



Agentschap voor Facilitair Management

CIJFERVERSLAG

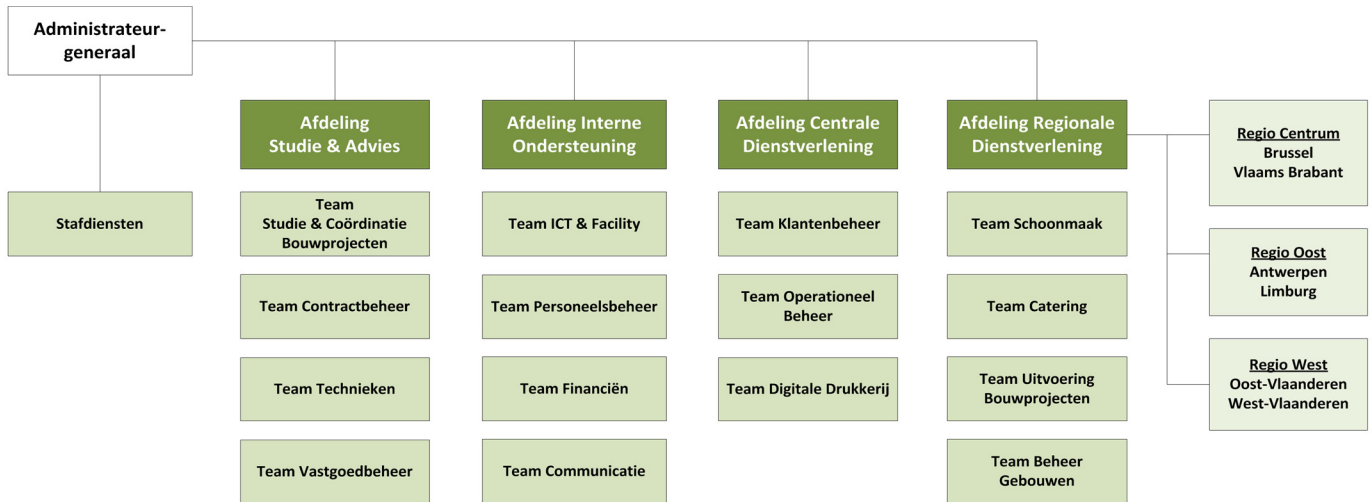
2011

INHOUDSTAFEL

ORGANOGRAM	2
MISSIE - VISIE - STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN - WAARDEN	3
DIENSTVERLENING	4
PERSONEEL	6
BEGROTING	7
GEBOUWEN	9
ENERGIE	11
DATABEKABELING	13
ZAALRESERVATIES	14
BALIES	17
POST	19
RESTAURANT	20
DIGITALE DRUKKERIJ	22
RAAMCONTRACTEN	24
VOERTUIGBEHEER	25
ESTAFETTE	27
EXPERTISES	28
AFM SERVICELIJN	29

ORGANOGRAM

31/12/2011



MISSIE - VISIE - STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN - WAARDEN

MISSIE

Het Agentschap voor Facilitair Management (AFM) verstrekt facilitaire dienstverlening met het oog op het kwaliteitsvol, effectief, marktconform en zuinig uitbouwen en beheren van het patrimonium, teneinde de dienstverlening van de organisatie-entiteiten binnen de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid te ondersteunen.

VISIE

Het AFM wil uitgroeien tot hét kenniscentrum voor facilitair management en hierin het eerste aanspreekpunt zijn voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid. Daarbij wil het AFM een voorbeeldfunctie vervullen naar de maatschappij door op efficiënte wijze een duurzaam facilitair management te realiseren binnen de Vlaamse overheid.

STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

- Binnen de Vlaamse overheid dé referentie worden inzake marktkennis mbt facilitair management.
- Binnen de Vlaamse overheid dé referentie worden inzake de toepassing van de wet- en regelgeving mbt facilitair management.
- Een diepgaande kennis verwerven van onze (potentiële) klanten.
- Een aantrekkelijk dienstenaanbod bieden.
- Continu een efficiënte en effectieve dienstverlening verzekeren.
- Een goede bekendheid en positief imago realiseren/verwerven én behouden.
- Een transparante rapportering aanreiken.
- Beschikken over een hechte en gemotiveerde ploeg van professionele personeelsleden.
- Een duurzaam facilitair beleid voeren.

WAARDEN

Vlaamse overheid

- Klantgerichtheid
- Samenwerken
- Voortdurend verbeteren
- Betrouwbaarheid

AFM

- Verantwoordelijkheidszin
- Professioneel
- Transparant
- Dynamisch

DIENSTVERLENING

HUISVESTING IN KANTOORGEBOUWEN, NIET-KANTOORGEBOUWEN OF GEMENGDE GEBOUWEN

Bouwen/verbouwen
Kopen/huren
Beheer en onderhoud
Werkplekinrichting



GEBOUWGEBONDEN DIENSTVERLENING¹

Verzending
Ontvangst en registratie van bezoekers
Gebouwverantwoordelijkheid
Beheer van publieke vergaderzalen
Afvalbeheer



SCHOONMAAK VAN KANTOORGEBOUWEN OF NIET-KANTOORGEBOUWEN

Schoonmaak
Glas- en raamonderhoud
Contracten op vraag



CATERING

Uitbating van restaurants/cafetaria's²
Catering in vergaderzalen³
Koffie op de werkplek
Cateringautomaten
Ad hoc catering



¹ Boudewijn, Ellips, Phoenix, Anna Bijns (VAC Antwerpen), Dirk Bouts (VAC Leuven) en Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)

² Arenberg, Boudewijn, Conscience, Ellips, Graaf de Ferraris, Anna Bijns (VAC Antwerpen), Dirk Bouts (VAC Leuven) en Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)

³ zie ² + Phoenix

DIGITALE DRUKKERIJ

Printen en afwerken
Desktop publishing / opmaak van documenten



GOEDEREN- EN CONTRACTBEHEER

Raamcontracten
Voertuigenbeheer
Verhuizingen
Contacten op vraag



LOGISTIEK TRANSPORT

Estafette tussen gemeenschappelijke gebouwen
Estafette naar specifieke gebouwen
Vervoer op vraag



ADVIES



	2011	
	Aantal werknemers	Aantal VTE
Administrateur-generaal, directiesecretariaat & stafdiensten	20	17,3
Afdeling Studie en Advies	36	33,6
Afdeling Interne Ondersteuning	40	34,3
Afdeling Centrale Dienstverlening	52	48,5
Afdeling Regionale Dienstverlening	127	106,9
DAB Catering	203	161,0
DAB Schoonmaak	314	229,0
Totaal 2011	792	630,5
Totaal 2010	770	619,4
Totaal 2009	793	639,1

	2011
Werknemers met een arbeidshandicap	2,15%
Werknemers van allochtone afkomst	5,56%
Ervaren werknemers	55,05%
Kort geschoolde werknemers	76,89%

