

1000

900

800

700

600

# CIJFERVERSLAG

## 2010



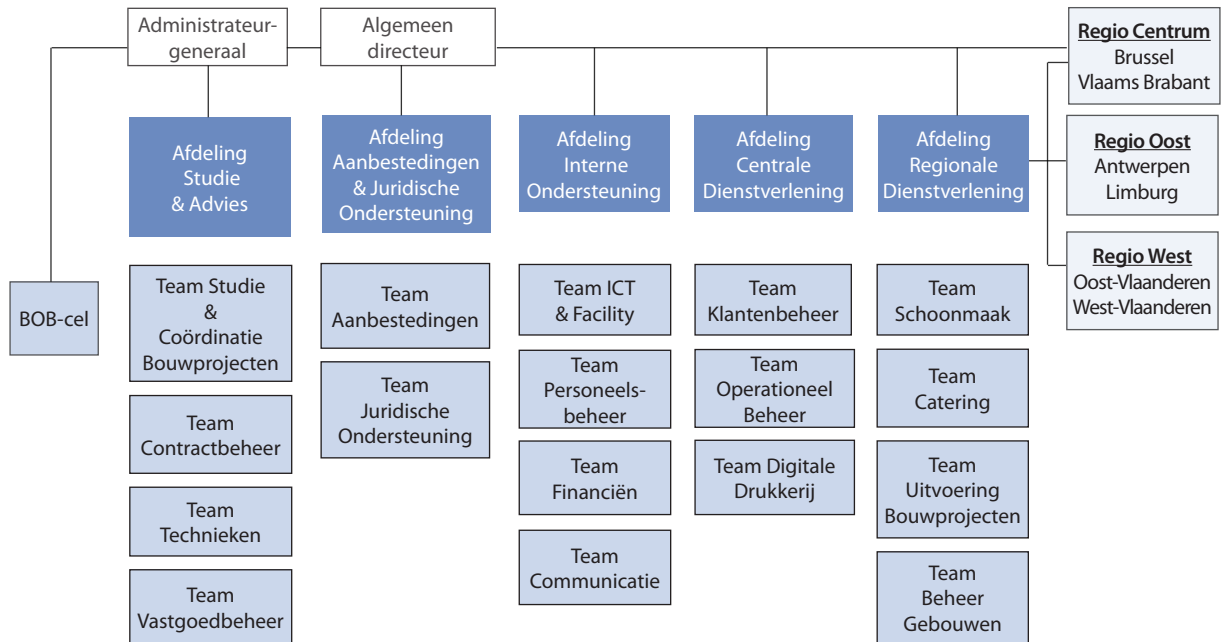
uw noodzaak  
onze kerntaak

*Agentschap voor Facilitair Management*

# INHOUDSTAFEL

<b>ORGANOGRAM</b>	BLZ. 2
<b>MISSIE - VISIE - STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN - WAARDEN</b>	BLZ. 3
<b>DIENSTVERLENING</b>	BLZ. 4
<b>PERSONEEL</b>	BLZ. 6
<b>BEGROTING</b>	BLZ. 7
<b>HUURCONTRACTEN</b>	BLZ. 9
<b>GEBOUWEN</b>	BLZ. 10
<b>ENERGIE</b>	BLZ. 12
<b>DATABEKABELING</b>	BLZ. 15
<b>ZAALRESERVATIES</b>	BLZ. 16
<b>BALIES</b>	BLZ. 19
<b>POST</b>	BLZ. 21
<b>SCHOONMAAK</b>	BLZ. 22
<b>RESTAURANT</b>	BLZ. 23
<b>DIGITALE DRUKKERIJ</b>	BLZ. 25
<b>RAAMCONTRACTEN</b>	BLZ. 27
<b>VOERTUIGBEHEER</b>	BLZ. 28
<b>ESTAFETTE</b>	BLZ. 30
<b>EXPERTISES</b>	BLZ. 31
<b>AFM SERVICELIJN</b>	BLZ. 32

# ORGANOGRAM



# 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 DIENSTVERLENING<sup>1</sup>**

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's<sup>2</sup>  
Catering in vergaderzalen<sup>2</sup>  
Koffie op de werkplek  
Cateringautomaten  
Ad hoc catering



<sup>1</sup> Boudewijn, Ellips, Phoenix, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)

<sup>2</sup> Arenberg, Boudewijn, Conscience, Ellips, Graaf de Ferraris, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)

## **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**



## PERSONEEL

	2010 <sup>3</sup>	
	Aantal werknemers	Aantal VTE
Administrateur-generaal, directiesecretariaat & BOB-cel	9	8,7
Afdeling Studie en Advies	41	35,6
Afdeling Aanbestedingen en Juridische Ondersteuning	9	7,8
Afdeling Interne Ondersteuning	41	35,7
Afdeling Centrale Dienstverlening	51	48,1
Afdeling Regionale Dienstverlening	115	101,5
DAB Catering	193	157,5
DAB Schoonmaak	311	224,4
<b>Totaal 2010</b>	<b>770</b>	<b>619,4</b>
<b>Totaal 2009</b>	<b>793</b>	<b>639,1</b>
<b>Totaal 2008</b>	<b>797</b>	<b>644,5</b>

	2010 <sup>3</sup>
Werknemers met een arbeidshandicap	2,21%
Werknemers van allochtone afkomst	5,34%
Ervaren werknemers	55,47%
Kort geschoolde werknemers	77,60%

<sup>3</sup> toestand op 31/12/2010

<b>Apparaatskredieten AFM</b>	<b>2010</b>
Wedden en toelagen personeelsleden <sup>5</sup>	€ 11.520.000
Werkingskredieten informatica	€ 350.000
Investeringskredieten informatica	€ 258.000
Werkingsmiddelen	€ 762.000
Overige investeringsgoederen	€ 80.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 12.970.000</b>
<b>Beleidskredieten AFM</b>	<b>2010</b>
Kredieten voor studie, bouw, verwerving, beheer, onderhoud en uitbating van gebouwen alsook kosten voor verhuizingen en telewerkprojecten	€ 1.671.000
Algemene werkingskosten	€ 1.799.000
Verzekeringen van gebouwen in huur of eigendom	€ 209.000
Huur en belastingen van onroerende goederen	€ 66.383.000
Onderhoud zonder meerwaarde van gebouwen in eigendom of gehuurd	€ 17.300.000
Energie	€ 3.762.000
Allerhande uitgaven verbonden aan vaste telefoniecentrales	€ 2.000
Investerings in gebouwen in eigendom	€ 3.703.000
Investerings 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
<b>Totaal</b>	<b>€ 96.953.000</b>

