vijfendertig files weer deze ochtend met een totale lengte van bijna 150 kilometer. Ons land slijt dicht omdat we allemaal op dezelfde tijdstip (vaak alleen) in de auto kruipen. In de jaren '90 is het ministerie van Verkeer en Waterstaat begonnen met het stimuleren van het telewerken. Sindsdien zijn de mogelijkheden om op afstand te werken onder invloed van de technische ontwikkelingen

alleen maar toegenomen. Steeds meer mensen ontdekken de voordelen van thuiswerken. Nieuwe werkplekconcepten worden vormgegeven rondom kantoren die meer en meer een ontmoetingsplek zijn voor medewerkers. De facilitaire organisatie speelt in de ondersteuning van werkprocessen een cruciale rol en kan met een goede dienstverlening en door adequate middelen aan te bieden een bijdrage leveren aan het terugdringen van mobiliteit.

TOT SLOT

MVO zal de komende jaren een onderdeel worden van de reguliere bedrijfsvoering van ondernemingen. Uit de voorbeelden in dit artikel wordt duidelijk dat facility management meer kan bieden dan alleen het ondersteunen van het MVO voor het primaire proces en daarmee het imago van het bedrijf. De rol die de facilitaire organisatie speelt binnen het MVO beperkt zich niet tot het realiseren van een gezonde en veilige werkomgeving voor de medewerkers of het bewaken van milieuzorg binnen het bedrijf. Ook als het gaat over bedrijfsoverstijgende problemen, zoals mobiliteit en grondgebruik in Nederland, levert de facility manager op strategisch niveau een belangrijke bijdrage in het aanwenden van oplossingsrichtingen. Het leidt geen twijfel dat gebruikers, ontwikkelaars en bouwers wat dat betreft de handen ineen moeten slaan. De facility manager heeft daarin een eigen verantwoordelijkheid en zal initiatieven moeten nemen in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Facility Management.

LITERATUUR

Kasteren, J. van, e.a., Duurzaam huisvesten, NAI Uitgevers, 2002

Facilitair Adviescentrum Ministerie V&W, Inspireren & investeren, 2004

MVO Nederland, Het maatschappelijk verslag, 2004
www.senternovem.nl
www2.vrom.nl



DE AUTEUR

Ir. Ronald Beckers is werkzaam bij de divisie Bouwmanagement en Advies van bureau Royal Haskoning in Nijmegen.
r.beckers@royalhaskoning.com