Apparaatskredieten AFM	2011
Wedden en toelagen personeelsleden ⁵	€ 11.832.263
Werkingskredieten informatica	€ 380.388
Investeringskredieten informatica	€ 262.500
Werkingsmiddelen	€ 862.750
Overige investeringsgoederen	€ 100.750
Totaal	€ 13.438.651

Beleidskredieten AFM	2011
Kredieten voor studie, bouw, verwerving, beheer, onderhoud en uitbating van gebouwen alsook kosten voor verhuizingen en telewerkprojecten	€ 2.049.455
Algemene werkingskosten	€ 1.288.214
Verzekeringen van gebouwen in huur of eigendom	€ 209.000
Huur en belastingen van onroerende goederen	€ 71.424.166
Onderhoud zonder meerwaarde van gebouwen in eigendom of gehuurd	€ 12.556.387
Energie	€ 4.141.667
Allerhande uitgaven verbonden aan vaste telefoniecentrales	€ 2.000
Investeringen in gebouwen in eigendom	€ 3.706.000
Investeringen in meubilair, machines en voertuigen	€ 357.000
Meubilair, werking	€ 1.741.000
Krediet voor prefinanciering van de huur van de gebouwen van de Vlaamse vertegenwoordigingen in het buitenland	€ 26.000
Totaal	€ 97.500.889

⁴ begrotingsopmaak 2011

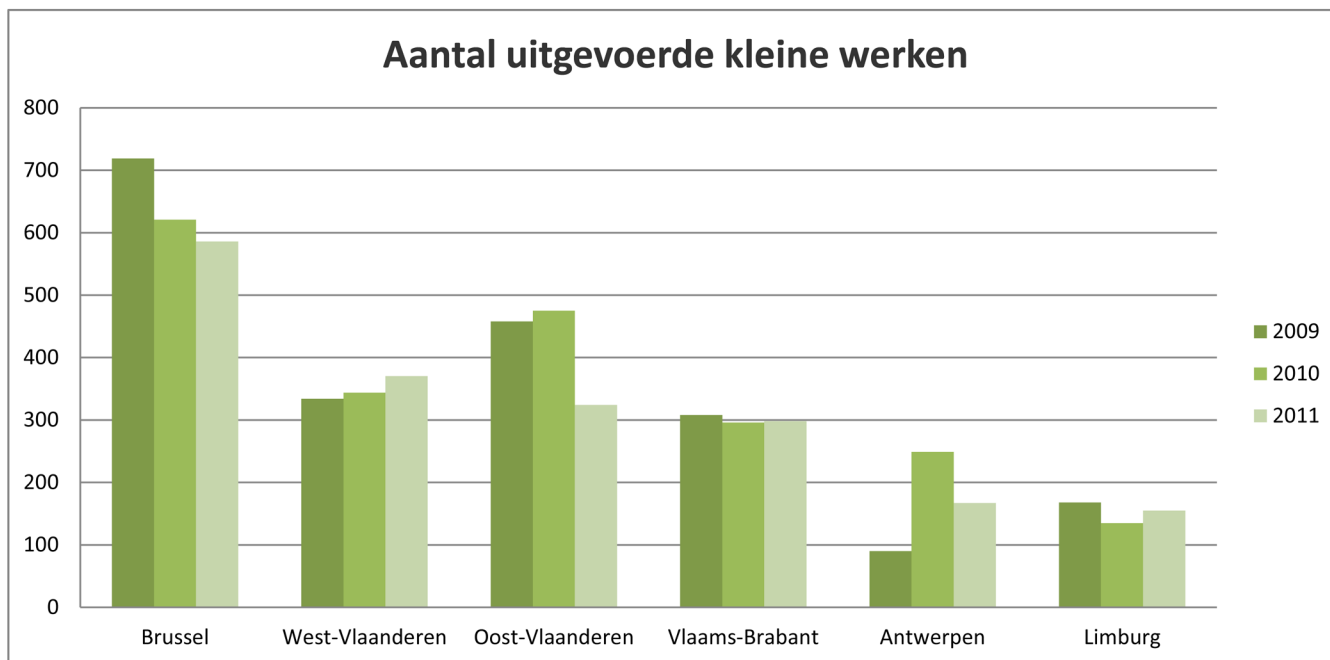
⁵ exclusief DAB Catering en DAB Schoonmaak, cf. infra

Begroting DAB Catering	2011
Dotatie DAB Catering	€ 4.941.379
Geraamde eigen ontvangsten	€ 3.928.000
Overgedragen overschot	€ 1.011.000
Geraamde uitgaven	
Personeelskredieten DAB Catering	€ 5.941.379
Werkingskrediet DAB Catering	€ 3.889.000
Investeringskrediet DAB Catering	€ 50.000

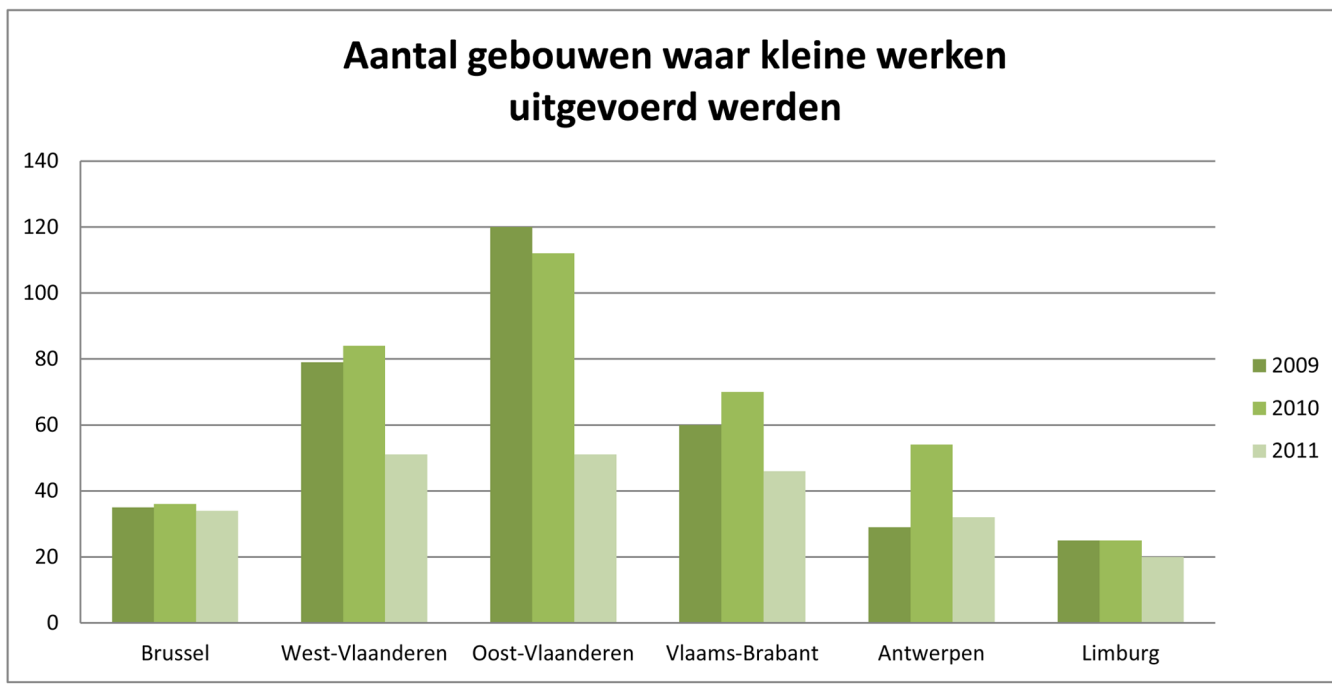
Begroting DAB Schoonmaak	2011
Dotatie DAB Schoonmaak	€ 9.943.717
Geraamde eigen ontvangsten	€ 180.000
Overgedragen overschot	€ 1.077.000
Geraamde uitgaven	
Personeelskrediet DAB Schoonmaak	€ 8.269.931
Werkingskrediet DAB Schoonmaak	€ 2.879.786
Investeringskrediet DAB Schoonmaak	€ 51.000