<sup>4</sup> begrotingsopmaak 2010

<sup>5</sup> exclusief DAB Catering en DAB Schoonmaak, cf. infra

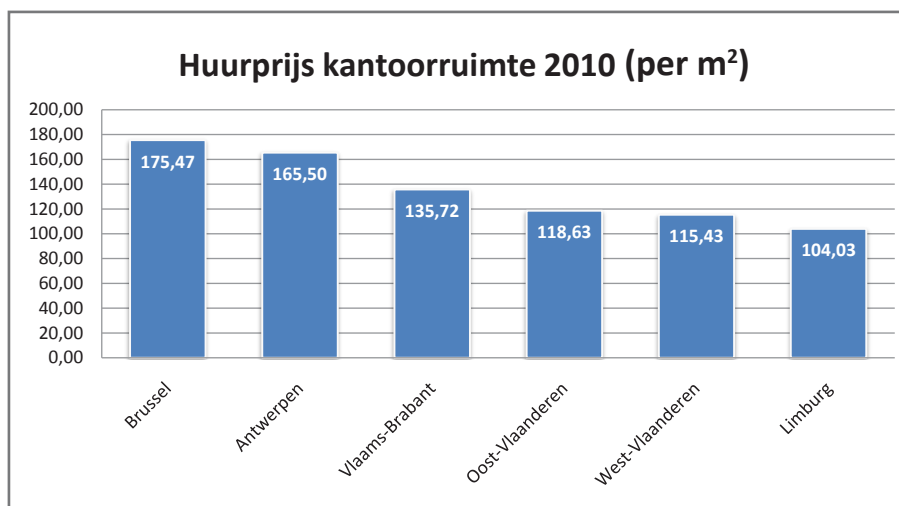


<b>Begroting DAB's</b>	<b>2010</b>
<b>Begroting DAB Catering</b>	
Dotatie DAB Catering	€ 5.276.000
Geraamde eigen ontvangsten	€ 3.735.000
Geraamde uitgaven	
Personeelskredieten DAB Catering	€ 5.128.000
Werkingskrediet DAB Catering	€ 3.833.000
Investeringskrediet DAB Catering	€ 50.000

<b>Begroting DAB Schoonmaak</b>	
Dotatie DAB Schoonmaak	€ 9.903.000
Geraamde eigen ontvangsten	€ 180.000
Geraamde uitgaven	
Personeelskrediet DAB Schoonmaak	€ 7.723.000
Werkingskrediet DAB Schoonmaak	€ 2.308.000
Investeringskrediet DAB Schoonmaak	€ 52.000

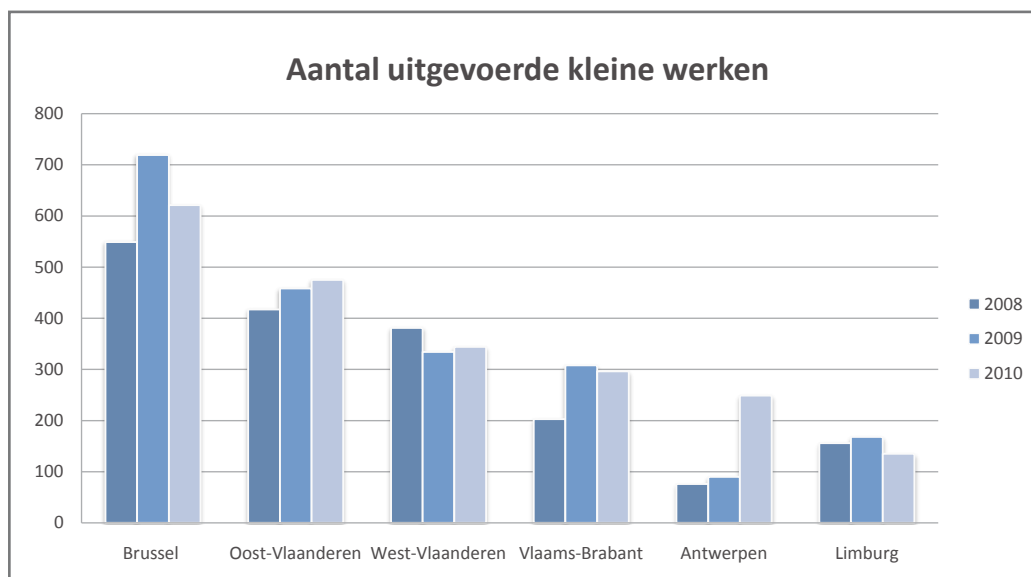
Het Agentschap voor Facilitair Management beheert 115 huurcontracten (81 gebouwen) voor gehuurde gebouwen, waarvan 5 in het buitenland. Hiervoor werden er 602 betalingsopdrachten opgesteld en werd 66.383.000 euro voorzien in de begroting. Hiernaast zijn er 32 contracten waarbij de Vlaamse overheid als verhuurder optreedt. De inkomsten hiervan waren € 1.463.136,50.

Gemiddelde huurprijs per m <sup>2</sup> kantooroppervlakte <sup>6</sup>	Kantoorruimte in €/m <sup>2</sup> 2008	Kantoorruimte in €/m <sup>2</sup> 2009	Kantoorruimte in €/m <sup>2</sup> 2010	Archiefruimte in €/m <sup>2</sup> 2008	Archiefruimte in €/m <sup>2</sup> 2009	Archiefruimte in €/m <sup>2</sup> 2010
Brussel	172,84	172,96	175,47	€ 137,74	€ 137,36	€ 139,26
Vlaams-Brabant	124,54	124,55	135,72	€ 31,37	€ 31,40	€ 39,87
Antwerpen	160,58	162,05	165,50	€ 26,81	€ 26,81	€ 27,33
Oost-Vlaanderen	115,88	116,75	118,63	€ 40,46	€ 40,90	€ 41,41
West-Vlaanderen	115,69	112,93	115,43	€ 50,44	€ 50,11	€ 50,98
Limburg	106,72	106,72	104,03	€ 16,27	€ 16,27	€ 16,62

