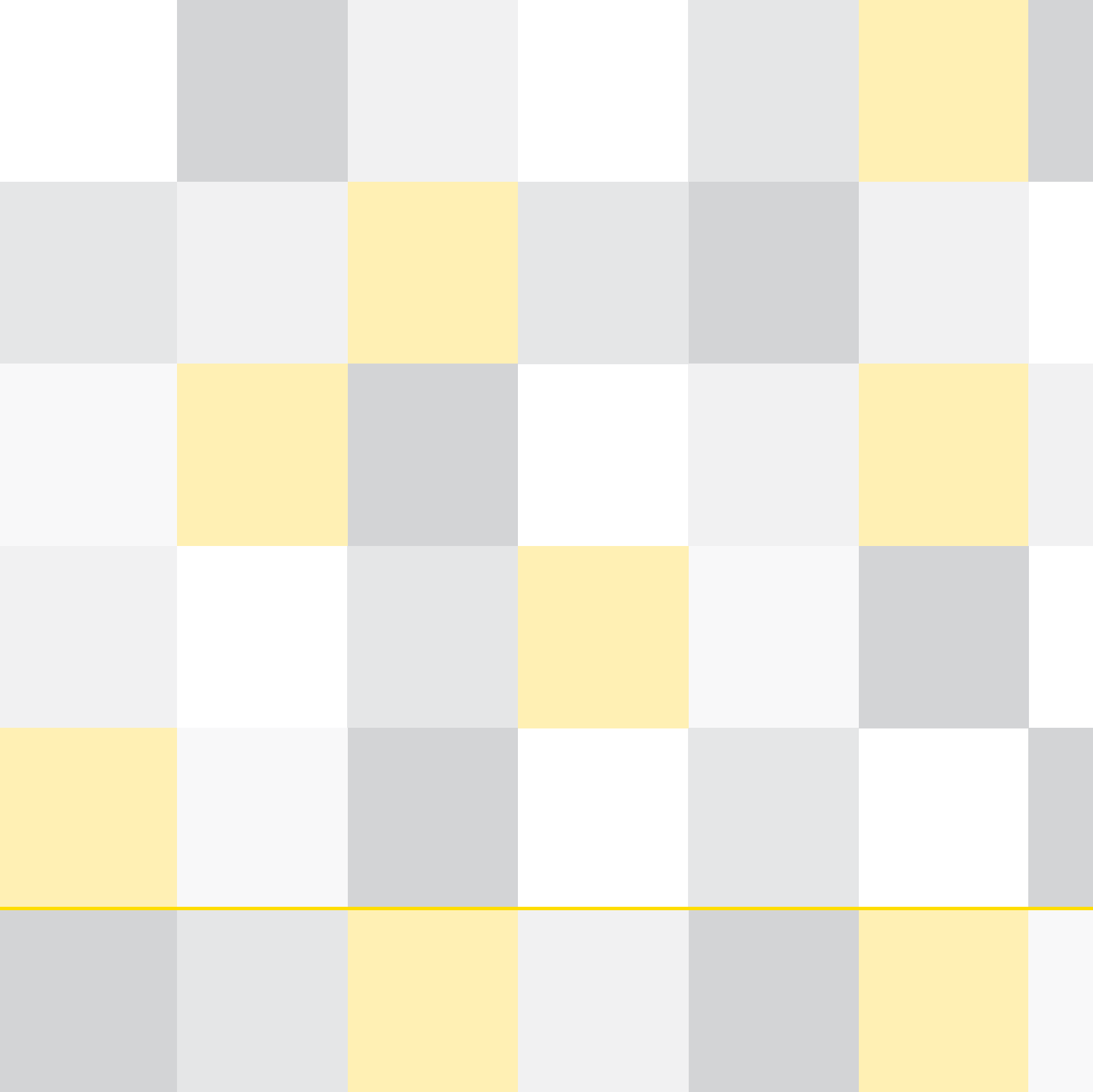


Jaarverslag 2009



uw noodzaak
onze kerntaak

Agentschap voor Facilitair Management





uw noodzaak
onze kerntaak

Agentschap voor Facilitair Management

Voorwoord

Zowel in 2009 als de periode daarna blijft AFM een organisatie in beweging. Stilstaan is achteruitgaan. Vandaar dat we na 3 jaar en op basis van verschillende bronnen inzien dat onze organisatie aan vernieuwing toe is. De structuur is aan vernieuwing toe en moet mee zorgen voor een betere dienstverlening door meer transparantie, kennisdeling en specialisatie.

AFM blijft een boeiende organisatie met zeer uiteenlopende opdrachten, een grote diversiteit aan personeelsleden en kenmerkt zich door een grote flexibiliteit op vlak van prioriteiten. Naast alle andere belangrijke opdrachten en uitdagingen denk ik voor 2009 vooral aan de voorbereidingen voor het nieuwe VAC te Leuven dat eind 2010 haar deuren zal openen. In de rand daarvan heeft AFM bijzondere huisvestingsnoden in deze regio gecoördineerd. Zo werd tijdelijk een vrij grote verhuis geregeld naar het Hungariagebouw. Het VAC zelf zal een toonbeeld vormen op vlak van energiezuinigheid en wordt een 4-sterrengebouw.

Er werd een belangrijke afweging gemaakt inzake de huisvesting in de Noordwijk: blijft de Vlaamse overheid in het Boudewijngebouw (toch wel een landmark in Brussel) gehuisvest of wordt er geopteerd voor een herhuisvesting? Deze

afweging was in het bijzonder belangrijk om te beslissen of een aantal ingrijpende verbouwwerken al dan niet werden uitgevoerd. Met andere woorden, de vraag werd gesteld of de Vlaamse overheid nog veel geld zou pompen in belangrijke renovaties. Er werd gekozen om enkel de meest noodzakelijke inspanningen te leveren: instandhoudingswerken voor de keuken en tegelijk het aanbod in de Noordwijk tijdelijk terugschroeven. De volledige vernieuwing van de liften werd geschrapt, AFM beperkt zich tot de meest dringende schilderwerken, enzovoort. De klant heeft dit vooral gevoeld op vlak van het cateringaanbod. Omdat 'de klant koning is' zal AFM voortdurend evalueren hoe de klant de tijdelijke wijzigingen ervaart om zo de overgangperiode zo aangenaam mogelijk te houden.

Dit kadert tegelijk ook in het jaarthema van AFM voor 2009: klantvriendelijkheid. We willen personeelsleden alert maken voor een klantvriendelijke communicatie en houding. Dit heeft betrekking op zowel de telefonische contacten, het onthaal, de bediening en de zakelijke omgang met al onze klanten. Er werd een extra investering gedaan op vlak van vorming voor het operationeel personeel van catering, schoonmaak en onthaal. Dit zal uiteraard ook na 2009 een belangrijke doelstelling blijven voor al onze personeelsleden.

Tenslotte proberen we op vlak van kantooromgeving mee te evolueren met de laatste trends. Kwaliteit, energiezuinigheid en duurzaamheid vormen daarbij belangrijke criteria. Ondanks het zware programma inzake kantoorgebouwen schuwt het AFM ook geen bijzondere opdrachten zoals een sportzaal voor GBJ De Zande te Beernem of het Koninklijk Paleis op de Meir.

We hebben wel met z'n allen gevoeld dat de werktassen van onze medewerkers meer dan goed gevuld waren. AFM heeft de lat dan ook zeer hoog gelegd voor zichzelf door naast de continue opdrachten ook vele projecten op te zetten om het aanbod en de kwaliteit van onze dienstverlening steeds te verbeteren. Hopelijk zal u als klant hiervan snel het effect voelen. U heeft in ieder geval al goed de weg gevonden naar onze servicelijn, de open deur naar al onze klanten. We houden eraan alle klachten, tips en suggesties ernstig te nemen en er daadwerkelijk iets mee te doen!

Wij werken intussen aan een verbeterde versie van het huidige AFM om van alle entiteiten tevreden klanten te maken.

Eenzijds wens ik langs deze weg de klanten te bedanken voor de constructieve samenwerking die we hebben ervaren. Anderzijds is het ook gepast om de vele medewerkers van AFM

te bedanken voor de zware inspanningen die zijn geleverd en de vele projecten die werden opgezet om de missie van AFM steeds beter te volbrengen.

Dank voor uw vertrouwen.

Kristel Gevaert

Administrateur-generaal



Voorwoord 2

Algemeen

- AFM concentreert op kwaliteit 6
- Loopbaan in perspectief 10
- AFM herstructureert 12
- Dag op de stoel van een ander 14
- AFM investeert in mensen 16



Digitale Drukkerij

- Van Jobtrack tot drukwerk 18
- Papier is onze grondstof 18

4



Gebouwgebonden Diensten & Logistiek Transport

- Uniforme brandinstructies 20
- Elektrisch rijden 22



Goederen- en Contractbeheer

- Nieuw raamcontract multi-functionals 24
- Op naar een efficiënter vlootbeheer 26
- Raamcontract "Risicoanalyses voor hoog- en laagspanningsinstallaties" 27





Kengetallen

49

Catering

- Duurzame en streekgebonden themaweken 30
- Zevende vestiging opent de deuren 32



Schoonmaak

- 's Morgens in de vroege 34
- Gedeelde schoonmaak: Binnenlands Bestuur Oost-Vlaanderen 36

Huisvesting

- Kazerne Dossin: de herinnering levend houden 38
- Tervuren - Spaans huis 40
- Hoeilaart – Kasteel van Groenendaal 42
- Huurbeleid AFM 45
- Mol - computerzaal GBJ De Markt 47



AFM concentreert op kwaliteit

Het Agentschap voor Facilitair Management wil een efficiënte en effectieve organisatie zijn. Een gedegen **kwaliteitsbeleid** kan hierbij de olie zijn die de machine draaiende houdt. Om dit beleid uit te tekenen en te begeleiden werd de al aanwezige expertise samengevoegd in **het team Organisatiebeheersing en Kwaliteit** binnen de afdeling Stafdiensten. Eerste stappen van dit nieuw opgerichte team waren het opstellen van een kwaliteitsbeleidplan en het uitvoeren van een zelfevaluatie. Hierbij werden niet minder dan **224 risico's** voor de organisatie in kaart gebracht, waar vervolgens maatregelen en prioriteiten aan werden toegekend. Tegelijk werden er ook een 20-tal 'quick-wins' bepaald, zoals het breder bekend maken van de AFM Servicelijn, een betere toepassing van het eigen draaiboek voor bouwprojecten, meer structurele rapportering aan klanten via het Tactisch Overlegforum Facilitair Management (TOF)...

Daarnaast moet het AFM tegen 31 december 2010 - zoals alle entiteiten van de Vlaamse overheid - een maturiteitsscore van 3 of hoger behalen conform de leidraad organisatiebeheersing van het agentschap Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA). Hiervoor moet een gedocumenteerd systeem van organisatiebeheersing opgesteld worden. Als sturingselement voor het management viel de

keuze van het AFM op het EFQM-model (European Foundation for Quality Management). Een voordeel hierbij is dat de rapportering IAVA hieruit kan afgeleid worden. Om de vereiste maturiteitsscore te halen, maakt organisatiebeheersing voortaan deel uit van de **managementcyclus**. Zo wordt er bij het bepalen van de jaardoelstellingen van het agentschap en de afdelingen rekening gehouden met het kwaliteitsbeleidplan en de projecten die vereist zijn om vorderingen te maken op de thema's van IAVA.