GEBOUWEN

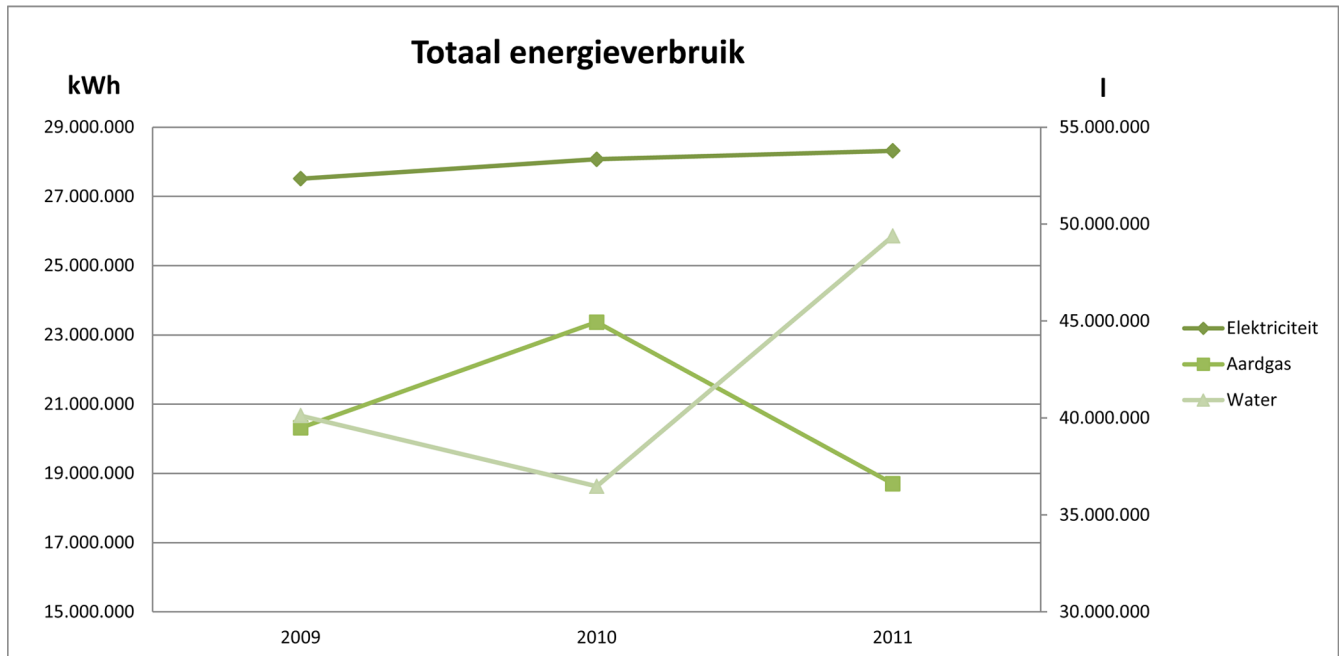
Uitgevoerde kleine werken	2009	2010	2011
Brussel	719	621	586
West-Vlaanderen	334	344	370
Oost-Vlaanderen	458	475	324
Vlaams-Brabant	308	296	298
Antwerpen	90	249	167
Limburg	168	135	155
Totaal	2077	2120	1900



Gebouwen waar kleine werken uitgevoerd werden	2009	2010	2011
Brussel	35	36	34
West-Vlaanderen	79	84	51
Oost-Vlaanderen	120	112	51
Vlaams-Brabant	60	70	46
Antwerpen	29	54	32
Limburg	25	25	20
Totaal	348	381	234



Totaal verbruik	2009	2010	2011
Elektriciteit (kWh) ⁶	27.513.757	28.073.717	28.318.236
Aardgas (kWh) ^{6 & 7}	20.316.407	23.368.236	18.699.744
Water (l) ⁸	40.115.000	36.473.000	49.380.000

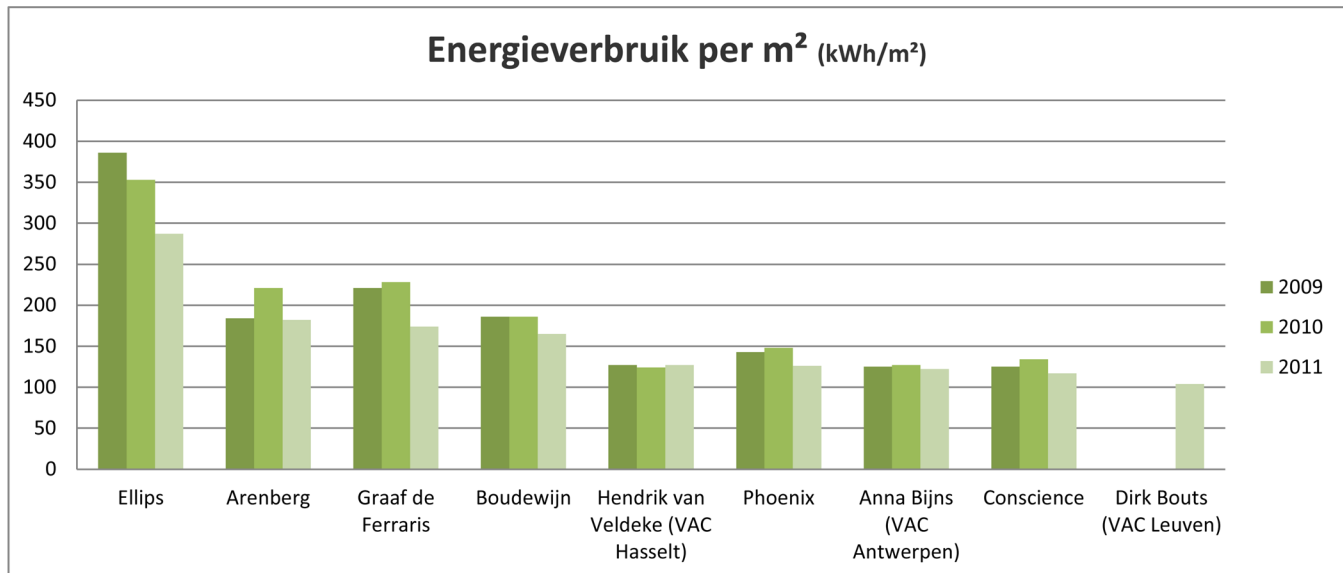


⁶ Arenberg, Boudewijn, Conscience, Graaf de Ferraris, Ellips, Phoenix, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt). Dirk Bouts (VAC Leuven) werd in 2011 toegevoegd.