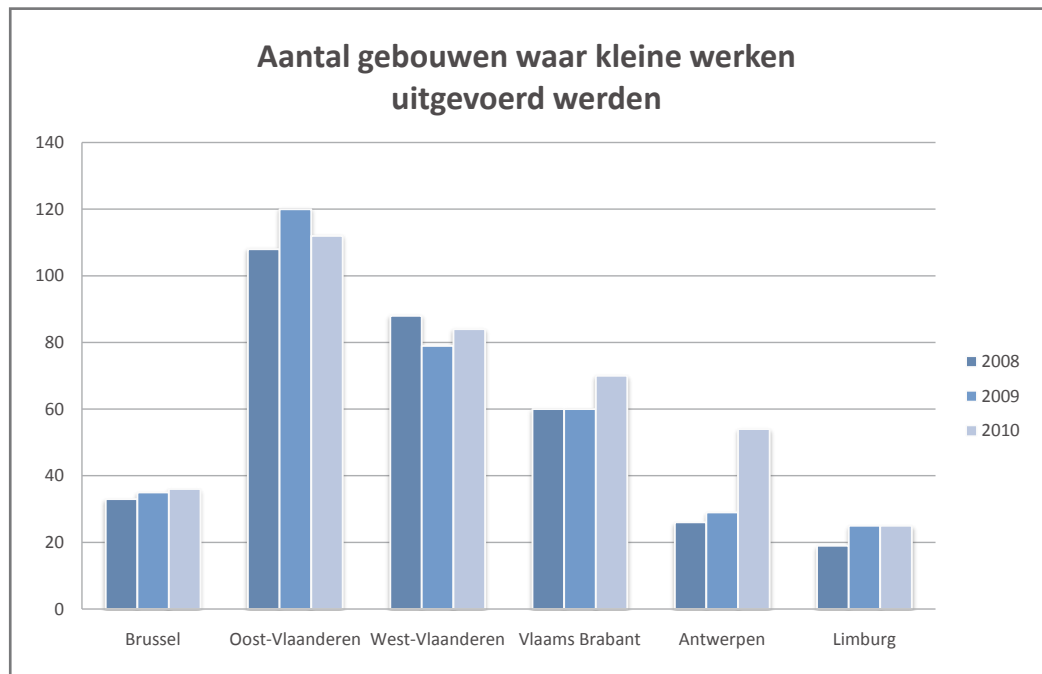


<sup>6</sup> op basis van de huurcontracten die beheerd worden door het AFM

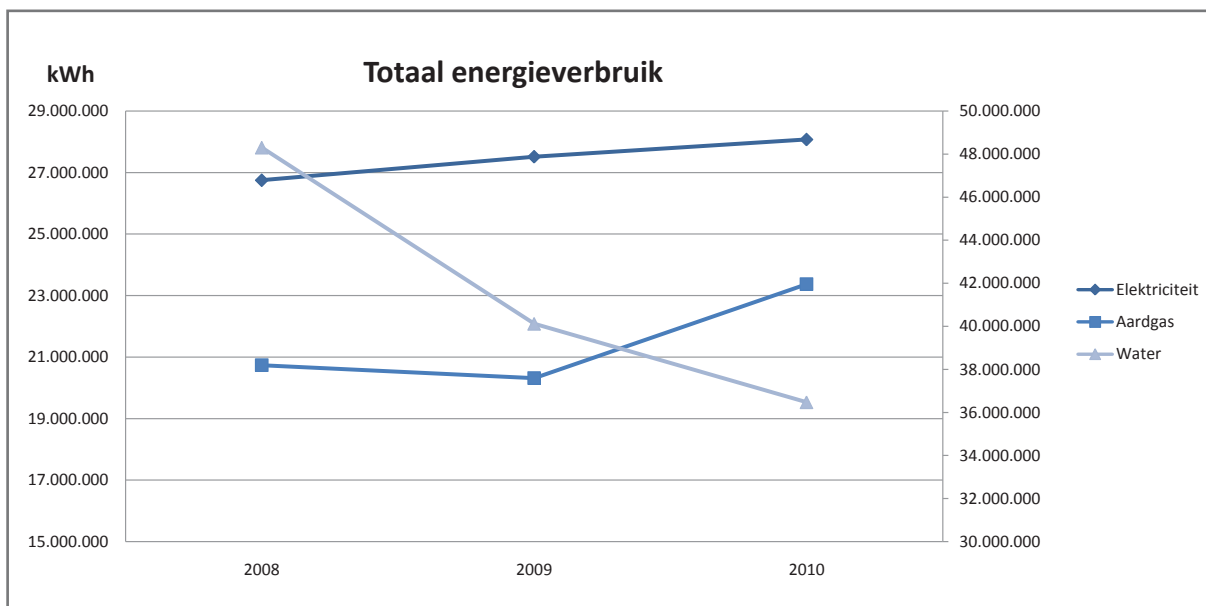
<b>Uitgevoerde kleine werken</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Brussel	549	719	621
Oost-Vlaanderen	417	458	475
West-Vlaanderen	381	334	344
Vlaams-Brabant	203	308	296
Antwerpen	76	90	249
Limburg	156	168	135
<b>Totaal</b>	<b>1782</b>	<b>2077</b>	<b>2120</b>



<b>Gebouwen waar kleine werken uitgevoerd werden</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Brussel	33	35	36
Oost-Vlaanderen	108	120	112
West-Vlaanderen	88	79	84
Vlaams Brabant	60	60	70
Antwerpen	26	29	54
Limburg	19	25	25
<b>Totaal</b>	<b>334</b>	<b>348</b>	<b>381</b>



Totaal verbruik	2008	2009	2010
Elektriciteit (kWh) <sup>7</sup>	26.748.297	27.513.757	28.073.717
Aardgas (kWh) <sup>7-8</sup>	20.735.893	20.316.407	23.368.236
Water (l) <sup>9</sup>	48.294.000	40.115.000	36.473.000



<sup>7</sup> Arenberg, Boudewijn, Conscience, Graaf de Ferraris, Ellips, Phoenix, Anna Bijns (VAC Antwerpen), Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)

<sup>8</sup> Niet gecorrigeerd verbruik. Er wordt dus geen rekening gehouden met klimatologische omstandigheden.

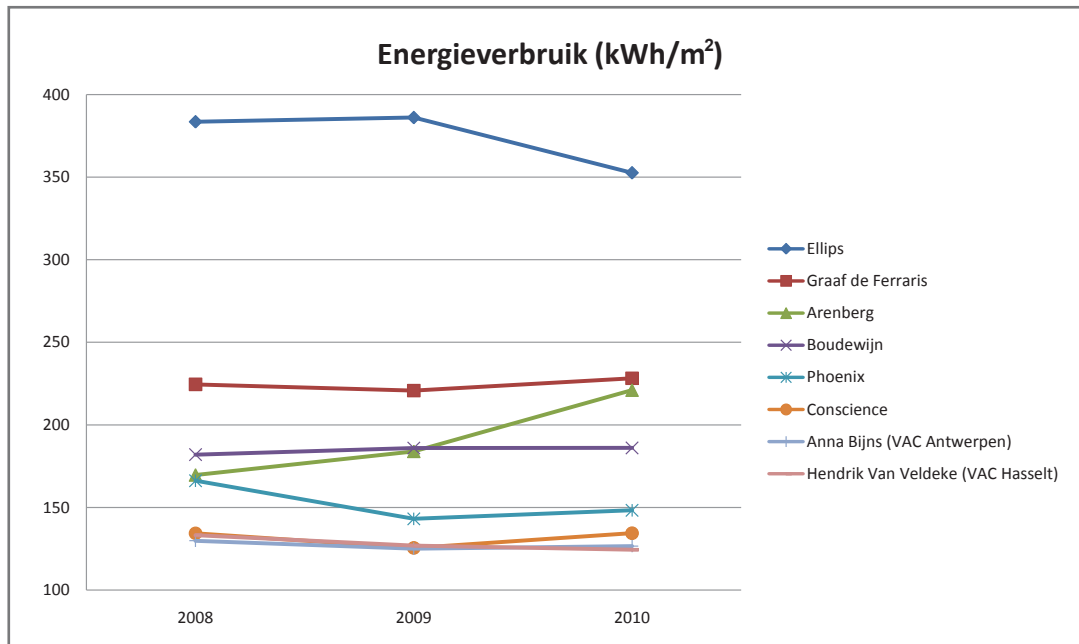
<sup>9</sup> Arenberg, Boudewijn, Graaf de Ferraris, Anna Bijns (VAC Antwerpen), Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)

## Energieverbruik per m<sup>2</sup>

2008	Opp (m <sup>2</sup> )	Elektr (kWh/m <sup>2</sup> )	Aardg (kWh/m <sup>2</sup> )	Totaal (kWh/m <sup>2</sup> )
Ellips	22.985	198	185	384
Graaf de Ferraris	39.686	124	100	225
Arenberg	16.729	107	62	170
Boudewijn	56.029	120	62	182
Phoenix	19.516	51	115	166
Conscience	58.550	78	57	134
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	18.130	88	41	130
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	24.500	64	70	133
<b>Gemiddelde</b>	<b>32.016</b>	<b>104</b>	<b>86</b>	<b>190</b>

2009	Opp (m <sup>2</sup> )	Elektr (kWh/m <sup>2</sup> )	Aardg (kWh/m <sup>2</sup> )	Totaal (kWh/m <sup>2</sup> )
Ellips	26.049	213	173	386
Graaf de Ferraris	39.686	128	92	221
Arenberg	16.729	117	67	184
Boudewijn	56.029	118	68	186
Phoenix	19.516	46	97	143
Conscience	58.550	75	51	125
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	18.130	88	37	125
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	24.500	59	68	127
<b>Gemiddelde</b>	<b>32.399</b>	<b>106</b>	<b>82</b>	<b>187</b>

2010	Opp (m <sup>2</sup> )	Elektr (kWh/m <sup>2</sup> )	Aardg (kWh/m <sup>2</sup> )	Totaal (kWh/m <sup>2</sup> )
Ellips	34.477	203	149	353
Graaf de Ferraris	39.686	122	106	228
Arenberg	16.729	132	89	221
Boudewijn	56.029	105	81	186
Phoenix	19.516	43	105	148
Conscience	58.550	75	59	134
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	18.130	85	41	127
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	24.500	53	71	124
<b>Gemiddelde</b>	<b>33.452</b>	<b>103</b>	<b>88</b>	<b>190</b>



Volgende hoeveelheden databekabeling en racks werden in 2010 geïnstalleerd.