Maar de hoofdmoot van het werk van 2009 was toch het in kaart brengen van de verschillende **processen** binnen het agentschap.



Uiteraard waren al heel wat handleidingen en procedures in voege. Zo heeft onze DAB Schoonmaak al meer dan 10 jaar een ISO-certificaat (9001:2000), het kwaliteitslabel bij uitstek. Het doel was om alle andere processen op te lijsten en uit te werken. In eerste instantie werd dit visueel gedaan aan de hand van stroomdiagrammen en, waar meer detail/uitleg vereist is, zijn deze uitgeschreven in tekstvorm. Er werden drie soorten processen onderscheiden:

- **Primaire processen (kern- of operationele processen)**

Primaire processen zijn de processen van de organisatie die nodig zijn om de kernopdrachten van het AFM te vervullen.

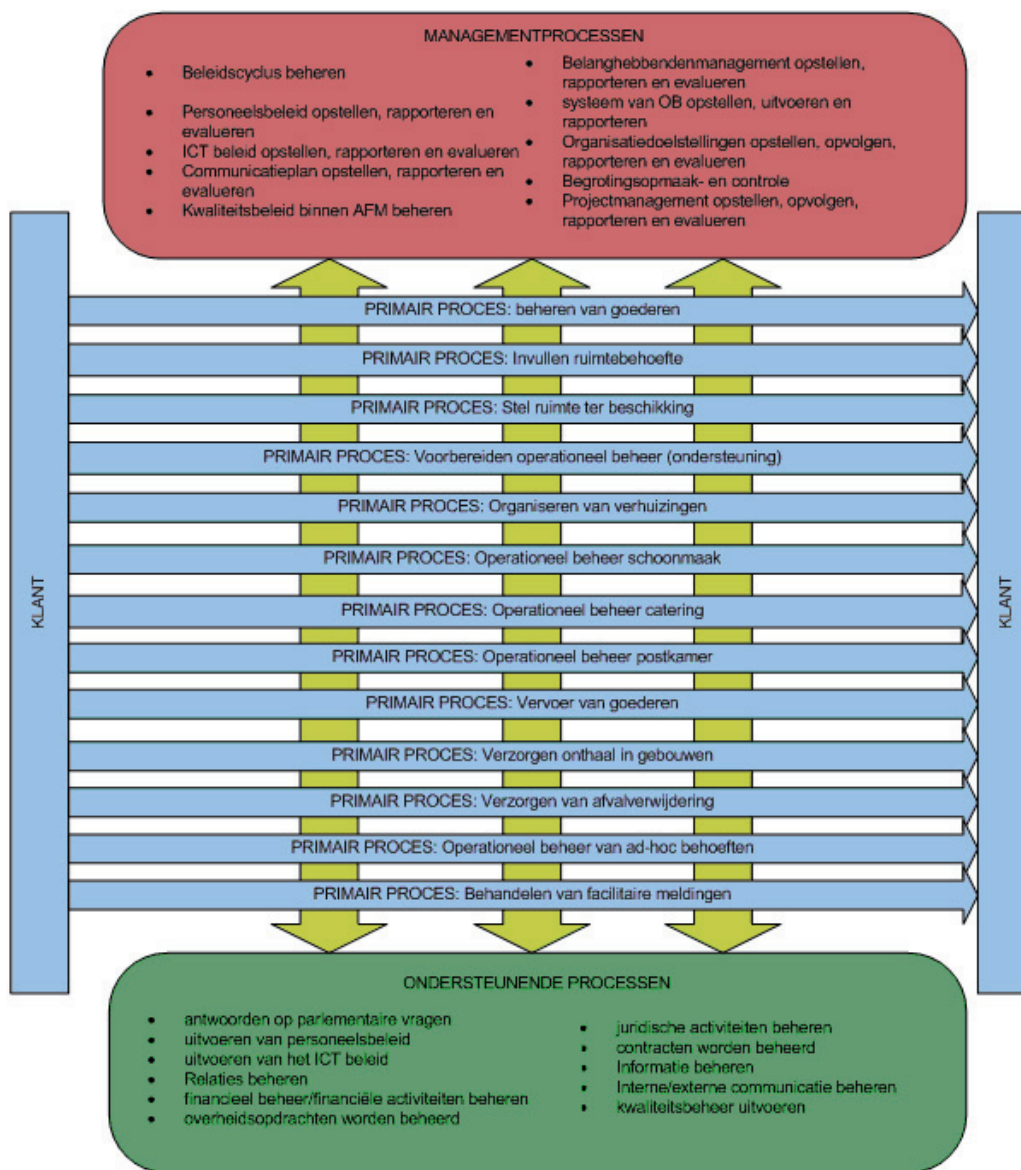
- **Managementprocessen**

Managementprocessen omvatten alle activiteiten met betrekking tot het plannen, controleren, evalueren en bijsturen. Het zijn met andere woorden de processen die nodig zijn om de organisatie te besturen.

- **Ondersteunende processen**

Ondersteunende processen zijn processen van de organisatie die de primaire processen ondersteunen (vb. werving & selectie van personeel, ter beschikking stellen van ICT-infrastructuur,...). Net zoals managementprocessen zijn ze ongeveer bij alle organisaties gelijkaardig opgebouwd.

Binnen AFM is het raamwerk van processen dan als volgt opgebouwd:



Figuur 1: Raamwerk van processen binnen AFM

In 2010 wordt het uitschrijven van de processen verdergezet en ook gestart met het uitvoeren van **interne controles** op deze processen¹. Door middel van controles willen we nagaan in hoeverre de uitgeschreven werkwijzen/processen worden gerespecteerd en de gehanteerde werkwijzen conform het integriteitsbeleid en de wetgeving verlopen.

U leest het: het AFM wil voortdurend verbeteren. Daarom maken we werk van kwaliteit. Hierin kunnen we erkend worden door het verkrijgen van certificaten, zoals het IIP-label voor goed personeelsbeleid of een smiley-label van het FAVV voor onze DAB Catering.



¹ niet te verwarren met interne audit: interne controle gaat na of er binnen de organisatie voldoende maatregelen werden genomen om risico's te vermijden. De interne audit (IAVA) bekijkt of de interne controlesystemen, of de mate waarin de risico's beheerst worden, effectief en efficiënt zijn.

Loopbaan in perspectief

In 2009 kon het personeel van de Vlaamse overheid deelnemen aan de generieke proeven niveau C en niveau D. Het AFM was trots op zijn vele geslaagden en gaf hen een extra duwtje in de rug. In samenwerking met het agentschap voor Overheidspersoneel (AGO) en externe partner Galilei-Randstad kregen zij immers de mogelijkheid aan deel te nemen aan het project 'Loopbaan in perspectief'.

Hierbij moesten de deelnemers een individueel **loopbaanontwikkelplan** opstellen, in samenwerking met de externe partners en de leidinggevenden. Bedoeling was om samen een antwoord te vinden op volgende loopbaanvragen: wie ben ik, wat kan ik, wat wil ik en hoe kan ik het bereiken? De deelnemers werden met andere woorden begeleid bij het nadenken over hun verdere loopbaan. Willen ze hun huidige job blijven uitoefenen of net een andere weg inslaan? En wat moet hiervoor dan bijgeleerd worden?

In totaal schreven **116 personeelsleden** van AFM zich in voor deze opleiding. Om deze persoonlijke oefening het best te kunnen beschrijven geven we het woord aan enkele betrokkenen.



Nadine Vandewijngaert, *estafettechauffeur, deelnemster niveau D*

"Ik vond 'Loopbaan in Perspectief' een héél goed initiatief. Het is zeer positief van AFM dat dit georganiseerd wordt, anders zouden we waarschijnlijk de kans niet krijgen. De lesgeefster heeft alles zeer goed uitgelegd. Er zat pit in en op die manier kon ze mij goed motiveren.

Ik vond het zéér interessant om mee te doen en ik heb ervan bijgeleerd. We hebben bijvoorbeeld geleerd hoe we alles naar voor moesten brengen. We kregen ook goede voorbeelden over hoe je dingen in de praktijk moet toepassen. Het is zeker een *aanrader*.

Ik werk zeer graag als estafettechauffeur. Momenteel ben ik al 22 jaar in dienst en zou ik zeer graag statutair estafettechauffeur worden".





Caroline Lauwens, *teamhoofd DAB Catering, begeleider*

“In de loop van de vele gesprekken viel mij op hoeveel mensen er tevreden zijn in hun huidige job, dat veel mensen heel bewust bezig zijn met hun loopbaan, en dat er binnen de catering heel wat mensen zijn met mogelijkheden en echt verfrissende interesses. Een aantal mensen grijpt de workshops aan als een *kans* om een oude of nieuwe droom te realiseren, anderen zoeken een perspectief voor als ze wat ouder zijn en het werk in de catering fysiek belastend kan zijn. Wat ook je inspiratie is om op zoek te gaan naar een carrièrewending, belangrijk is dat je goed voorbereid bent en je motivatie behoudt”.



Elvira Cizmic, *back-up werfverantwoordelijke schoonmaak van het Boudewijngebouw, deelnemster niveau D*

“Ik heb eigenlijk zuiver uit nieuwsgierigheid meegedaan aan de generieke proeven. Ik vroeg mij af wat de mogelijkheden waren. Want als ik vacatures zag, vond ik eigenlijk dat er weinig bij stond dat mij tot nu toe echt aansprak. Ik heb mij dan ook ingeschreven voor de opleiding ‘Loopbaan in perspectief’.

Op voorhand kreeg ik een formulier opgestuurd om min of meer een zelfevaluatie te maken. Daaruit moest blijken wat de ideale job zou zijn voor mijzelf. Toen ik in de opleiding zat, kreeg ik terug zo’n formulier, maar dan moest ik vragen beantwoorden over de job die ik nu doe. Nadien werden de antwoorden van de twee vragenlijsten samengelegd, en werd nagegaan of mijn huidige job veel verschilt van mijn ideale job. Uit die oefening blijkt dat ik voor 75 % *voldoening* vind in mijn huidige job. Ik doe mijn job nu graag en vind dat ik veel afwisseling heb. En dat is voor mij belangrijk. Uiteindelijk had ik mij, naar aanleiding van deze sessie, ook ingeschreven voor een examen van niveau C. Maar toen ik zag dat ik geschiedenis en nog allerlei vakken van nul af aan moest instuderen, wist ik dat dit nog te vroeg was. Om af te sluiten had ik nog een gesprek met mijn afdelingshoofd mevrouw Vanwingh. Zij benadrukte om zeker in de toekomst nog te solliciteren voor niveau C”.