⁷ Niet gecorrigeerd verbruik. Er wordt dus geen rekening gehouden met klimatologische omstandigheden. Het verbruik van het Phoenixgebouw in 2011 is een prognose.

⁸ Arenberg, Boudewijn, Graaf de Ferraris, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt). Dirk Bouts (VAC Leuven) werd in 2011 toegevoegd.

Energieverbruik per m ² (kWh/m ²)	2009	2010	2011
Ellips	386	353	287
Arenberg	184	221	182
Graaf de Ferraris	221	228	174
Boudewijn	186	186	165
Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)	127	124	127
Phoenix	143	148	126
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	125	127	122
Conscience	125	134	117
Dirk Bouts (VAC Leuven)	/	/	104
Gemiddelde	187	190	156



DATABEKABELING

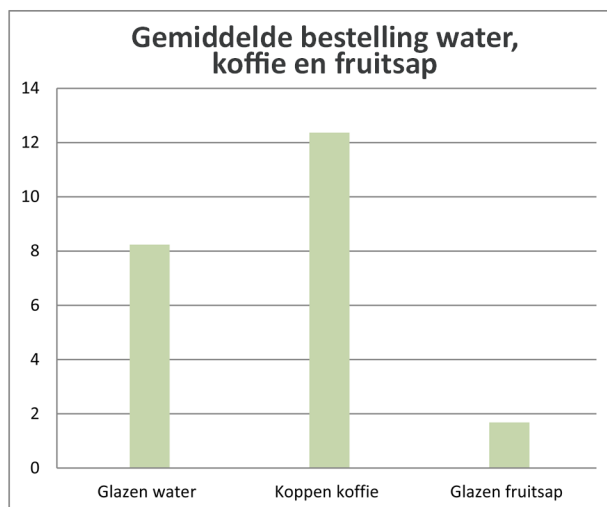
Volgende hoeveelheden databekabeling en racks werden in 2011 geïnstalleerd.

	2011
Multikabel cat 3	2km
UTP-bekabeling	112km
Glasvezel	2km
Racks	62
Outlets	5.191

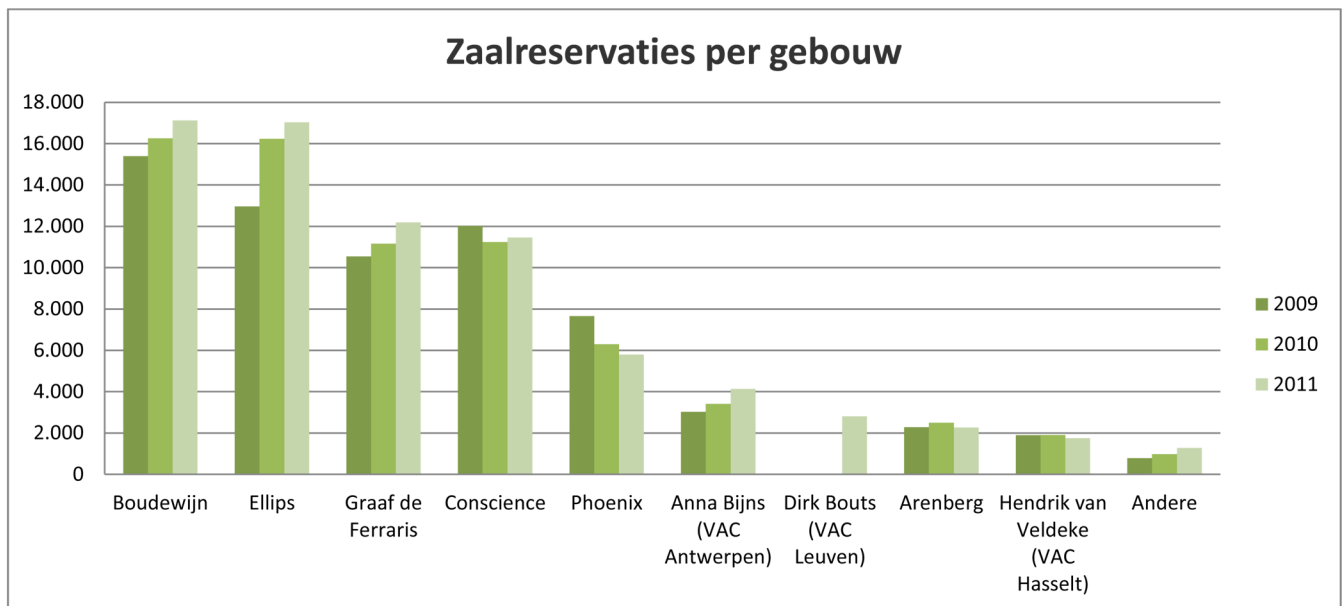
ZAALRESERVATIES

Algemeen	2009	2010	2011
Gebruikers van het zaalreservatiesysteem	16.826	17.089	22.131
Goedgekeurde reservaties	66.575	69.962	75.809
Zalen in het systeem	421	400	475
Gebouwen waar zalen gereserveerd kunnen worden	14	14	19

Aantal verschillende zalen per zaaltype	2011
Toegewezen vergaderzaal	162
Publieke vergaderzaal	108
Telewerkplek	69
Persoonlijke vergaderzaal	55
Teamcockpit	32
Auditorium	8
Andere	41
Totaal	475