	2010
Multikabel cat 3	374 km
UTP-bekabeling	228,52 km
Glasvezel	19,08 km
Racks	104
Outlets	2.377

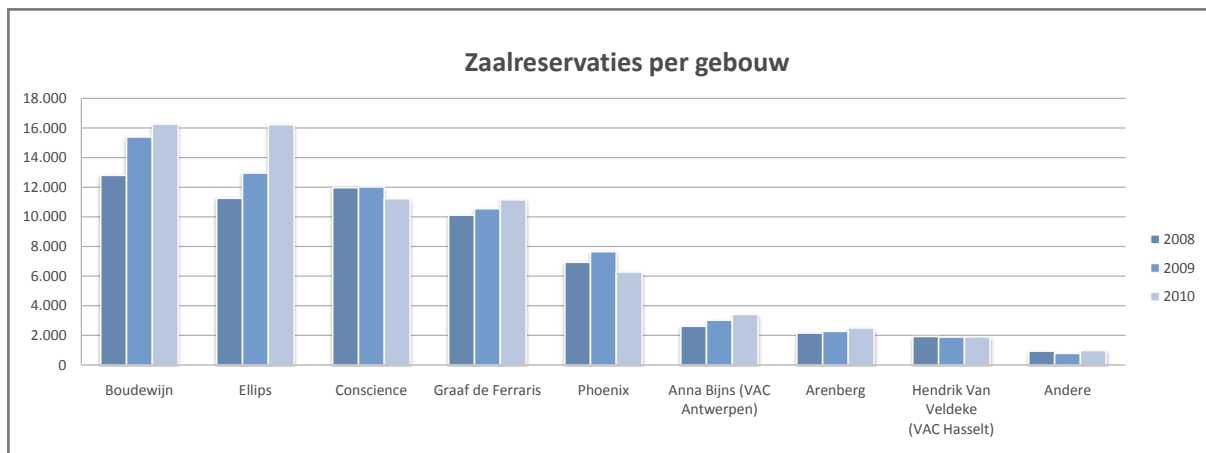


## ZAALRESERVATIES

<b>Algemeen</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Gebruikers van het zaalreservatiesysteem	11.287	16.826	17.089
Goedgekeurde reservaties	60.727	66.575	69.962
Zalen in het zaalreservatiesysteem	686	421	400
Gebouwen waar zalen gereserveerd kunnen worden	17	14	14

<b>Aantal verschillende zalen per zaaltype</b>	<b>2010</b>
Toegewezen vergaderzaal	130
Publieke vergaderzaal	97
Telewerkplek	50
Persoonlijke vergaderzaal	44
Teamcockpit	35
Auditorium	6
Andere	38
<b>Totaal</b>	<b>400</b>

<b>Zaalreservaties per gebouw</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Boudewijn	12.804	15.392	16.264
Ellips	11.256	12.966	16.226
Conscience	11.970	12.028	11.233
Graaf de Ferraris	10.115	10.547	11.158
Phoenix	6.938	7.657	6.290
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	2.623	3.027	3.412
Arenberg	2.157	2.277	2.498
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	1.927	1.889	1.901
Andere	937	792	980
<b>Totaal</b>	<b>60.727</b>	<b>66.575</b>	<b>69.962</b>

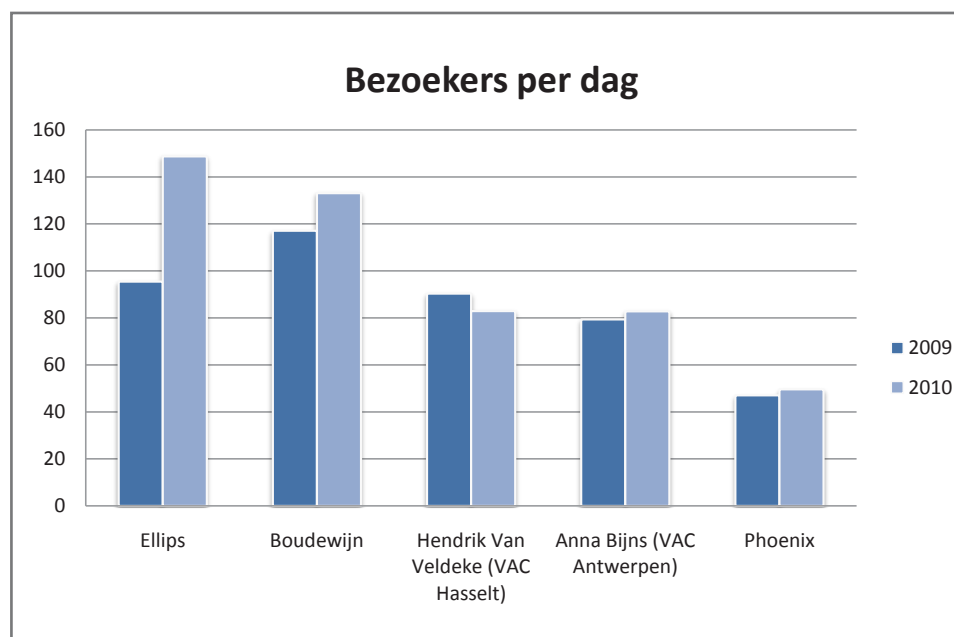


<b>Bestelde catering</b>	<b>2010</b>
Flessen plat water	68.219
Flessen bruisend water	54.377
Thermossen koffie	57.797
Flessen fruitsap	26.432
Flessen witte wijn	1.727
Flessen rode wijn	2.146
Flessen schuimwijn	1.259
Broodjesassortiment	20.539
Belegde broodjes	21.480
Sandwichassortimenten	20.493
Belegde sandwiches	17.184
Koffiekoeken	10.932
Broodjes canapé	9.885