AFM herstructureert

In 2009 vierde het agentschap voor Facilitair Management (AFM) zijn driejarig bestaan. In het kader van BBB werden enkele diensten op 1 april 2006 samengevoegd tot de vier huidige afdelingen: Catering & Schoonmaak, Facilitaire Diensten, Gebouwen en Stafdiensten. De dienstverlening heeft ondertussen de nodige tijd gekregen om naar elkaar toe te groeien.

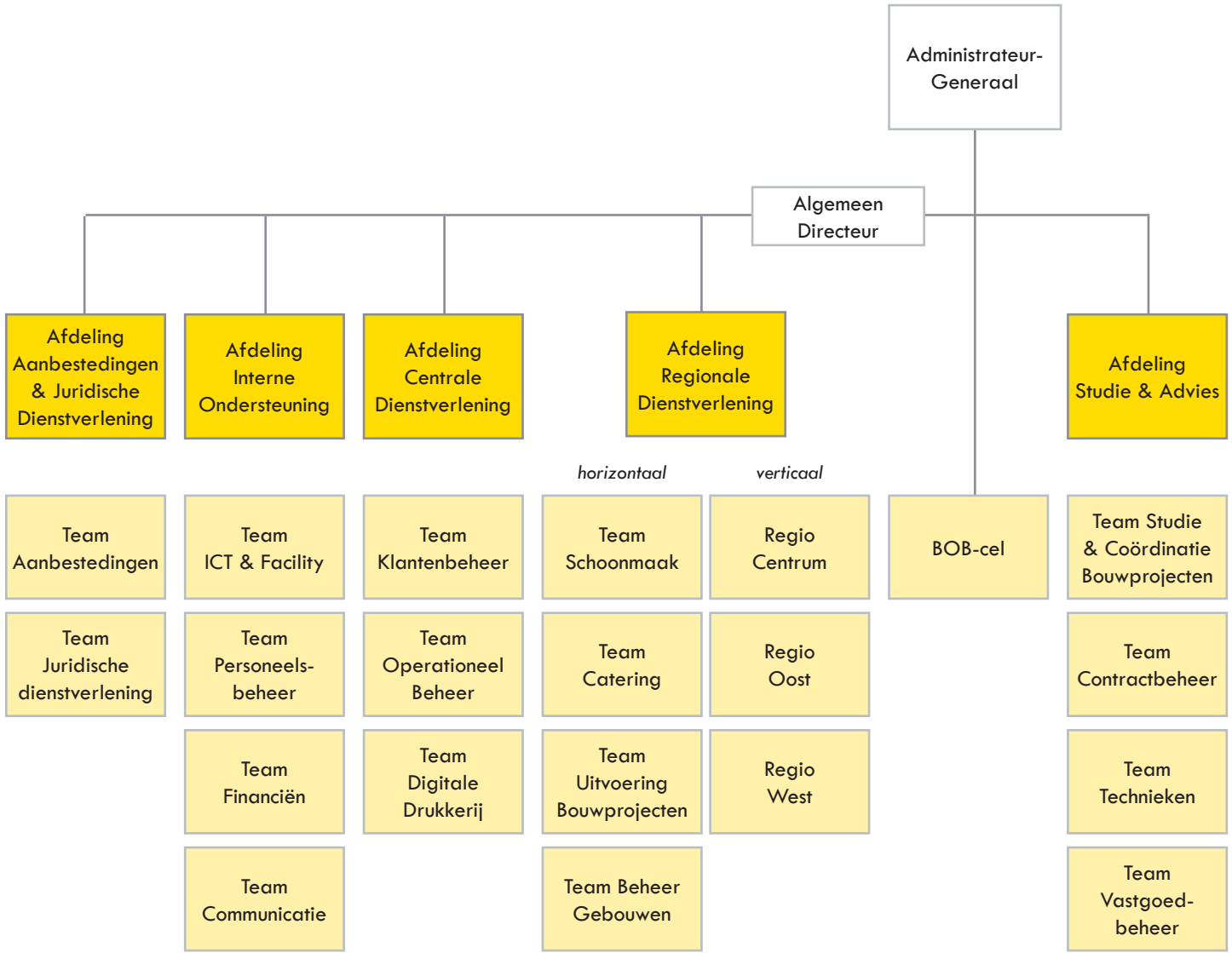
Na een doorlichting van de organisatie hebben we echter beseft dat de limieten van onze huidige werking bereikt zijn. Omdat er nog vooruitgang te boeken is, is er een nieuwe organisatiestructuur uitgewerkt die ons in staat moet stellen om nog **efficiënter te werken** en onze visie waar te maken.

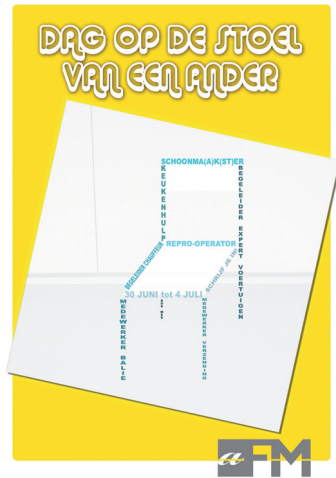
Zo maken we een duidelijk onderscheid tussen strategische, ondersteunende en uitvoerende delen binnen het agentschap. Tegelijk willen we met het verschuiven van verantwoordelijkheden onze personeelsleden ontlasten van een aantal taken, zodat ze zich kunnen **specialiseren** in hun vakgebied. De oprichting van een apart team voor aanbestedingen is daar een voorbeeld van. Tot slot willen we meer als **één agentschap** ingaan op de noden van onze klanten, met centraal en regionaal aangeboden diensten.

Onze **dienstverlening** blijft in ieder geval **ongewijzigd**. Huisvesting, gebouwgebonden dienstverlening, catering, schoonmaak, digitale drukwerk, goederen- en contractbeheer, logistiek transport en adviesverlening blijven dus behouden. We zijn op termijn zelfs van plan om nog enkele nieuwe diensten aan te bieden. Maar daarover meer wanneer de tijd rijp is.

De herstructurering zal ook niet gepaard gaan met ontslagen. Iedereen van onze huidige werknemers blijft in dienst. Sommigen blijven hun huidige job ongewijzigd uitvoeren. Anderen gaan een nieuwe uitdaging tegemoet.

De nieuwe organisatiestructuur wordt in 2010 geïmplementeerd. **Wat verandert er voor de klant?** Weinig tot niets. Hun specifieke contactpersonen kunnen misschien wijzigen, maar in de toekomst kunnen ze blijven genieten van dezelfde professionele ondersteuning van onze enthousiaste medewerkers.





Dag op de stoel van een ander

Voor het tweede jaar op rij organiseerde het AFM voor zijn personeelsleden de 'Dag op de stoel van een ander'. Op deze dag heeft iedere AFM'er de mogelijkheid een andere functie binnen het agentschap uit te oefenen. Zo kan je bijvoorbeeld een dag in de keuken meedraaien, een schoonmaakronde afwerken, meerijden met de estafette of een dag achter de balie zitten, zoals Marleen Ryckaert, keukenhulp in het Ellipsgebouw.



Marleen Ryckaert, *keukenhulp in het Ellipsgebouw*

Zij kwam op donderdag 9 juli onze balie op de 5de verdieping van het Boudewijngebouw versterken. Dit is haar verslag. “Ik kwam in een heel leuk team terecht. Ik mocht echt meedraaien en iedereen leerde mij een stuk van hun werkzaamheden. Ik was verwonderd wat er allemaal moest gebeuren. En je mag niets vergeten! Het begon al met het noteren van de ziektemeldingen, later hielp ik mee de postverdeling te doen, ook de briefwisseling in het computersysteem brengen werd mij uitgelegd en nog zoveel meer.

Wat mij opviel waren de vele aangetekende brieven. Ik zag o.a. dat een droogkast vanuit een of andere keuken gemaakt was en de kosten bedroegen € 250. Ik was verwonderd dat dit zoveel geld kostte. Wij staan daar echt niet bij stil dat er nog veel werk voor en achter de schermen gebeurt.

Ik heb een heel fijne dag gehad. Ik wil dan ook alle collega's van de balie aan de 5de verdieping bedanken om mij zo geduldig alles uit te leggen. Ik heb mij ook gerealiseerd dat wij een cirkel vormen waarvan iedereen een deel uitmaakt en *iedereen is belangrijk*, anders loopt het in het honderd. Iedereen is nodig en zo vormen wij ons agentschap AFM. Ik ben dan ook blij voor het AFM te mogen werken.”



Ook **Sofie Demesmaeker**, *adjunct personeelsverantwoordelijke*, draaide een dag mee in een andere job. Zij ging in de drukkerij aan de slag als *repro-operator*.

“Ik heb meegedaan aan de ‘Dag op de stoel van een ander’ omdat het belangrijk is dat ik voor sollicitatiegesprekken goed de inhoud ken van andere jobs binnen AFM. Het was een leuke ervaring. Op deze manier heb ik de mensen van de drukkerij beter leren kennen. Het is zeker voor herhaling vatbaar.

Ik heb vooral bijgeleerd dat er bij de afwerking in de drukkerij nog veel manueel dient te gebeuren. Er zijn al heel wat machines die het werk eenvoudiger maken, maar er moet toch nog veel ook manueel gebeuren. Ik zou in de toekomst ook graag eens een dag meedraaien naast een controleur of een ingenieur bij de afdeling Gebouwen, om me zo een *beter beeld* te vormen van *die functies*”.

AFM investeert in mensen

Het succes van de organisatie hangt in belangrijke mate af van de kennis, vaardigheden en inzet van het personeel. Het AFM wil investeren in zijn 'menselijk kapitaal' en gaat resoluut voor een strategisch en motiverend personeelsbeleid. Om dit beleid vorm te geven werd gekozen om een Investor in People (IIP)-traject te doorlopen.

Het hele proces bestaat uit drie delen:

- **Nulmeting:** om vast te stellen waar de organisatie momenteel staat op 10 verschillende thema's
- Actieplan: op basis van de nulmeting opgesteld om te werken op de vlakken waar verbetering mogelijk is
- Eindevaluatie: nieuwe meting na de uitvoering van het actieplan. Als deze positief is, kan dat leiden tot het IIP-certificaat.

Om te weten te komen hoe het personeelsbeleid van onze organisatie ervoor staat, werd er in 2009 een nulmeting uitgevoerd door de **Vlerick Leuven Gent Management School**.

In totaal werden 88 personeelsleden individueel of in groep geïnterviewd. Ze werden onafhankelijk door de auditors van Vlerick geselecteerd op basis van graad, standplaats, leeftijd, anciënniteit, geslacht... In losse, informele babbels wilden ze te weten komen hoe het AFM met zijn personeel omgaat. Hoe worden de mensen begeleid, aangestuurd of geïnformeerd?