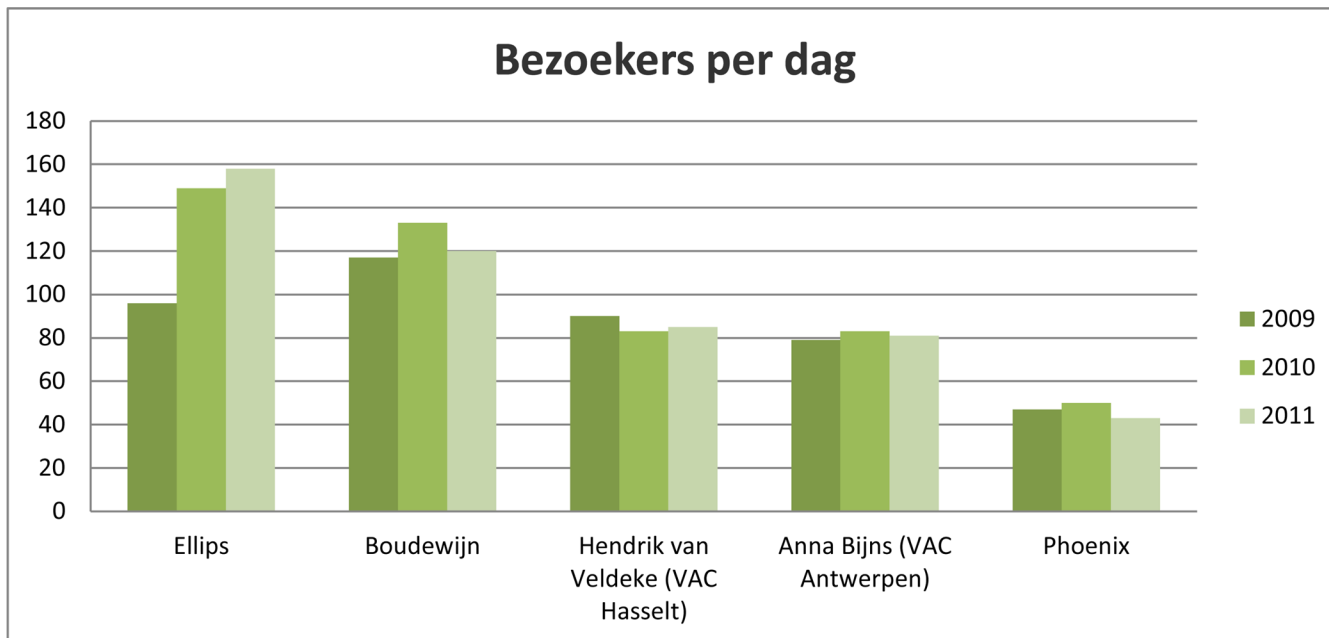
Zaalreservaties per gebouw	2009	2010	2011
Boudewijn	15.392	16.264	17.116
Ellips	12.966	16.226	17.025
Graaf de Ferraris	10.547	11.158	12.186
Conscience	12.028	11.233	11.458
Phoenix	7.657	6.290	5.791
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	3.027	3.412	4.139
Dirk Bouts (VAC Leuven)	/	/	2.804
Arenberg	2.277	2.498	2.266
Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)	1.889	1.901	1.749
Andere	792	980	1.275
Totaal	66.575	69.962	75.809



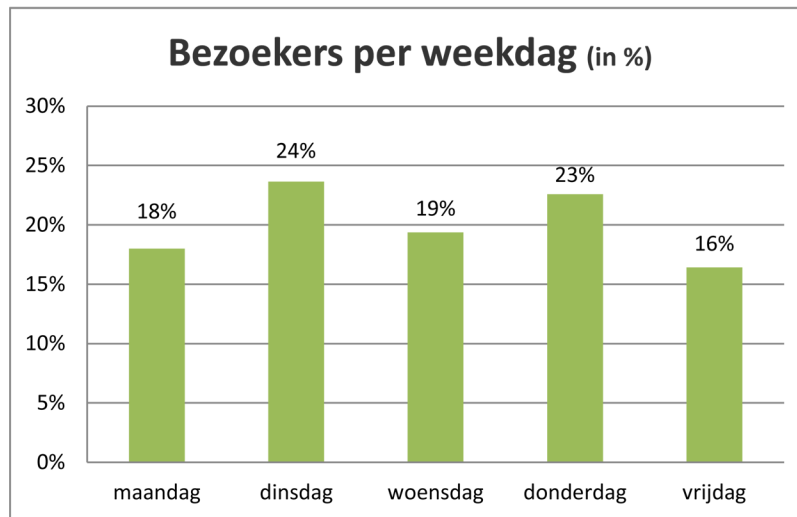
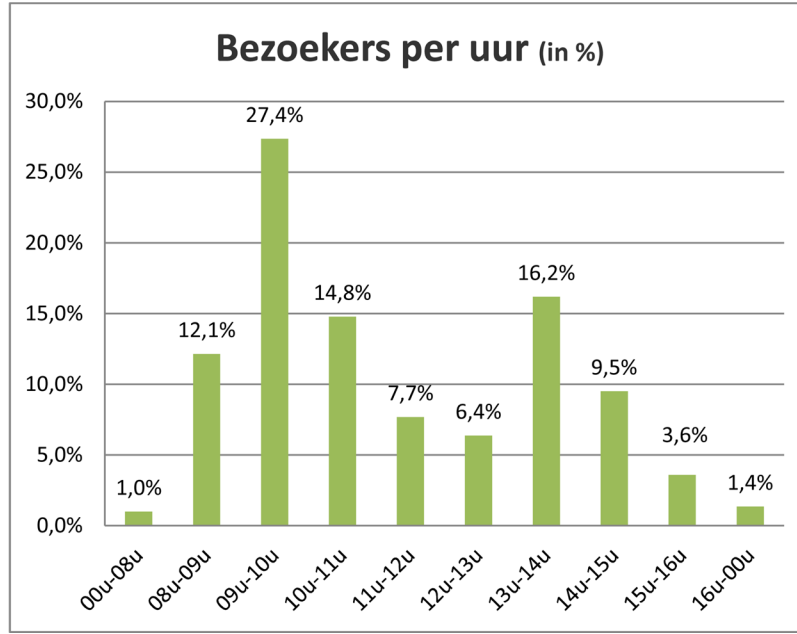
Gereserveerde satellietwerkplekken⁹	2009	2010	2011
Gent	526	707	742
Antwerpen	253	295	274
Leuven	/	/	124
Hasselt	177	167	103
Brugge	196	46	10
Tongeren	8	22	22
Mechelen	4	21	33
Brussel	1	11	7
Totaal	1.165	1.269	1.315

⁹ reservatie is niet verplicht, maar het verzekert de satellietwerker wel van een werkplek

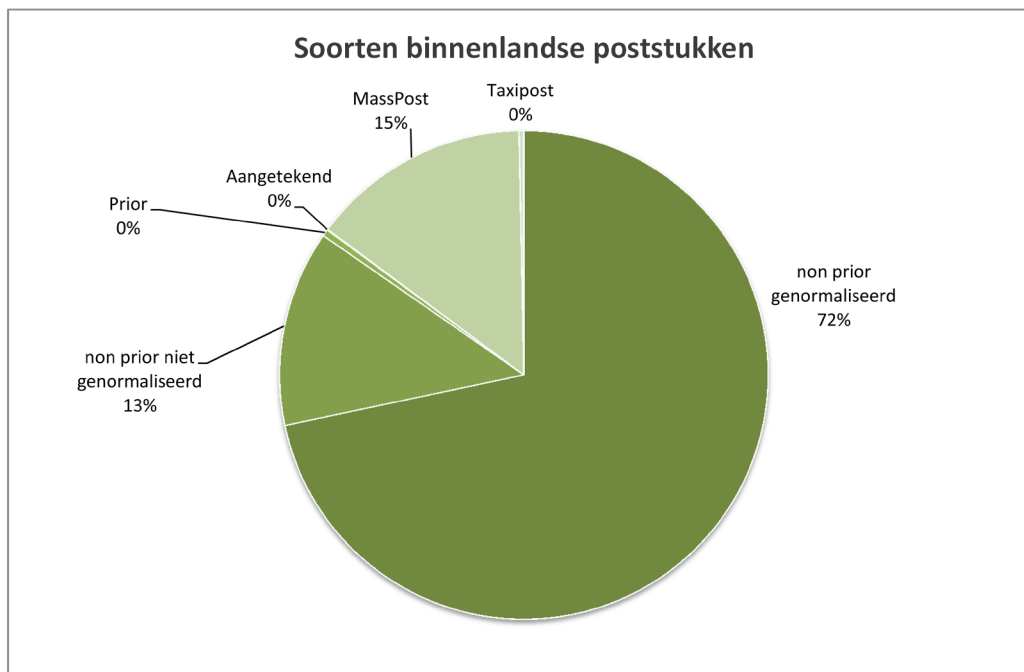
Bezoekers per dag ¹⁰	2009	2010	2011
Ellips	96	149	158
Boudewijn	117	133	120
Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)	90	83	85
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	79	83	81
Phoenix	47	50	43
Totaal	429	498	487