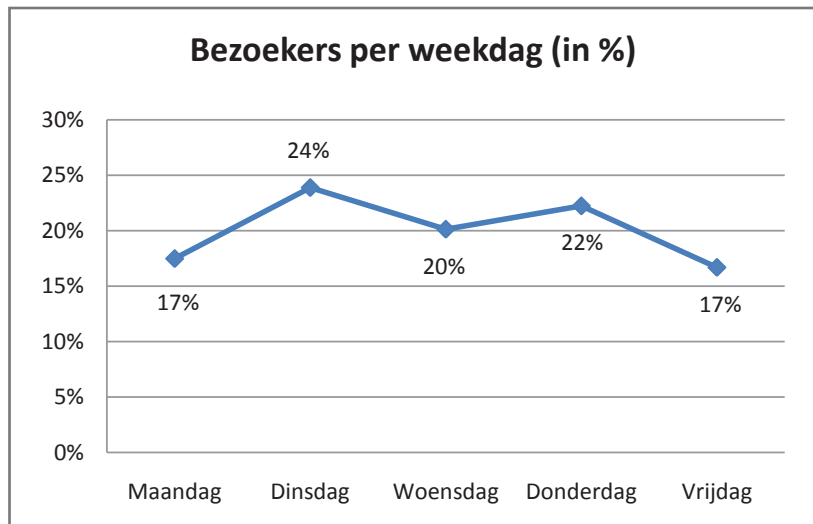
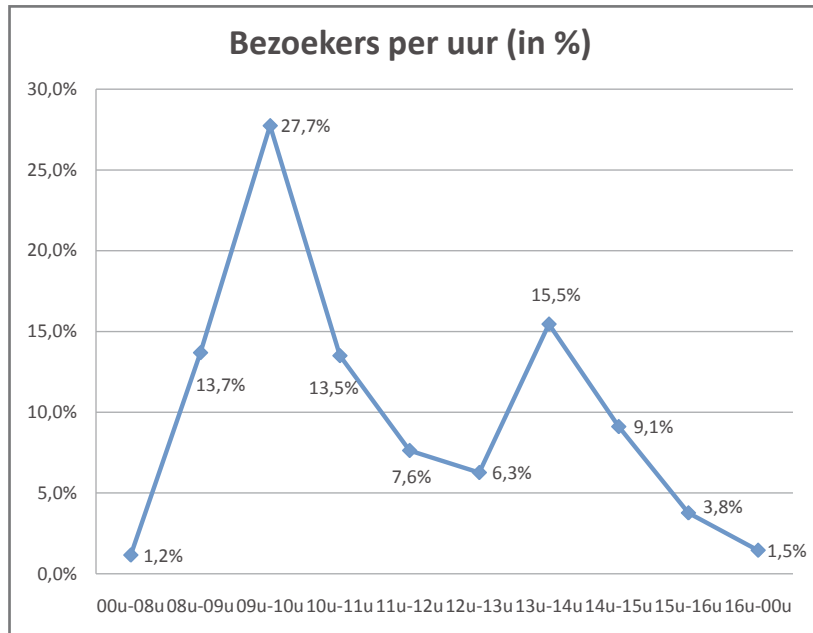
<b>Gereserveerde satellietwerkplekken<sup>10</sup></b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Gent	615	526	707
Antwerpen	219	253	295
Hasselt	178	177	167
Brugge	239	196	46
Tongeren	21	8	22
Mechelen	7	4	21
Brussel		1	11
<b>Totaal</b>	<b>1279</b>	<b>1165</b>	<b>1269</b>

<sup>10</sup>reservatie is niet verplicht, maar het verzekert de satellietwerker wel van een werkplek

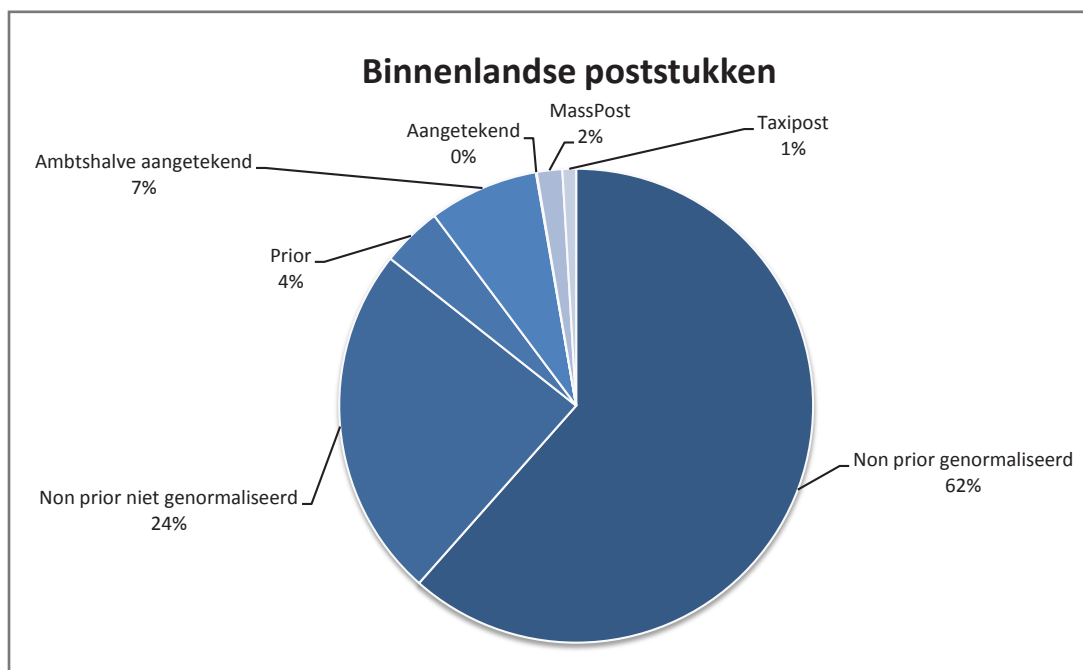
Bezoekers per dag <sup>11</sup>	2009	2010
Ellips	96	149
Boudewijn	117	133
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	90	83
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	79	83
Phoenix	47	50
<b>Totaal</b>	<b>429</b>	<b>497</b>



<sup>11</sup> geregistreerd via de balietool van het AFM



Verstuurde binnenlandse poststukken	Boudewijn	Ellips	Phoenix	VAC Anna Bijns (VAC Antwerpen)	Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	Totaal
Non prior						
genormaliseerd	141.773	371.737	59.055	77.408	49.970	699.943
niet genormaliseerd	81.368	127.513	18.369	28.484	18.668	274.402
Prior	1.309	42.745	1.966	928	45	46.993
Ambtshalve aangetekend	4.901	38.025	15.154	19.566	7.503	85.149
Aangetekend	25	507	18	28	102	680
MassPost	3.160	9.039	7.510	0	0	19.709
Taxipost	3.409	3.030	3.233	707	239	10.618
<b>Totaal</b>	<b>235.945</b>	<b>592.596</b>	<b>105.305</b>	<b>127.121</b>	<b>76.527</b>	<b>1.137.494</b>