Dankzij de open en eerlijke bijdrages werden er zowel goede als minder goede punten vastgesteld. Het was een geruststellende vaststelling dat er bij het AFM heel wat initiatieven gevonden zijn die erop wijzen dat het personeelsbeleid de nodige aandacht krijgt en dat de organisatie **in de goede richting** evolueert. Het zijn niet alleen intenties of beloftes, maar effectieve stappen die erop wijzen dat het AFM een goed personeelsbeleid nastreeft. Hier kan op termijn eventueel een certificaat tegenover staan, als alle goede intenties omgezet kunnen worden in goede praktijken.



INVESTOR IN PEOPLE

Om de ingeslagen weg verder uit te zetten werd een actieplan opgesteld met **6 speerpunten** die ervoor zorgen dat het AFM werkt aan zijn mindere punten. Deze thema's zijn:

- begeleiden van leidinggevenden
- betere overlegstructuur implementeren
- meer respect tonen én bekomen voor het werk van schoonmaak & catering
- een betere doelstellingencascade installeren
- meer mogelijkheden tot inspraak geven bij medewerkers en vakorganisaties
- meer waardering geven aan werknemers

Hieraan zullen we dus de komende jaren werken. Want het AFM wil investeren in zijn mensen.

Van Jobtrack tot drukwerk

De digitale drukkerij verwerkt jaarlijks ongeveer 8000 opdrachten. Dit komt overeen met 30 opdrachten per dag. Om dat in goede banen te leiden worden bestellingen geregistreerd in het Jobtracksysteem. Dat is een **online-toepassing** waarin elke ambtenaar die op het Vlaamse overheidsnetwerk (VOnet) kan een **bestelling voor drukwerk** kan plaatsen.



Naast een bestelmogelijkheid wordt dit systeem intern gebruikt om een order op te volgen, van bestelling over productie tot financiële verwerking. De orderbegeleider, lay-outers, operatoren en klant kunnen op elk moment zien in welke fase de bestelling is en wie er aan werkt. De klant kan via de **rapporteringsfunctie** ook een overzicht opvragen van de bestelde drukwerken en het nog beschikbare budget.

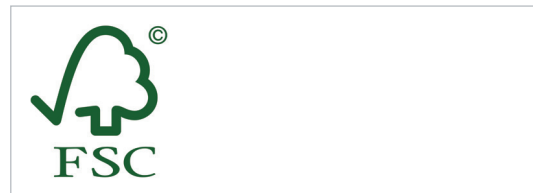
Via Jobtrack kan onder andere **gepersonaliseerd drukwerk** besteld worden, zoals naamkaartjes, groetenkaarten, enveloppen, etc. Uit de catalogus van sjablonen kiest de klant een model, daarna kiest hij uit een vaste lijst zijn entiteit en subentiteit, en vult tot slot de variabele gegevens in: naam, adres, functie... Met een klik op de knop wordt een digitale proef getoond. Op het scherm verschijnt het kaartje of de envelop zoals die van de pers zal rollen. Met een laatste klik wordt een definitieve 'goed voor druk' gegeven en gaat de opdracht in productie. Binnen enkele dagen wordt de bestelling via de estafettedienst bij de klant geleverd. Zo **eenvoudig** is drukwerk bestellen bij AFM.

Papier is onze grondstof

Het AFM krijgt veel vragen over de **milieuvriendelijkheid** van het drukwerk. Hoe duurzaam is het, sneuvelen er veel bomen, waarom niet altijd drukken op gerecycleerd papier, waarom mogen we geen FSC-label aan onze publicatie toevoegen als we toch het papier gebruiken...?

In de drukkerij werken we uitsluitend met papier met **FSC-label**, één van de meest gebruikte labels voor

houtproducten. Wat veel mensen niet weten is dat FSC-papier en gerecycleerd papier twee aparte verhalen zijn.



Een hout-/papiervezel is beperkt recycleerbaar en daarom worden oude vezels vaak gemixt met nieuwe. Volledig gerecycleerd papier is immers niet voor alle toepassingen bruikbaar.

Het klopt dat **gerecycleerd** papier boomvriendelijker is omdat er minder bomen worden gekapt. Dat betekent echter niet dat het volledige productieproces milieuvriendelijker of duurzamer is. Want om papier te recyclen wordt er ook veel water en energie gebruikt. Ontinkten van papier is bijvoorbeeld niet eenvoudig.

FSC is een label dat garandeert dat een bos of zijn producten duurzaam beheerd wordt. FSC staat voor Forest Stewardship Council en is een onafhankelijke, internationale, niet-gouvernementele organisatie zonder winst oogmerk, met als doel een verantwoord wereldwijd bosbeheer.

De erkennings- en prestatienormen zijn overal ter wereld hetzelfde en behelzen zowel het behoud van het ecosysteem, het sociale weefsel (lokale tewerkstelling, veiligheid, ...) en de economische leefbaarheid van een bos.

Er zijn 3 soorten FSC-labels:

- FSC 100% (FSC-puur): het hele product, elke vezel of elk onderdeel, komt uit een FSC gecertificeerd bos
- FSC recycled: het hele product komt uit gerecycleerd materiaal (min. 85%)
- FSC mixed sources: product gemaakt uit vezels of hout uit FSC gecertificeerd bos, gerecycleerd materiaal en/of 'gecontroleerd materiaal'.

Maar aan het gebruik van het FSC-label zijn **strikte regels** verbonden. Het gecertificeerde papier gebruiken is niet voldoende om het logo te vermelden op een publicatie. Je moet als drukkerij zelf óók gecertificeerd zijn, door aandacht te hebben voor de milieuvriendelijkheid van het ganse productieproces. Daarom mogen producten van de digitale drukkerij van het AFM het logo en zelfs de tekstuele vermelding voorlopig niet dragen. Het behalen van het FSC-label is dan ook een van de doelstellingen voor de komende jaren.

Uniforme brandinstructies

Voor alle gebouwen waar het AFM de gebouwverantwoordelijkheid heeft werden er in 2009 uniforme brandinstructies uitgewerkt. In het geval van brand verlopen de procedures dus vanaf nu gelijkaardig in het Ellips-, Boude-wijn-, Phoenix-, Anna Bijns- en Van Veldekegebouw. Deze richtlijnen van het AFM werden ook beschikbaar gesteld aan andere agentschappen. Zo heeft de afdeling Preventie en Bescherming (GDPB) deze richtlijnen al gepromoot in het Ferrarisgebouw.



De uniforme richtlijnen zijn er gekomen om de **herkenbaarheid** van brandinstructies bij de ambtenaren te vergroten. Als ze zich toevallig in een ander gebouw van de Vlaamse overheid bevinden, verlopen bijvoorbeeld de evacuaties op dezelfde manier. Dit verhoogt uiteraard de veiligheid.

De meest zichtbare aanpassing is de aanpassing van de affiches met brandinstructies. De **affiche** is voortaan hetzelfde in alle gebouwen, waardoor ze herkenbaarder werd.

Indien u tijdens de kantooruren rookvorming of een begin van brand opmerkt, moet u dit melden aan het interne noodnummer en daarna de rode waarschuwingsknop induwen. Merkt u buiten de kantooruren de rookvorming of een begin van brand op, bel dan de brandweer (0)112. Duw daarna op de rode waarschuwingsknop.

Vanaf het moment dat het brandalarm gaat vervalt de normale hiërarchie. De coördinator is de hoogste in rang tot de brandweer ter plaatse is. Als de brandweer ter plaatse is, dan nemen zij alles over. Naderhand wordt de normale hiërarchie uiteraard hernomen.

IEMAND GEWOND?

- 1 EHBO-hulp op
Als er dringend hulp nodig is, bel dan **0112**.
- 2 Waarschuw ook het noodnummer
Zeg wat het probleem is en waar:
verdieping + precieze plaats.

BRAND OF ANDER GEVAAR?

SLA METEEN ALARM

- 1 Bel onmiddellijk de brandweer op **0 112**.
• Haak nooit in, zelfs als het even duurt.
• Zeg wat het probleem is en waar:
verdieping + precieze plaats.
- 2 Bel het noodnummer
• Zeg rustig wie u bent en waar de brand is.
• Zeg of de brandweer al werd gewaarschuwd of niet.
Gebruik de brandmelder alleen als u niet kunt telefoneren.
- 3 Waarschuw uw zonevrijwilliger:

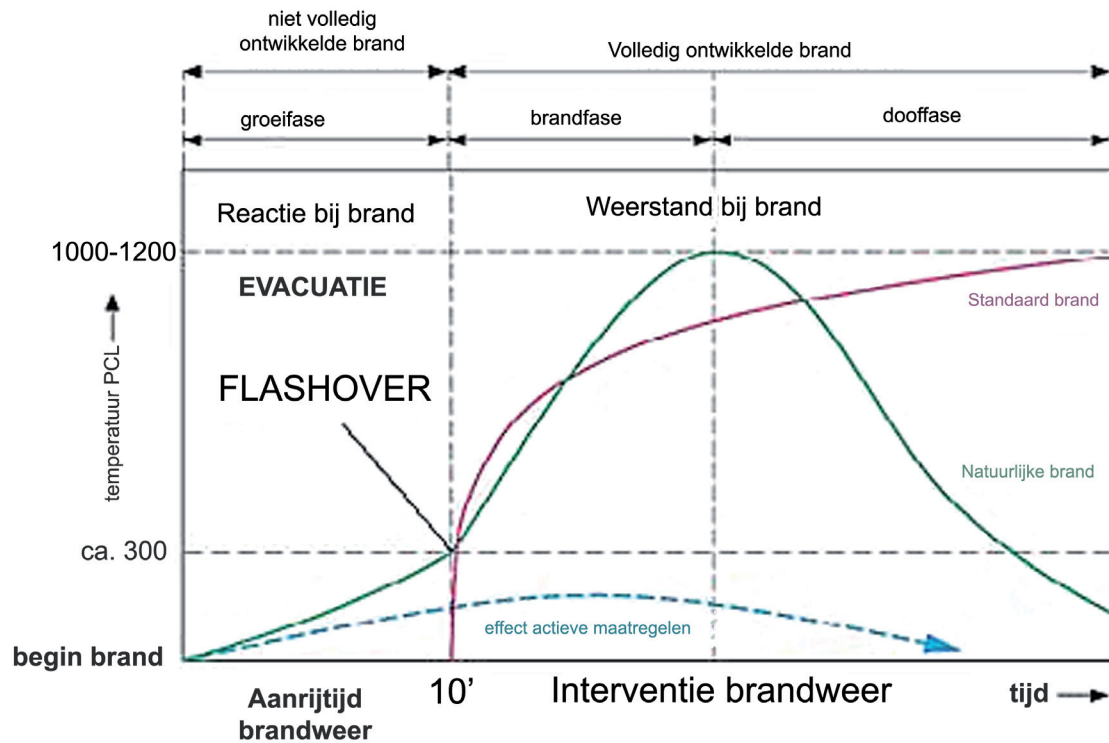
EVACUEER

Blijf kalm maar verlies geen tijd.
Sluit alle ramen en deuren.
Neem niets mee behalve uw jas en portefeuille.
Ga rustig naar de nooduitgang.
• Volg de pictogrammen.
• Volg de aanwijzingen van de zonevrijwilligers.
• Gebruik nooit de lift maar neem de brandtrap naar beneden.