¹⁰ geregistreerd via de balietoepassing van het AFM

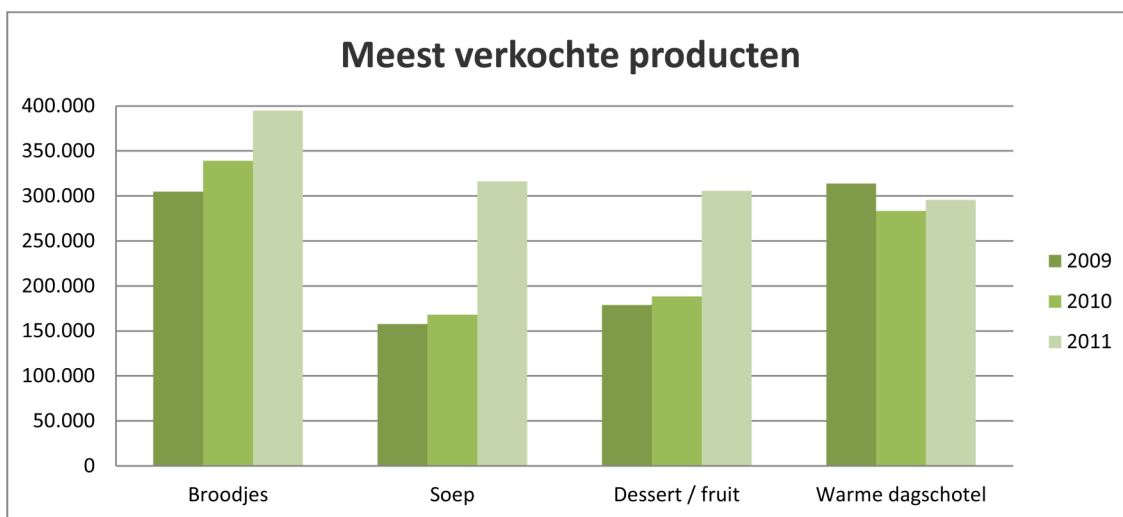


Verstuurde binnenlandse poststukken	2010	2011
Ellips	592.596	460.073
Boudewijn	235.945	146.060
VAC Antwerpen	127.121	110.793
Phoenix	105.305	105.198
VAC Hasselt	76.527	69.211
VAC Leuven	/	4.517
Totaal	1.137.494	895.852

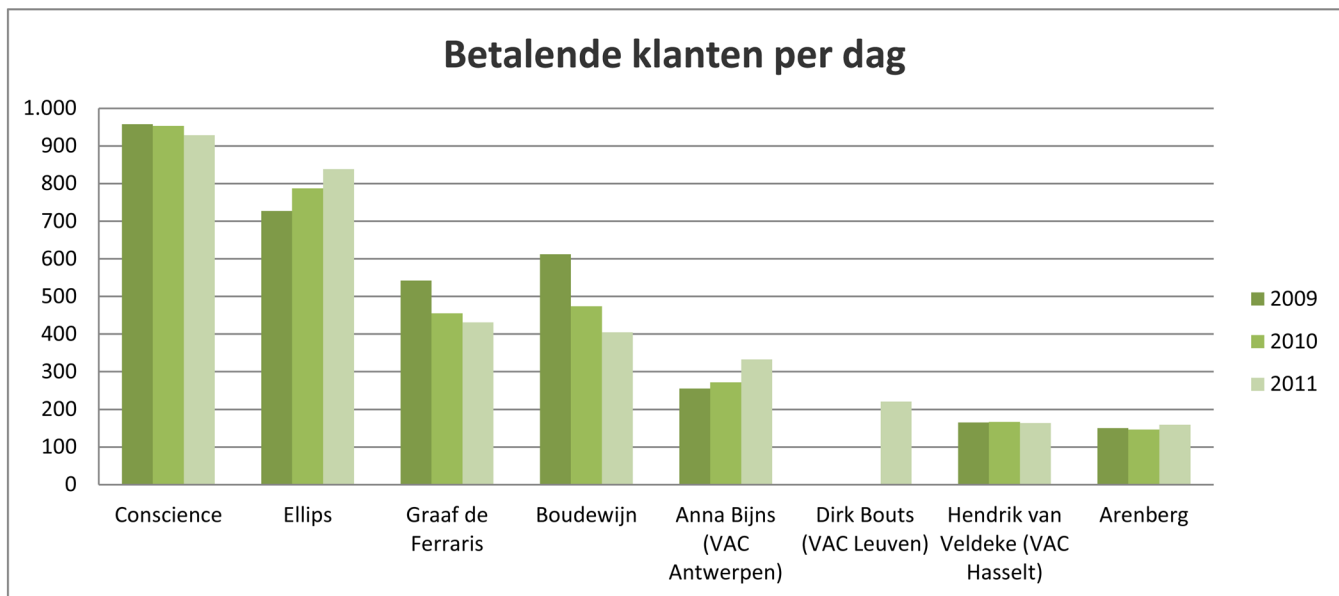


RESTAURANTS

Verkochte producten	2009	2010	2011
Broodjes	304.744	339.075	394.813
Soep	157.787	168.164	316.034
Dessert / fruit	178.840	188.343	305.859
Warme dagschotel	313.717	283.483	295.586
Frisdranken (0,2l)	105.434	95.201	77.808
Grote saladbar	63.198	47.857	49.598
Sandwiches (per 2)	77.135	67.531	49.633
Kleine saladbar	19.986	34.257	46.723
Koffiekoeken	34.347	35.488	34.080
Koude dagschotel	22.407	27.663	30.511
Flessen plat water (1l)	17.295	21.585	17.904
Frieten	10.732	7.706	13.160
Flessen bruisend water (1l)	11.396	14.003	12.404
Alcoholische dranken (0,25l)	19.228	11.810	11.323
Betalende klanten	846.199	833.082	890.051