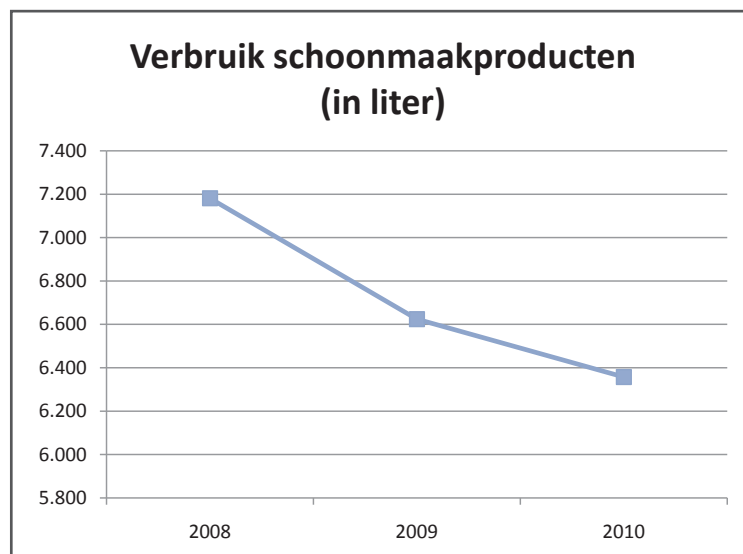


## SCHOONMAAK

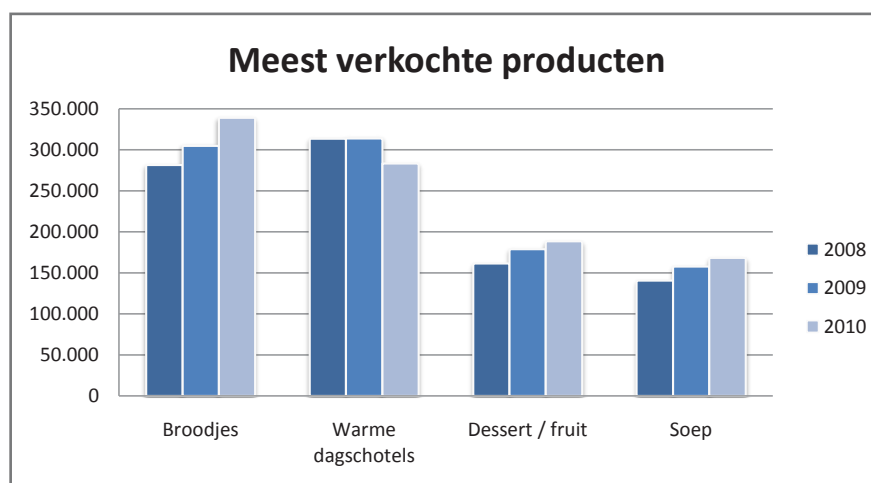
	2008 & 2009	2010
Aantal schoongemaakte gebouwen door de DAB Schoonmaak van het AFM	112	103
Aantal gebouwen waar de schoonmaak uitbesteed werd	68	71
Totaal aantal gebouwen	180	174

De schoon te maken oppervlakte bedraagt 359.963m<sup>2</sup>. Dit komt overeen met 288 (olympische) zwembaden.

Verbruik schoonmaakproducten (in liter)	2008	2009	2010
Periodieke sanitairreiniger	3.159	2.858	2.764
Vloerreinigingsproducten	2.265	2.028	1.844
Dagelijkse sanitairreiniger	864	795	893
Interieurreiniger	825	881	808
Sterke alkalische reiniger	68	62	49
<b>Totaal</b>	<b>7.181</b>	<b>6.624</b>	<b>6.358</b>

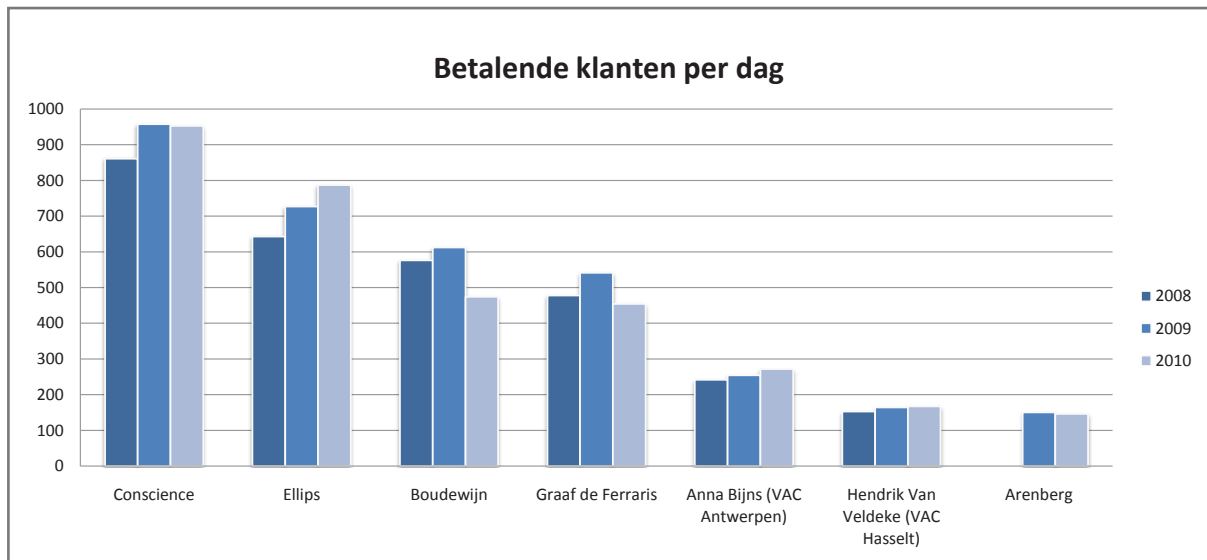


Verkochte producten	2008	2009	2010
Broodjes	281.419	304.744	339.075
Warme dagschotel	313.372	313.717	283.483
Koude dagschotel	18.710	22.407	27.663
Dessert / fruit	161.314	178.840	188.343
Soep	140.596	157.787	168.164
Grote saladbar	70.667	63.198	47.857
Kleine saladbar	14.649	19.986	34.257
Frietten	9.920	10.732	7.706
Sandwiches (per 2)	65.704	77.135	67.531
Koffiekoeken	35.013	34.347	35.488
Frisdranken (0,2l)	97.959	105.434	95.201
Alcoholische dranken (0,25l)	16.932	19.228	11.810
Flessen plat water (1l)	15.966	17.295	21.585
Flessen bruisend water (1l)	11.495	11.396	14.003
<b>Betalende klanten</b>	<b>758.947</b>	<b>846.199</b>	<b>833.082</b>





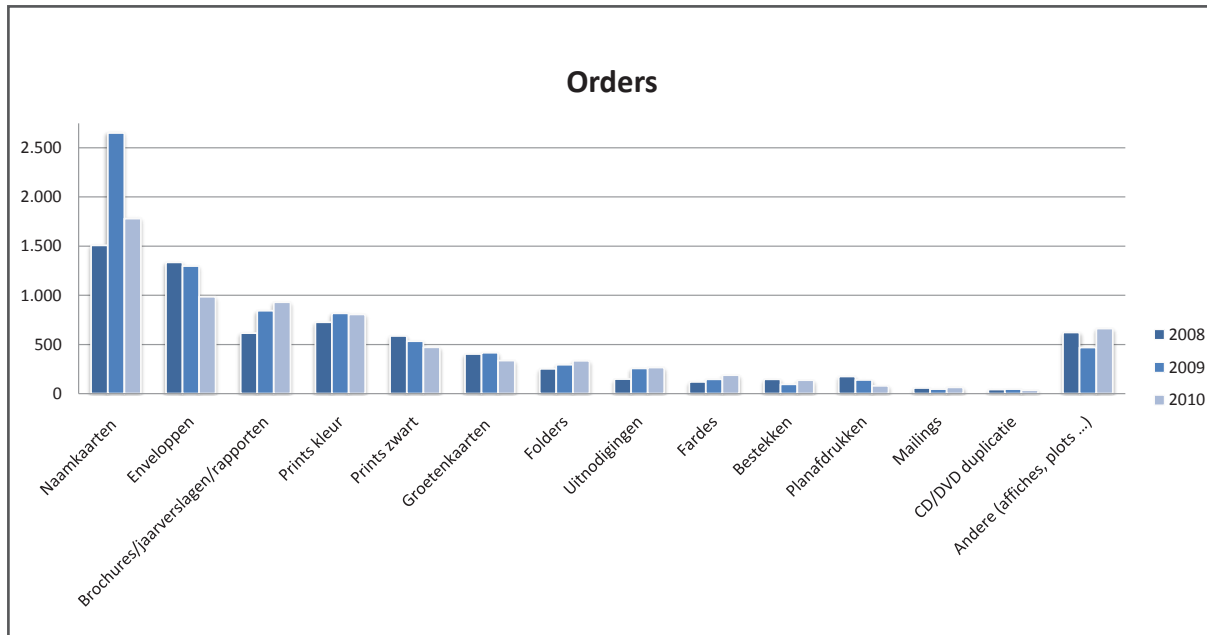
Betalende klanten per dag	2008	2009	2010
Conscience	861	958	953
Ellips	643	727	787
Boudewijn	576	612	474
Graaf de Ferraris	478	542	455
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	242	255	272
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	153	165	167
Arenberg	0 <sup>12</sup>	150	146