ALS U BUITEN BENT

Ga bij het bordje staan met uw zonummer.
Blijf daar ook na de naamroeping staan,
tot u te horen krijgt wat de volgende stappen zijn.

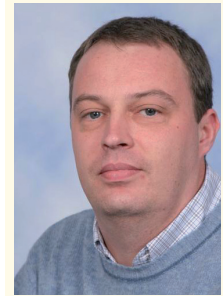
Bij brand zijn de eerste tien minuten het belangrijkste. Dat toont onderstaande grafiek. Het is dus zéér belangrijk dat de **evacuatie** kan plaatsvinden **in de eerste tien minuten**.





Elektrisch rijden

Binnenkort zoeft er bijna geruisloos een voertuig van AFM in Brussel rond. Ons agentschap neemt immers deel aan een proefproject met een plug-in voertuig. Om te weten te komen hoe de stekker in het stopcontact steekt, staken wij ons licht op bij **Stefan De Fraine**, teamhoofd Goederen- en Contract-beheer.



Wat is het verschil tussen een hybride voertuig en een plug-in hybride voertuig?

De term plug-in betekent dat een voertuig kan worden opgeladen op het elektriciteitsnet. Een plug-in voertuig wordt dus in een stopcontact, of in de toekomst een oplaadpunt, ingestoken en laad op die manier zijn batterij op. Een klassiek hybride voertuig kan enkel zijn batterij opladen door te rijden. Dit kan men vergelijken met de werking van een dynamo waarbij de elektriciteit kan worden opgeslagen. Een plug-in hybride kan zijn batterij zowel op het elektriciteitsnetwerk als bij het rijden opladen.

Wat zijn de voordelen en eventuele nadelen van een plug-in hybride voertuig?

De actieradius voor de elektrische werking van een plug-in hybride voertuig is opmerkelijk groter dan deze van een klassiek hybride voertuig, omdat het voertuig 's nachts kan opladen en 's morgens met een opgeladen accu kan vertrekken. Op dit ogenblik zijn de plaatsen waar de voertuigen kunnen opgeladen worden beperkt. In diverse kringen zijn er ideeën om naast de fiscale voordelen andere voordelen te voorzien. Zo zouden deze voertuigen gebruik kunnen maken van de voorbehouden busstroken op de openbare weg.

Op de standplaats van het voertuig, het Boude-wijngebouw, is er eenmalige investering nodig om een parkeerplaats uit te rusten met een oplaad-punt.

Waar gaat het voertuig worden ingezet?

Het plug-in voertuig zal worden ingezet voor



verplaatsingen in Brussel. Een dergelijk voertuig is beter geschikt om in te zetten in een stadsomgeving omdat men dan de accu optimaal kan benutten. Daarnaast wordt men in een stadsomgeving op zich al meer geconfronteerd met fijn stof en andere milieuhinder. Het in een file staan met een draaiende motor en het vele accelereren is belastend voor het milieu. Een plug-in hybride voertuig kent deze nadelen niet.

Wat houdt de samenwerking met het Instituut voor Duurzame Mobiliteit van de Universiteit Gent (IDM) ontwikkeling in?

Het plug-in voertuig dat wij gaan inzetten is geen commercieel model. Het IDM staat in voor het ombouwen van een traditioneel voertuig tot een plug-in hybride. Op deze wijze doet het IDM kennis op en kan deze kennis later delen met eventuele private partners. Het proefproject heeft als doel de economische, technische haalbaarheid en betaalbaarheid van een plug-in hybride te onderzoeken. Ten vroegste in het najaar 2010 kan het voertuig operationeel zijn.



Nieuw raamcontract multifunctionals

Aangezien het vorige raamcontract afliep en de technologie snel evolueert, was het AFM toe aan een nieuw raamcontract voor multifunctionals. Zoals de interne procedure voor raamcontracten beschrijft, werd er al in 2008 een ruime klantenbevraging gehouden om te weten te komen welke mogelijkheden de klanten van de toestellen verwachten. Daarbij werd het duidelijk dat de keuze uit de bestaande 4 types niet langer volstond. Daarom zijn er twee kleurentoestellen en een kleiner zwart-wittoestel bijgekomen. Ook de scanfunctie blijkt meer gewenst dan enkele jaren geleden. Waar dit vroeger een optie was, blijkt het tegenwoordig een must te zijn.

Naast de wensen van de klanten werd ook aan de gebruiksvriendelijkheid gewerkt. Zo kunnen de multifunctionals voortaan binnen het netwerk van de Vlaamse overheid geplaatst worden. Een analyse van de meest voorkomende problemen wees immers uit dat netwerkproblemen vaak aan de basis lagen van storingen. Door de toestellen toe te laten tot het netwerk wordt EDS-Telindus nu het eerste aanspreekpunt bij problemen, in plaats van de leverancier. Zo kunnen pannes of storingen sneller verholpen worden.

Bij het opstellen van het nieuwe raamcontract werd uiteraard ook het aspect duurzaamheid niet uit het oog verloren. Energiezuinigheid was daarom een van de gunningscriteria. We denken hierbij aan het elektriciteitsverbruik en energiebesparende functies, maar ook aan het gebruik van gerecycleerde materialen en de afgifte van warmte.

Het nieuwe raamcontract telt 7 percelen en is geldig tot 2011. In 2009 werden er al 540 multifunctionals van het contract afgenomen.



Beschikbare kopieertoestellen

Zwart-wit - 1.000 prints/maand

Zwart-wit - 10.000 prints/maand

Zwart-wit - 20.000 prints/maand

Zwart-wit - 30.000 prints/maand

Zwart-wit - 80.000 prints/maand

Kleuren - 10.000 prints/maand

Kleuren - 20.000 prints/maand



Op naar een efficiënter vlootbeheer

Het vlootbeheersysteem van het AFM dateert van 1997. Technische problemen steken stilaan de kop op en bijkomende gegevens bleken moeilijk toe te voegen aan de databank. Zo moesten nieuwe datatypes, zoals de ecoscore van de wagens, apart bijgehouden worden.



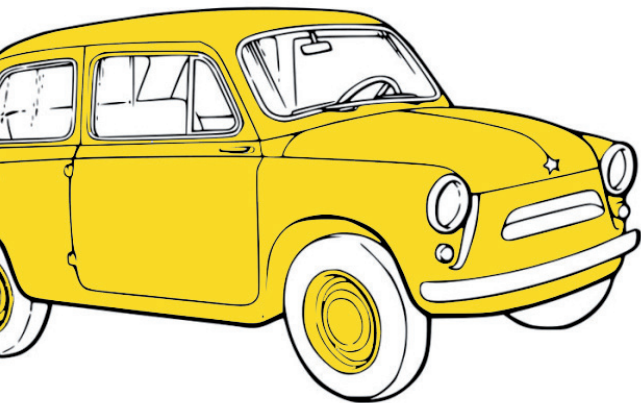
Een nieuw, moduleerbaar platform drong zich op, waarbij het beheer voortaan gedeeld kan worden met de klanten. Afhankelijk van het type klant kunnen rechten toegekend worden die het dagelijkse, decentraal beheer mogelijk kunnen maken. We denken hierbij aan het ingeven van herstellingen of onderhoudsbeurten. Het AFM blijft uiteraard verantwoordelijk voor het systeem en het centrale databeheer. Het uiteindelijke doel moet een gebruiksvriendelijk en flexibel systeem worden, waarin de volledige levenscyclus van een voertuig kan beheerd worden.

26

Om over te stappen van de bestaande, statische databank naar dit dynamisch en actief systeem werden in de zomer van 2009 intensieve klantenbevestigingen gehouden. De wensen gingen van automatische meldingen van onderhoud of keuring tot de mogelijkheid tot het toevoegen van alle benodigde informatie of documenten aan het systeem, zoals checklists, leasedata...

Op basis van deze wensenlijst werd in samenwerking met EDS-Telindus een functionele analyse voor het nieuwe systeem opgesteld, waarin alle functionaliteiten, rollen, processen, data en documenten werden

in kaart gebracht. Dit leidde tot een uitgebreide marktprospectie en demo's van een negental systemen. In 2010 zal de definitieve keuze vallen en het systeem in gebruik genomen worden.



Raamcontract “Risicoanalyses voor hoog- en laagspanningsinstallaties”

Elektrische installaties worden strikt gereguleerd. Tal van **wettelijke bepalingen** worden uitgevaardigd om kwalitatief hoogstaande elektrische installaties ter beschikking te stellen van de gebruikers en daarbij de risico's op ongevallen zoveel mogelijk te beperken. De risico's kunnen hun gevolgen hebben op: de gebruiker, het personeel in de omgeving en de apparaten of installatie zelf. Het is dus van belang om de **risico's in een vroeg stadium vast te stellen**. Daarom heeft het AFM in 2009 een **nieuw raamcontract** afgesloten.



De vraag kan gesteld worden, als de installaties voldoen aan de wettelijke keuringen, of alle risico's werden nagegaan. Echter, daar waar wettelijke periodieke keuringen enkel de technische toestand van de installatie nagaan, gaat een risicoanalyse veel verder. Het is goed mogelijk dat de elektrische installatie technisch conform is, maar omwille van omgevingsfactoren een zwaar risico kan opleveren.

27

De opmaak van dergelijke risicoanalyses voor elektrische installaties heeft een ruim wettelijk kader. We baseren ons op:

- KB van 2/07/2008 betreffende de minimumvoorschriften voor oude elektrische installaties
- Wet van 4/08/1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk
- KB van 12/08/1993 betreffende het gebruik van arbeidsmiddelen
- KB van 27/03/1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk
- Ministerie van Economische Zaken: afdeling gas – elektriciteit: nota 66 aan de erkende organismen
- Document Synergrid: technische voorschriften voor aansluiting op het HS distributienet C2/112



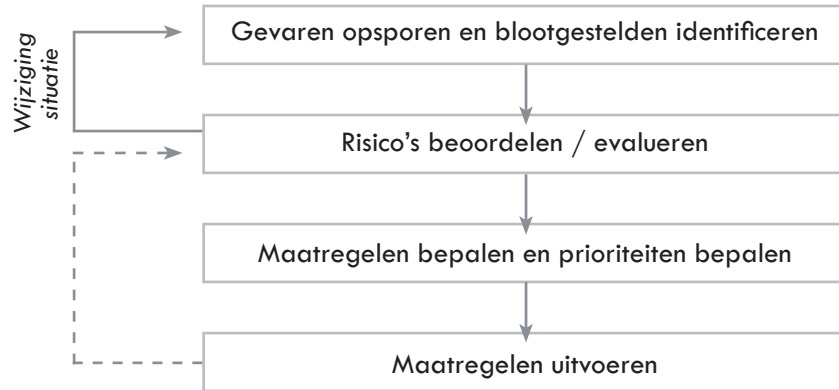
Binnen de Vlaamse overheid is het echter onmogelijk om zelf dergelijke risico-analyses op te stellen. Het betreft een zeer complexe materie die beter wordt overgelaten aan specialisten met de nodige ervaring. Het team Technieken van de afdeling Gebouwen van het AFM heeft het raamcontract opgemaakt. Hoofddoel van dit raamcontract is om de **gebreken aan de elektrische installaties**

te inventariseren. Aan de hand van deze oplijsting kan in een latere fase een nieuw bestek opgemaakt worden om de risico's terug te dringen naar aanvaardbare risico's.