Betalende klanten per dag	2009	2010	2011
Conscience	958	953	928
Ellips	727	787	838
Graaf de Ferraris	542	455	431
Boudewijn	612	474	405
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	255	272	333
Dirk Bouts (VAC Leuven)	/	/	221
Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)	165	167	164
Arenberg	150	146	159
Totaal	3.409	3.254	3.479

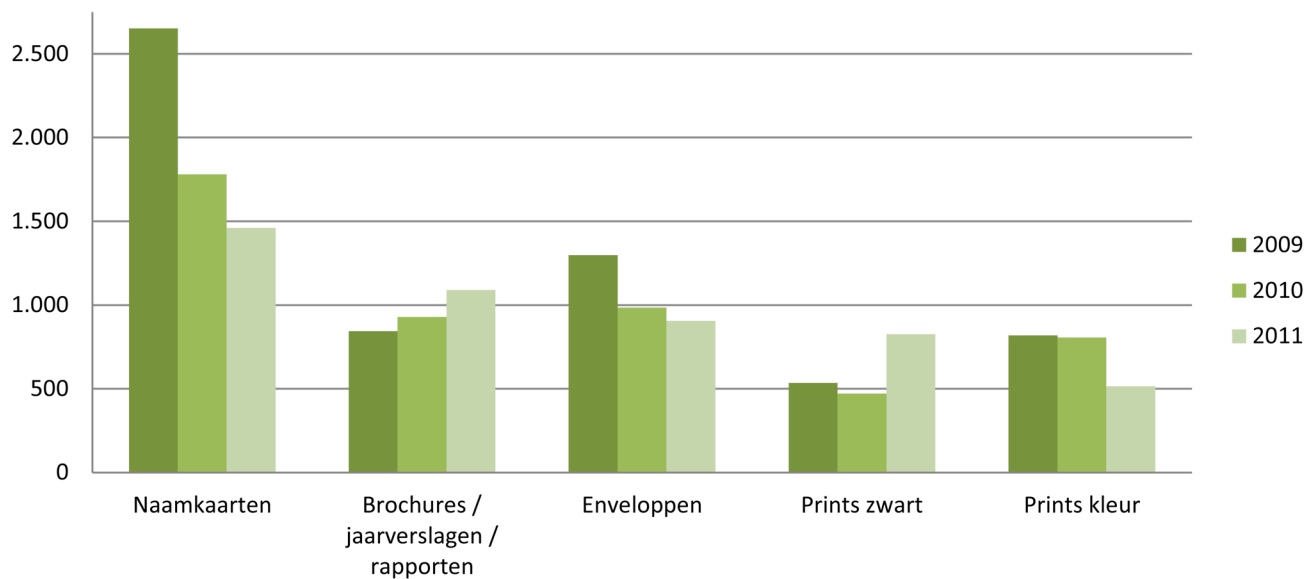


Clicks ¹¹ of oppervlakte	2009	2010	2011
A4 kleur	14.035.561	13.814.629	15.905.223
A4 zwart	6.433.999	5.481.249	4.023.312
Enveloppen	2.396.957	2.000.490	1.738.233
Planafdrukken	30.568 m ²	4.331 m ²	3.591 m ²
CD's / DVD's	6.013	2.771	4.239

Orders	2009	2010	2011
Naamkaarten	2.651	1.781	1.460
Brochures / jaarverslagen / rapporten	843	929	1.089
Enveloppen	1.298	985	905
Prints zwart	534	471	825
Prints kleur	818	806	514
Folders	295	333	327
Groetenkaarten	415	337	243
Uitnodigingen	256	265	242
Fardes	145	188	163
Mailings	47	63	126
Bestekken	94	136	122
Planafdrukken	139	79	80
CD / DVD duplicatie	45	34	38
Andere (affiches, plots...)	470	661	552
Totaal	8.050	7.068	6.686
Orders per dag	32	28	27

¹¹ Doorgang van een eenheid (vel papier, envelop) door een machine in de digitale drukkerij.

Grootste orders



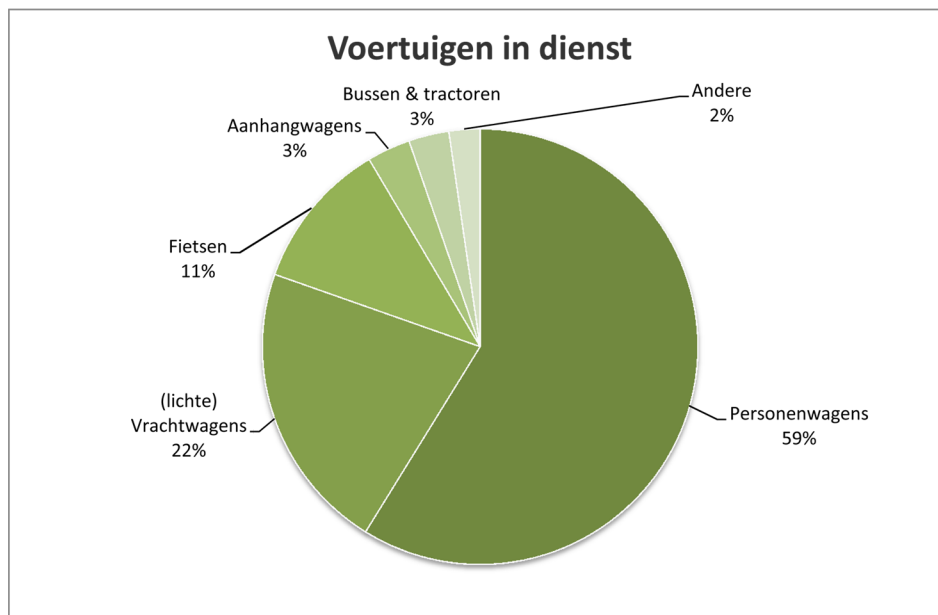
RAAMCONTRACTEN

31/12/2011

Lopende raamcontracten	2011
Kledij	115
Technieken	30
Voertuigen	28
Schoonmaak	9
Bouwkundige werken	6
Meubilair	5
Kantoomateriaal & papier	4
Andere ¹²	7
Totaal	204

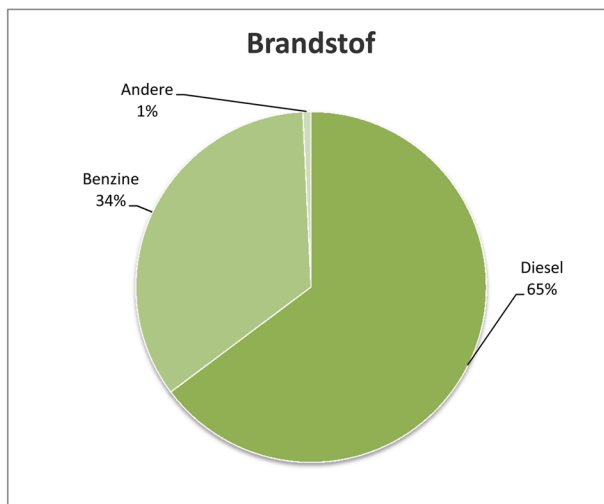
¹² catering, gebouwbeheer, machines...