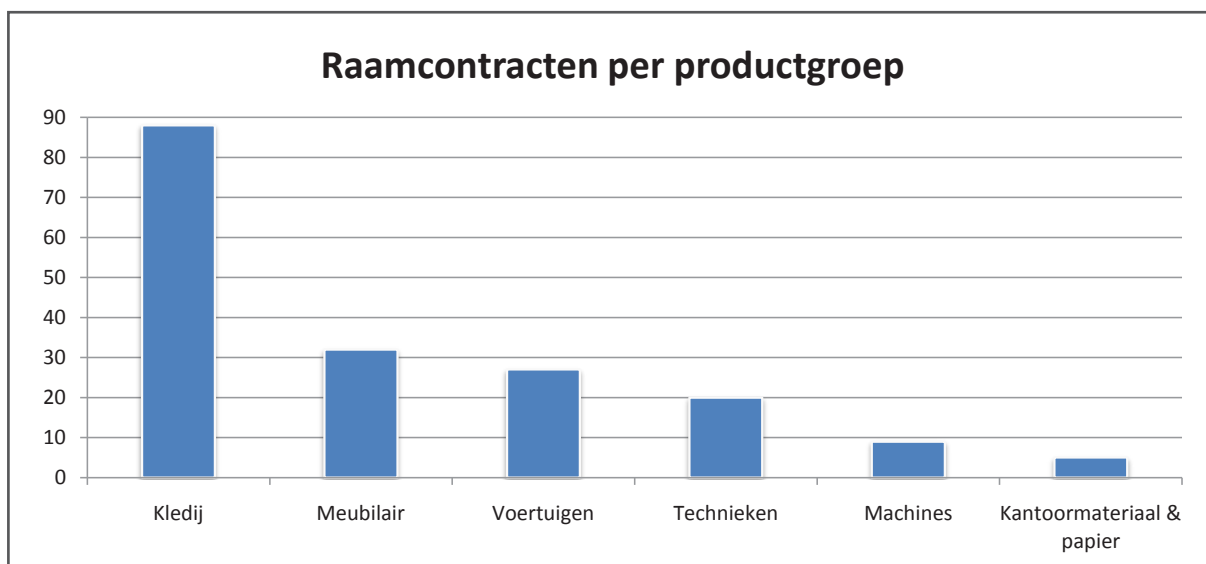
<sup>12</sup>vestiging werd geopend op 3/9/2009

<b>Clicks<sup>13</sup> of oppervlakte</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
A4 kleur	14.615.000	14.035.561	13.814.629
A4 zwart	8.400.000	6.433.999	5.481.249
Enveloppen	2.620.000	2.396.957	2.000.490
Planafdrukken	56.375 m <sup>2</sup>	30.568 m <sup>2</sup>	4.331 m <sup>2</sup>
CD's / DVD's	6.078	6.013	2.771
<b>Orders</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Naamkaarten	1.508	2.651	1.781
Enveloppen	1.335	1.298	985
Brochures/jaarverslagen/rapporten	616	843	929
Prints kleur	727	818	806
Prints zwart	587	534	471
Groetenkaarten	403	415	337
Folders	252	295	333
Uitnodigingen	147	256	265
Fardes	120	145	188
Bestekken	145	94	136
Planafdrukken	175	139	79
Mailings	57	47	63
CD/DVD duplicatie	41	45	34
Andere (affiches, plots ...)	623	470	661
<b>Totaal</b>	<b>6.754</b>	<b>8.050</b>	<b>7.068</b>
Orders per dag	26	31	28

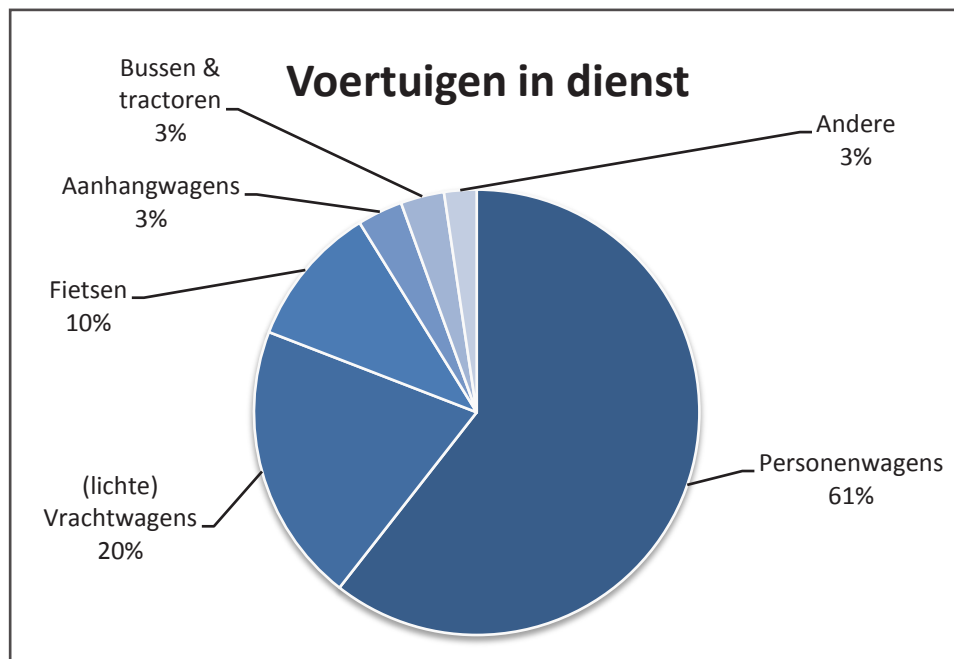
<sup>13</sup>Doorgang van een eenheid (vel papier, envelop) door een machine in de digitale drukkerij



Raamcontracten per productgroep	
Kledij	88
Meubilair	32
Voertuigen	27
Technieken	20
Machines	9
Kantoor materiaal & papier	5
<b>TOTAAL</b>	<b>181</b>

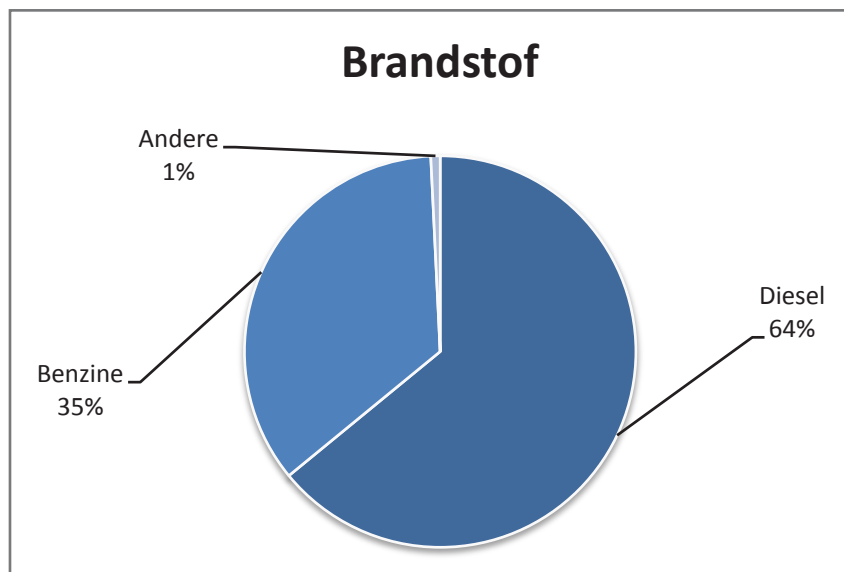


Voertuigen in dienst	2010
Personenwagens	2393
(lichte) Vrachtwagens	802
Fietsen	408
Aanhangwagens	130
Bussen & tractoren	125
Andere <sup>14</sup>	93
<b>Totaal</b>	<b>3951</b>



<sup>14</sup> motorfietsen, bromfietsen, kranen, vaartuigen ...