28

Deze risicoanalyses kunnen eveneens gebruikt worden als instrument om blootgestelde personen (zowel intern of extern) te informeren over de aanwezige gevaren. De rechtstreeks blootgestelden zijn onder meer de gebouwverantwoordelijken, de personeelsleden van de EDTC en eventuele werknemers van onderhoudsfirma's, distributienetbeheerders, elektrisch installateurs...

In eerste instantie dienen de gevaren te worden geïnventariseerd aan de hand van een **checklist**. Bij het plaatsbezoek dienen deze punten systematisch te worden nagegaan. Nadien dient een **risico-evaluatie** te worden uitgevoerd. Hieraan kan een classificatie worden aan toegekend. Op basis van deze classificatie kan beslist worden de risico's uit te schakelen, te behandelen of te aanvaarden. In volgend schema is de praktische uitwerking van de risicoanalyse weergegeven.



Naast de eigenlijke risicoanalyse op basis van een bezoek aan de installatie, voorziet het raamcontract om na **aanpassingswerken** eveneens een herevaluatie/addendum van de eerder opgemaakte risicoanalyse op te stellen.

Ook de mogelijkheden tot een gedetailleerde bestekomschrijving om de hoge risico's terug te dringen tot een aanvaardbaar risiconiveau, een thermografisch onderzoek en opleidingen worden voorzien. Het raamcontract voor "Opmaken van risicoanalyses voor elektrische installaties van de Vlaamse overheid", startte op 1 september 2009. Tot 31 augustus 2014 kunnen de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid gebruik maken van dit raamcontract.



Duurzame en streekgebonden themaweken

De Vlaamse overheid evolueert naar een duurzame overheid en daar hoort ook de DAB Catering van het Agentschap voor Facilitair Management bij. Door het aanbod en de menu's te laten evolueren en uit te breiden probeert de DAB Catering een aantrekkelijker dienstenaanbod aan te bieden.

Een van de manieren om hier aan te werken is door enkele keren per jaar een themawEEK in te voeren in alle restaurants. Er wordt telkens rond één bepaald thema gewerkt om de mensen kennis te laten maken met nieuwe smaken en gerechten. De thema's kunnen zowel regiogebonden zijn als op een bepaald aspect van de voeding georiënteerd zijn. De reikwijdte in het aanbod kan variëren van één gerecht per dag tot een volledig pakket van soep tot en met dessert, broodjes én koude schotel.

Op die manier verwennen wij onze klanten en krijgt ook het personeel van de DAB de kans zich bij te scholen in vaak onbekend terrein.

In de themawEEK van 6 tot 10 juli 2009 werden **Vlaamse streekgerechten** aangeboden. Op donderdag 9 juli 2009 werd een 'speciale maaltijd' geserveerd voor het feest van de Vlaamse Gemeenschap van 11 juli. Er werd bewust voor donderdag gekozen omdat op die dag meer mensen kunnen genieten van deze maaltijd dan bv. op een vrijdag.



Elke Vlaamse provincie passeerde de revue. Er was zowel een soep, vlees-, vis- of vegetarische schotel, broodje, koude schotel als dessert voorzien. Alle restaurants van ons Agentschap Facilitair Management boden dezelfde menu's aan.

Het aanbod werd op voorhand aangekondigd door posters in de restaurants, door een mededeling via de muurkrant. Ook op onze eigen website werden de aangeboden menu's aantrekkelijk voorgesteld, met een link naar de recepten. De restaurants zelf werden aangekleed met beeldmateriaal van alle deelnemende provincies.

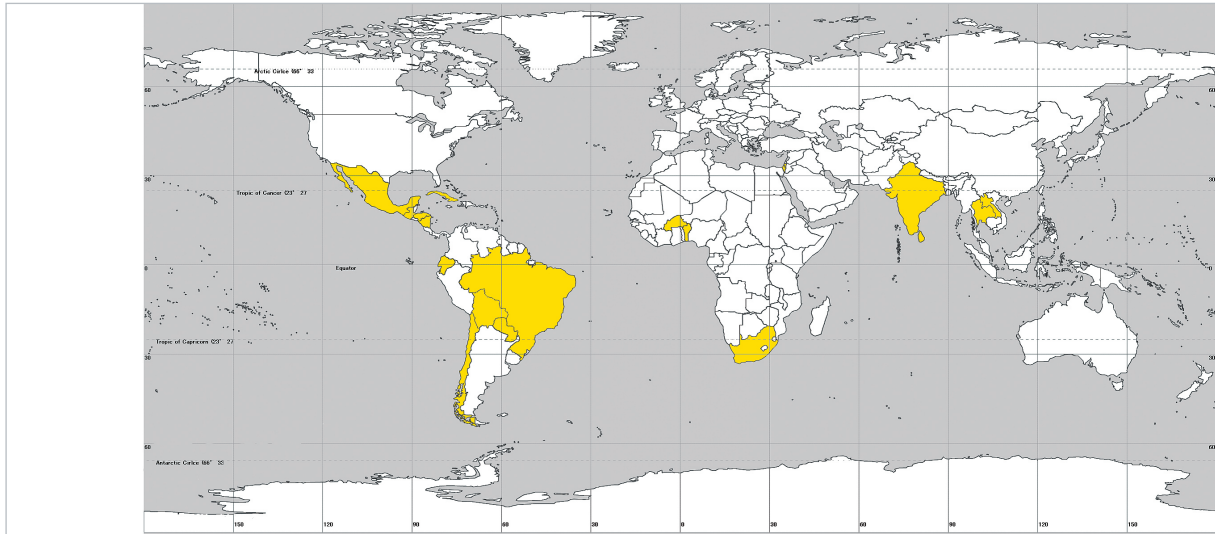
In de themaweek 'Dag(en) van de duurzame ontwikkeling' van 5 oktober tot 9 oktober 2009 werd meer aandacht gegeven aan biologische voeding en de ecologische voetafdruk van de ingrediënten. Voor de samenstelling van de menu's werden enkel seizoensgroenten gebruikt. De soep bestond uit biogroenten. Van vis, vlees en vegetarische hoofdcomponenten werden kleinere porties geserveerd. Waar mogelijk werd duurzame vis met het MSC-label geserveerd. (Marine Stewardship Council)



Op donderdag 8 oktober 2009 werd de jaarlijkse **fairtrademaaltijd** aangeboden. Na een Braziliaanse soep kon er gekozen worden tussen quornfilet met couscoussalade uit Palestina of biriyani van kip met bio-basmatirijst en raïta. Als dessert konden de klanten genieten van kokosrijst met mango en munt. Het duurzaam broodje van de week was een broodje met pittige bio-kaassalade met witloof, jonagold en yoghurt dressing.

In de menu's werden 24 ingrediënten verwerkt uit de eerlijke wereldhandel. Ze waren afkomstig uit 19 verschillende landen: Benin, Boliviaë, Brazilië, Burkina Faso, Chili, Cuba, Equador, Guatemala, Honduras, India, Israël, Laos, Mexico, Nicaragua, Palestina, Paraguay, Sri Lanka, Thailand en Zuid-Afrika.

Duurzaam is lekker. Dat bewees het succes van de duurzame maaltijd die opgediend werd door ons Agentschap.





Zevende vestiging opent de deuren

Drie september 2009 was het zover: de **Arenbergcafetaria** werd **feestelijk geopend**. Na het Conscience-, Boudewijn-, Ellips-, Anna Bijns- en Van Veldeke-restaurant en de Ferrariscametaria is dit de zevende vestiging van de DAB Catering in Vlaanderen.

De bewoners van het Arenberggebouw waren in groten getale aanwezig. Waarschijnlijk waren ze benieuwd naar het resultaat na maanden werkzaamheden in de kelder. De voltallige cateringploeg stond klaar om kennis te maken en had zijn beste beentje voorgezet om de klanten een eerste keer te verrassen met lekkere koude schotels en ovenverse broodjes.

Na enkele weken vroegen we enkele klanten wat ze vonden van 'hun' nieuwe cafetaria.

Katleen Van de Cruys, medewerker DAG Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen
“Er is jaren geen keuken geweest. Het bestellen van broodje ging wel, maar was vrij omslachtig. Je moest 's morgens al bestellen en het aanbod was beperkt. Nu is er een ruime variatie en de wachttijden vallen best mee. Bovendien kan je nu op een *mooi ingerichte plek* eten, waar dat vroeger nog in een cockpit of in een ongezellige eethoek moest. Vroeger gingen we ook bijna iedere dag buiten een broodje halen, maar nu gebeurt dit nog zelden”.

Cecile Minnaert, secretariaatsmedewerker agentschap Kunsten en Erfgoed
“Het is veel verbeterd. De refter is gezellig. Het is er aangenaam zitten. We spreken af om samen te gaan eten. *Het cateringpersoneel maakt er zijn werk van en is heel erg in de weer voor zijn klanten.* Ook de prijs-kwaliteit verhouding is heel interessant. Buiten kan je niet eten voor deze democratische prijs. Alleen spijtig dat er in de winter geen warm aanbod is”.

Directeur-generaal Jos Van Rillaer, administrateur-generaal agentschap Kunsten en Erfgoed
“Ik ben heel tevreden over het nieuwe restaurant. En voor de maatjes die vandaag op het menu staan, ben ik zeker te vinden. *Het aanbod is heel gevarieerd.* Het broodje van de week en broodje van de maand zijn leuke initiatieven. Het personeel is heel vriendelijk en gediensig. De porties zijn voor mensen met een grote honger, maar je hebt niet altijd grote honger”.



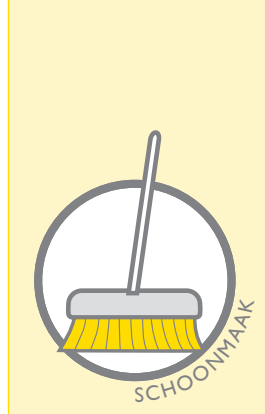
Marie-Claude De Poorter, deskundige MOD Cultuur, Jeugd, Sport en Media

De bewoners van het gebouw hebben lang geijverd voor het bekomen van een restaurant in het Arenberggebouw. Het is misschien geen warme keuken maar we zijn heel blij dat het er eindelijk gekomen is. De broodjes zijn heel lekker en er is ook een gezonde broodvariant. *De prijzen zijn heel democratisch, wat ook heel interessant is*".