Voertuigen in dienst	2009	2010	2011
Personenwagens	2.561	2.393	2.375
(lichte) Vrachtwagens	562	802	871
Fietsen	205	408	448
Aanhangwagens	92	130	130
Bussen & tractoren	130	125	121
Andere ¹³	72	93	93
Totaal	3.622	3.951	4.038



¹³ motorfietsen, bromfietsen, kranen, vaartuigen...

Brandstof	2011
Diesel	2.240
Benzine	1.192
Elektrisch	11
Hybride	8
Aardgas	5
LPG	2



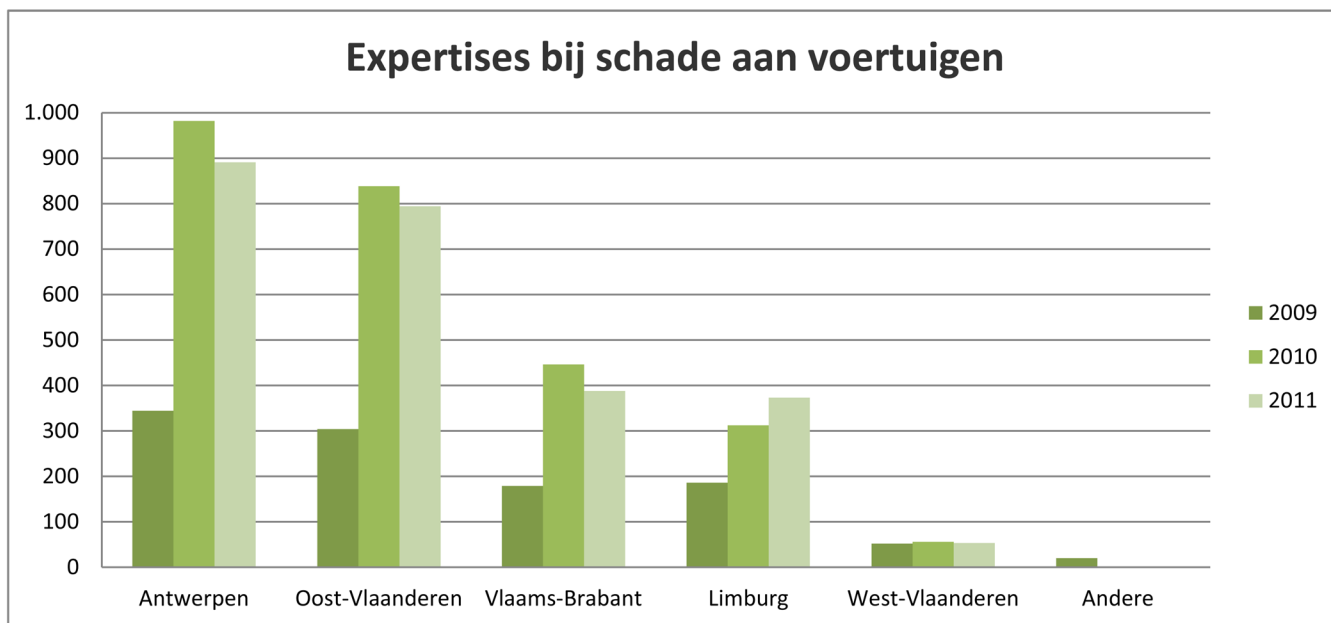
Nieuwe wagens¹⁴	Aantal	Gemiddelde ecoscore
Aankoop	194	67
Leasing	16	67

¹⁴ aangekocht door het AFM of door klanten

ESTAFETTE

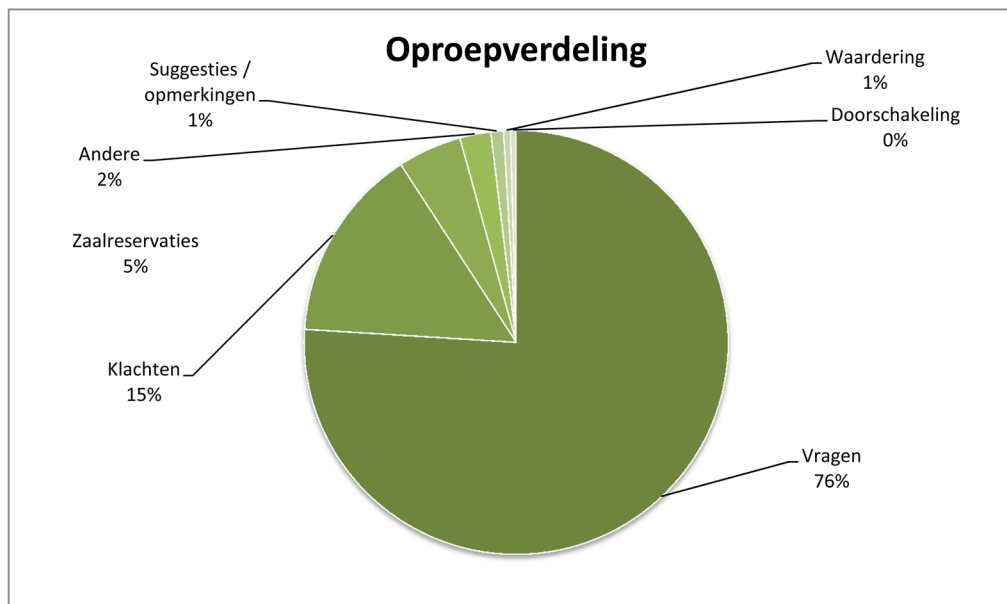
	2011
Estafetterondes	5
Stopplaatsen	136
Stops per dag	168
Kilometers per dag	814
Vervoerde items per dag	2.453

Expertises bij schade aan voertuigen	2009	2010	2011
Antwerpen	344	982	891
Oost-Vlaanderen	304	838	794
Vlaams-Brabant	179	446	388
Limburg	186	312	373
West-Vlaanderen ¹⁵	52	56	53
Andere	20	0	0
Totaal	1.085	2.634	2.499



¹⁵ In West-Vlaanderen voert het AFM geen expertises uit voor schadegevallen die verband houden met de wegeninfrastructuur.

Oproepen	2009	2010	2011
Vragen	1.106	2.162	1.028
Klachten	50	130	201
Zaalreservaties ¹⁶	/	75	66
Andere	113	0	32
Suggesties / opmerkingen	20	23	13
Waardering ¹⁶	/	9	7
Doorschakeling	333	251	6
Meldingen	71	42	0
Totaal	1.622	2.650	1.353



¹⁶ toegevoegd als oproeptype in 2010



Cijfersverslag 2011

Agentschap voor Facilitair Management

Boudewijnlaan 30 bus 60

1000 Brussel

tel. 02 553 20 00

www.vlaanderen.be/afm & bz.vonet.be/afm