<b>Brandstof</b>	
Diesel	2170
Benzine	1191
Hybride	8
Aardgas	5
LPG	2
Andere	11



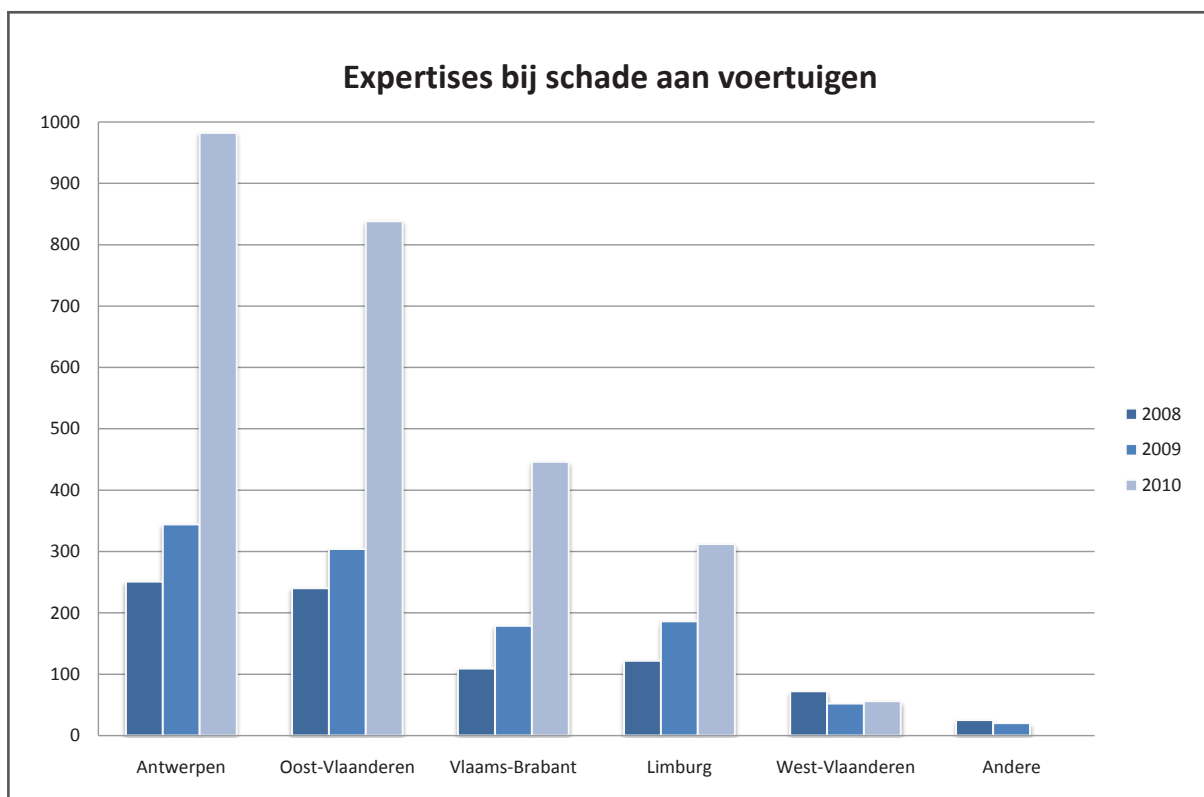
<b>Nieuwe wagens<sup>15</sup></b>	<b>Aantal</b>	<b>Gemiddelde ecoscore</b>
Aankoop	114	65
Leasing	28	68

<sup>15</sup> aangekocht door AFM of door klanten

## ESTAFETTE

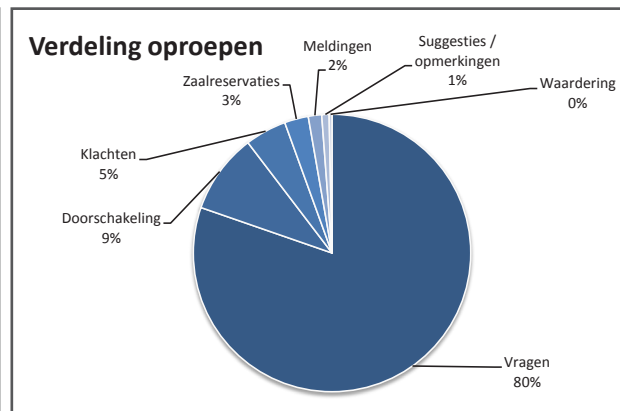
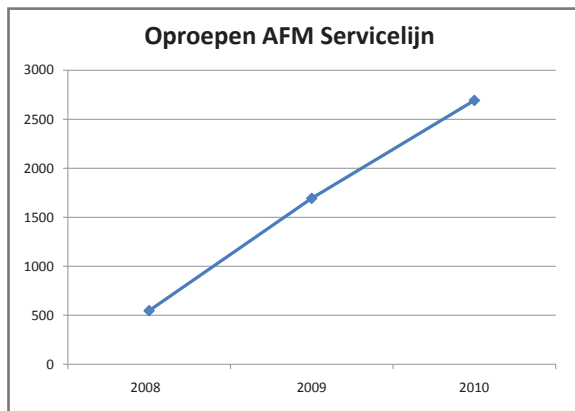
	2010
Estafetterondes	5
Stopplaatsen	126
Stops per dag	136
Kilometer per dag	814
Vervoerde items per dag	1.743

Expertises bij schade aan voertuigen	2008	2009	2010
Antwerpen	251	344	982
Oost-Vlaanderen	240	304	838
Vlaams-Brabant	109	179	446
Limburg	122	186	312
West-Vlaanderen	72	52	56
Andere	25	20	0
<b>Totaal</b>	<b>898</b>	<b>1085</b>	<b>2634</b>





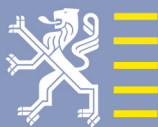
Oproepen AFM Servicelijn	2008 <sup>16</sup>	2009	2010
Vragen	378	1106	2162
Klachten	83	50	130
Meldingen	37	71	42
Suggesties / opmerkingen	10	20	23
Andere	39	113	/
Doorschakeling <sup>17</sup>		333	251
Zaalreservaties <sup>18</sup>			75
Waardering <sup>18</sup>			9
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>1693</b>	<b>2692</b>



<sup>16</sup> aanvang op 1/3/2008

<sup>17</sup> toegevoegd als oproeptype in 2009

<sup>18</sup> toegevoegd als oproeptype in 2010



**Cijfersverslag 2010**

**Agentschap voor Facilitair Management**

**Boudewijnlaan 30 bus 60**

**1000 Brussel**

**tel. 02 553 20 00**

**[www.vlaanderen.be/afm](http://www.vlaanderen.be/afm) & [bz.vonet.be/afm](http://bz.vonet.be/afm)**

---