's Morgens in de vroege

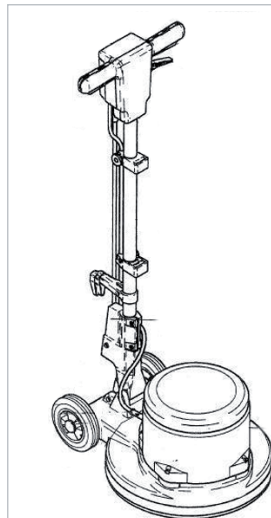
De meeste gebouwen van de Vlaamse overheid worden in eigen beheer schoongemaakt. Het AFM kiest hierbij voor een combinatie van schoonmaak voor en tijdens de kantooruren. **Vóór de kantooruren** worden **grondige taken** uitgevoerd, zodat tijdens de kantooruren de minder storende taken overblijven. Sommige van onze klanten hebben vaak vragen bij de frequentie van het stofzuigen van het vasttapijt. Omdat deze taken storend zijn worden deze werkzaamheden altijd eerst uitgevoerd. Zo krijgen zij misschien de indruk dat er onvoldoende gestofzuigd wordt, maar deze werken worden gewoon vroeger op de dag uitgevoerd.



34 Zo werden er in 2009 **1390 stofzuigerzakken** verbruikt. Als u dan weet dat in één stofzuigerzak circa 4 liter stof zit dan komt dit overeen met meer dan **5.500 liter stof** dat werd verwijderd op de verschillende werkplekken uit het tapijt. Daarnaast werden ook circa 2500 rollen stofwisdoekjes verbruikt voor het stofwissen van kunststofvloeren (rubber, parket, linoleum en natuursteenvloeren).

Bij onze klantenbevestigingen geven de klanten ook aan dat het schoonmaken van het toilet soms slecht uitkomt. De DAB Schoonmaak heeft getracht om aan deze wreevel iets te doen. Er zijn vaste afspraken gemaakt tussen de verschillende zones over wie welke toiletten wanneer schoonmaakt. Als er dan een toilet wordt gepoetst, zorgt de DAB Schoonmaak ervoor dat er altijd een ander vrij is. Op deze manier zijn er altijd toiletten vrij voor onze klanten. In 2010 zal de DAB Schoonmaak trouwens zijn klanten beter informeren over de **beschikbaarheid van het sanitair**. Zo weten onze klanten steeds waar ze terecht kunnen.

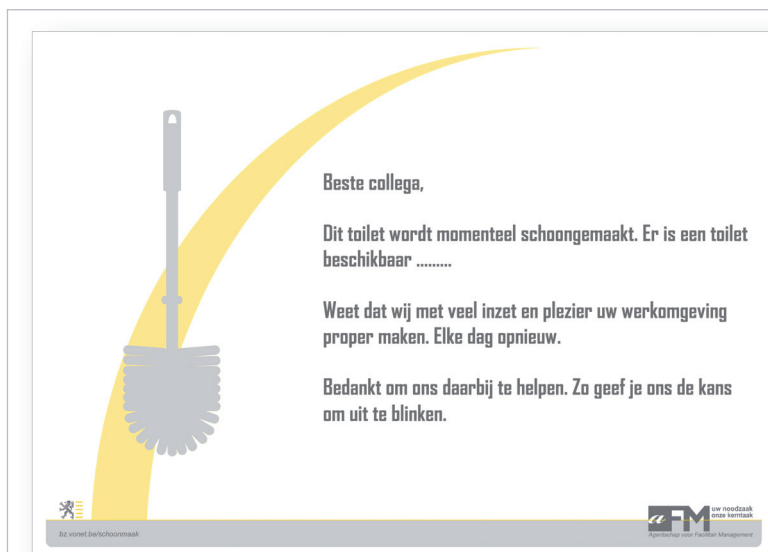
Zowel de sanitaire werkzaamheden als de algemene schoonmaak worden op een zo **ecologisch** mogelijk verantwoorde manier uitgevoerd. Door de gebruikte technieken is het mogelijk om minder producten te gebruiken. Op die manier worden ook minder alkalische producten gebruikt. Het **productverbruik** is in drie jaar tijd **opmerkelijk gedaald**, terwijl de DAB Schoonmaak meer m² schoonmaakt dan vorige jaren. In 2009 werd 300 liter vloer- en sanitairreiniger minder verbruikt dan in 2008.



De DAB Schoonmaak wil eveneens een voorbeeldfunctie vervullen, zeker als het gaat om **gezinsvriendelijke schoonmaakuren**. Al is er nog vraag van onze klanten om 's avonds schoon te maken. De DAB Schoonmaak opteert voor ochtendschoonmaak in plaats van 's avonds.

Door de vroege werkuren hebben de personeelsleden van de DAB Schoonmaak een beter sociaal leven. Voor het merendeel van het schoonmaakpersoneel van de DAB Schoonmaak zit de werkdag er op rond het middaguur. Dit maakt een goede afstemming met het privéleven mogelijk in de namiddag. Avondschoonmaak zou het personeel sterk beperken in hun mogelijkheden. Er is trouwens op de arbeidsmarkt een ernstig tekort aan kandidaten voor deze jobs. Ook het gebrek aan ondersteuning van het schoonmaakpersoneel buiten de diensturen speelt een rol. De MOD, de Sociale Dienst... zelfs de eigen administratie zou dan op een ander moment werken..

Onze klanten kunnen altijd hun noden kenbaar maken en de DAB Schoonmaak zorgt dan voor een programma op maat, uiteraard rekening houdende met het budget en het afsprakenkader dat in ons arbeidsreglement van toepassing is. Voor **vragen, opmerkingen of suggesties** kunnen onze klanten altijd rechtstreeks terecht bij de werf- of sectorverantwoordelijke van hun gebouw. Zij kunnen ook contact opnemen via ons e-mailadres schoonmaak@bz.vlaanderen.be of via onze AFM Servicelijn op het nummer 02 553 20 00!





Gedeelde schoonmaak: Binnenlands Bestuur Oost-Vlaanderen

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) afdeling Oost-Vlaanderen is gehuisvest in het Provinciehuis, Gouvernementstraat 1 in 9000 Gent. Zoals de naam laat vermoeden zijn in dit gebouw ook de provinciale diensten van de provincie Oost-Vlaanderen gehuisvest.

Om de schoonmaak voor dit gedeelde gebouw te organiseren werd er in 2006 een eerste **samenwerkingsakkoord** afgesloten tussen de Vlaamse overheid en het provinciebestuur. Het toen al aanwezige schoonmaakpersoneel viel in theorie onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid maar werd in de praktijk aangestuurd door het **departement logistiek van de provincie Oost-Vlaanderen**. In 2009 werd de situatie aangepast en het gebouw herverdeeld op basis van het percentage dat het gebouw in eigendom is: 30% wordt nu schoongemaakt én aangestuurd door de DAB Schoonmaak van het AFM en 70% door de provincie Oost-Vlaanderen.

Bij de verdeling werd enerzijds rekening gehouden met de specificiteit van het gebouw (zoals de aanwezigheid van antieke meubelen) en anderzijds met het gebruik van de lokalen en het aantal gehuisveste personeelsleden.

Bij **gedeeld beheer** is afstemming een absolute noodzaak. Door de vele raakvlakken en verschillen wordt er regelmatig overleg gehouden tussen het AFM en het logistieke departement van de provincie. Zo maken beide schoonmaakteams gebruik van verschillende schoonmaakproducten maar ze delen een computer, de kleedkamers en een wasmachine. De afvalophaling



gebeurt dan weer apart. Het beste voorbeeld van samenwerking is misschien de periodieke **buitenschoonmaak**. Alle ramen van het gebouw wordt gepoetst door een externe firma, maar de rekening wordt gewoon gedeeld tussen de provincie en het AFM.

Met het agentschap voor Binnenlands Bestuur worden de schoonmaakwerkzaamheden van AFM jaarlijks geëvalueerd **in onderling overleg**. Knelpunten worden besproken en de dienstverlening wordt bijgeschaafd of veranderd. Op vraag van het ABB wordt het schoonmaakpersoneel bij langdurig verlof of ziekte bijvoorbeeld vervangen door AFM-personeel van de mobiele ploeg van Gent in plaats van door een externe schoonmaakfirma. U leest het: met het AFM maken **goede afspraken** goede vrienden.



Kazerne Dossin: de herinnering levend houden

‘Holocaust en Mensenrechten’, dat worden het centrale thema’s van het museum dat opgetrokken zal worden in de Kazerne Dossin te Mechelen.

Vanuit deze plaats zijn er tijdens de tweede wereldoorlog 25 267 Joden en zigeuners naar Auschwitz gedeporteerd. Minder dan 5% overleefde. Daarom werd er in 1995 het Joods Museum van Deportatie en Verzet opgericht. Het Mechelse museum moest echter publiek weigeren omwille van zijn beperkte omvang. De plannen om een compleet nieuw museum te bouwen begonnen al te rijpen in 2001.

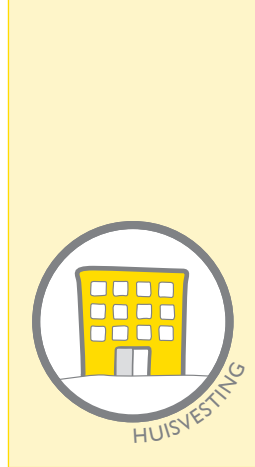
De Kazerne Dossin zal in de eerste plaats de juiste plek zijn om het ‘Belgische luik’ van de Jodenvervolging te blijven gedenken. Ook – of vooral - wanneer de laatste getuigen er straks niet meer zullen zijn. Zo zal er een permanente historische tentoonstelling zijn over de Joden en zigeunervervolging en de aanzet tot de mensenrechtenproblematiek, maar het ruimere thema van ‘mensenrechten’ komt ook aan bod via tijdelijke, thematische exposities. Herinneren aan de gevaren van totalitair denken, waarschuwen dat democratie geen vanzelfsprekendheid is: dat is de kern van de opdracht.

In de eerste fase werd het IKA-schoolgebouw, het zogenaamde Arresthuis, afgebroken. Daarna volgde een archeologische opgraving, omdat gebleken is dat de ondergrond er vol zit met sporen van middeleeuws Mechelen. Van midden 2010 tot maart 2012 zullen dan de bouwwerken plaatsvinden. Het AFM coördineert deze werken namens de Vlaamse overheid. De streefdatum om het museum te openen is mei 2012. Het museum mikt op 100.000 bezoekers per jaar uit binnen- en buitenland.
Link: www.kazernedossin.be



Tervuren - Spaans huis

Wat nu het “Spaans Huis” van Tervuren genoemd wordt, heette eeuwen lang de “Gordalmolen”. Onder deze naam dook hij voor het eerst op in 1293. Het betrof toen een met een strodak overdekte vakwerkconstructie, een banmolen aan de rand van het Brabants hertogelijke domein. Hertog Hendrik I had er omstreeks 1200 een jachtburcht laten bouwen, aanleunend tegen een groengebied dat werd herschapen in een warande, een afgebakend dierenpark.



Onder de hertogen Albrecht en Isabella werd de **watermolen** grondig gerenoveerd. Hij werd wederopgebouwd, ditmaal in baksteen, kreeg een leien dak en ongeveer het uitzicht waarmee we vandaag nog vertrouwd zijn, ondanks het verval. Het Spaans huis behield zijn molenfunctie tot eind 18de, begin 19de eeuw. De opkomende industrie maakte een einde aan de activiteiten en het gebouw kreeg een woonfunctie, o.a. voor de boswachters van het domein.

40

VERLOEDERING

Het pand verkeerde in redelijke staat en werd regelmatig onderhouden, tot begin jaren '80 de laatste bewoner de deur achter zich toetrok. Sindsdien begon langzaam maar zeker de verloedering.

In de jaren '90 werden wel renovatieplannen gemaakt, maar de regionalisatie en het geruzie over wie nu verantwoordelijk zou zijn, gooide roet in het eten. Alles lag stil tot in 2003 de knoop doorgehakt werd: het



agentschap Natuur en Bos werd belast met het onderhoud, de instandhouding en de renovatie. Maar ondertussen was het verval beginnen versnellen. Delen van het pand waren al ingestort, vocht en plantengroei vreten de muren aan; en het dak is **zwaar beschadigd**. Als er niets zou gebeuren, werd gevreesd voor een totale instorting.



RENOVATIE

Het renovatiedossier werd in 2006 opgesteld en het budget, de vergunningen en toelatingen werden bekomen. Ook een toekomstige gebruiker werd gevonden, namelijk Sport voor Scholen (SVS). In 2009 ving de werkzaamheden aan. Nog maar pas begonnen, stootte de aannemer al op enkele merkwaardige vondsten. Zo werd een waterput ontdekt, vermoedelijk de vroegere waterbron van de bewoners (tot 1981), want stromend water was er nooit. Het Spaans Huis wordt **historisch gerestaureerd**, maar met een aantal nieuwe toevoegingen om het gebouw functioneel en goed toegankelijk te maken: nieuw sanitair, een keukentje, een stalen binnentrap naar de verdieping; en nieuwe verwarming en verlichting. Het einde van de werken is voorzien medio 2010.

DE RESTAURATIE

Studie: Ark_a

Werken: INREBO

Bedrag: 759.717,32 euro

Opdrachtgever: agentschap
voor Natuur en Bos

Timing: 2009-2010





Hoeilaart – Kasteel van Groenendaal

Sinds 2001 is de Vlaamse overheid eigenaar van dit deel van het Zoniënwood en de gebouwen van de voormalige priorij van Groenendaal.

Het restauratiedossier werd opgestart in 2004. Eerst werd een bouwhistorische studie uitgevoerd door bouwhistoricus Petra Boekstal en vervolgens werd een ontwerpteam aangesteld om de restauratie in goede banen te leiden.

De uitdaging bestond erin om het gebouw een functionele herbestemming te geven, rekening houdende met de waarden van dit sinds 1976 beschermde monument. Bijzondere aandachtspunten waren onder meer het **gebruik van duurzame materialen** en een **goede toegankelijkheid**.

Als ontwerpteam werd het Architectenbureau Lens^o Ass uit Hasselt aangesteld. Dit team zag in de hoekverdraaiing tussen het 18de eeuwse hoofdvolume en de abdij-site een bijzonder gegeven, waarvan in de architectuurgeschiedenis een voorbeeld te vinden is in de aanleg van het plein van het Romeinse Capitool door Michelangelo. De waarde van het 18de eeuwse bouwvolume en de sobere plattegrond spraken ook aan en werden als uitgangspunt genomen. Alle 20ste eeuwse uitbreidingen werden niet waardevol genoeg geacht om te herbestemmen en bijgevolg gesloopt. Voor de ontmoetingsruimte werd in een **apart nieuw bouwvolume** voorzien.

De nieuwe uitbreiding werd met respect voor de hiërarchie en de logica der gebouwen opgevat als een dienend bijgebouw aan de zuidzijde. Het met hout bekleed lang volume onder zadeldak kreeg een bijzondere toets door de wijze waarop de hoekverdraaiing erin verwerkt is tot een scheluwe plattegrond. Aan de zuidzijde werd ook een ruim terras voorzien in het verlengde van het horecagebouw. Onder dit zonneterras bleven de bestaande kelders behouden.



Dit concept sprak bijzonder aan door zijn verbluffende eenvoud en helderheid. Zowel de archieven als de ontwerptekeningen uit de 18de eeuw legden de voormalige functies van de verschillende ruimtes bloot. Deze sluiten meer dan tweehonderd jaar later nog steeds perfect aan bij de behoeften van het Agentschap voor Natuur en Bos.

Het materiaalgebruik, met name duurzaam hout als bekleding voor gevel en dak, is een link naar de bouwheer en zijn missie. De verhouding die de architectuur van beide gebouwen uitstraalt, is een correcte weergave van de hiërarchie tussen hoofdbestemming en dienende functie. Bij deze restauratie werden enkele veranderingen dan ook **in samenspraak met de dienst Onroerend Erfgoed doorgevoerd**.

Een belangrijke wijziging die werd doorgevoerd is de nieuwe doorgang via de dichtgemetselde rondbogen. Hiermee creëerde de architect een toegang tot de achterliggende nieuwbouw. Uit het iconografische materiaal was bekend dat er tot 1962 een oeil-de-boeuf (ossenoog) in de monumentale classicistisch georiënteerde oostgevel aanwezig was. Dit werd opnieuw opgebouwd.

De dakbedekking bestond oorspronkelijk uit leien en de authentieke bebording kan op zolder nog herkend worden. De dakrestauratie is perfect uitgevoerd en de leien, de dakvensters, de laadvensters, de schouwkanalen en het ossenoog komen zeer goed overeen met het oorspronkelijke dak. Het uiterlijk van het gebouw is nu goed geproportioneerd. Het materiaaltechnisch onderzoek, zorgde ervoor dat de gevel opnieuw gekaleid werd.



Enkele maanden voor de oplevering van het voormalige wagenhuis van de priorij van Groenendaal zorgden twee gevelstenen, die tot die tijd onder de grond gelegen hadden, voor een exactere datering van de vroegste bouwfase van het gebouw. De gevelstenen zijn voorzien van een inscriptie met een **chronogram**. Vooral in de 17de en 18de eeuw was het gebruik van chronogrammen populair: het jaartal werd verwerkt in een

zin, meestal in het Latijn, die soms iets over de gebeurtenis zelf zei. Op beide inscripties lezen wij het jaartal 1782. Tevens werden de namen van de laatste prior Van Wilder en de laatste procurator J. Neuwens op de gevelstenen herkend. Hiermee konden de sinds 2004 opgestarte vooronderzoeken, opgravingen, sloopwerkzaamheden, restauratie en nieuwbouw mooi worden afgerond.

Vandaag wordt het hoofdgebouw enerzijds gebruikt als **opleidingscentrum** en anderzijds als huisvesting van de beheerregio Groenendaal van het Agentschap Natuur en Bos en de diensten van Inverde. Er werden ook **logies** ingericht voor buitenlandse gasten die studies komen maken over het Zoniënwoud. Tenslotte wordt er, gezien de ligging, de mogelijkheid geboden tot **satellietwerk** voor Vlaamse ambtenaren.

De site Groenendaal is dé toegangpoort in de structuurvisie van het Zoniënwoud en is het ankerpunt in de Vlaamse Rand rond Brussel. In de nieuwbouw naast het kasteel wordt daarom een “Vlaams café” voorzien dat zal uitgroeien tot een sociale ontmoetingsruimte voor dit deel van de Vlaamse Rand. Op 1 februari 2009 werd het gerenoveerde kasteel onder ruime belangstelling plechtig ingehuldigd.

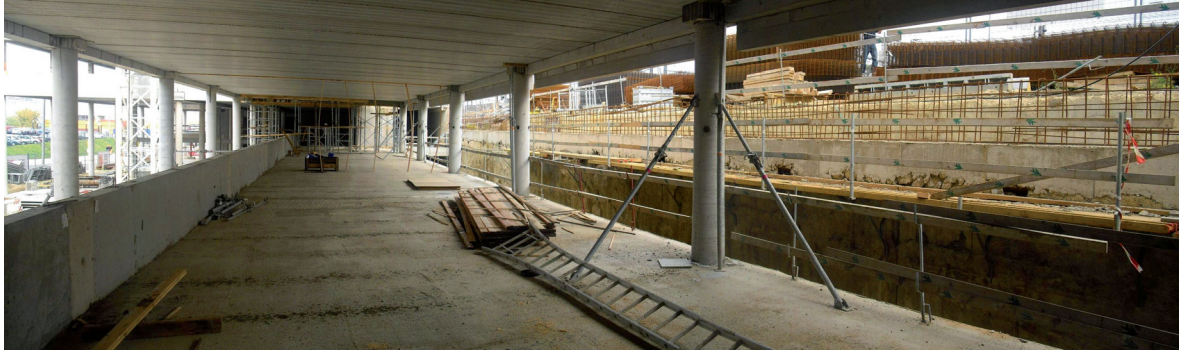
Studie: Lens°Ass

Werken: PIT Antwerpen NV, ISS Building Services – Van Den Brande, Pol Cattebeke, Fabricom, Ansul, Interflex en EVEKA.

Bedrag: 3,9 mln. euro

Opdrachtgever: Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) & Agentschap voor Facilitair Management (AFM)

Timing: 2006-2009



Huurbeleid AFM

Het huurbeleid van AFM concretiseerde in 2009 de eerder ingeslagen weg van enerzijds **centralisatie** van Vlaamse overheidsdiensten in **Brussel** voor centraal aangestuurde diensten en kabinetten. Anderzijds is er de **deconcentratie naar de provinciehoofdplaatsen** voor decentrale en provinciale diensten. Dit is conform de eerder genomen strategische beleidsbeslissingen van de Vlaamse Regering inzake het efficiënter en doelmatiger gebruik van overheidsgebouwen.

In 2009 uitte zich dit in een forse **uitbreiding van het huurcontract Ellipsgebouw**, inclusief inrichting van het bijgehuurde gedeelte onder leiding van het AFM. Gezien de regeringsswissel in de zomer van 2009 n.a.v. de Vlaamse verkiezingen, werden ook de **nieuwe ministeriële kabinetten** van huisvesting voorzien en waar nodig heringericht.

De bouw van het **VAC Leuven** vorderde gestaag en volgens planning in 2009, in samenwerking met diverse externe partners. Dit gebouw zal einde 2010 in gebruik genomen worden. Daarnaast werden enkele kleinere diensten herhuisvest en werd de rationalisering van huisvestingsbehoeften verder gezet via de principes van **Anders Werken**. Verschillende diensten werden dan ook intern binnen het bestaande gebouwenpatrimonium geheroriënteerd. Voorbereidende acties werden getroffen om de dossiers **VAC Gent en VAC Brugge** op te starten. Deze zullen in 2010 op kruissnelheid komen.



Bij elk herhuisvestingsproject wordt naast de reguliere huisvestingsnoden extra aandacht besteed aan **bereikbaarheid, duurzaamheid en toegankelijkheid**. Zo tracht het AFM steeds nieuwe huisvestingslocaties te zoeken die maximaal bereikbaar zijn via openbaar vervoer. Dit uit zich in een sterke aanwezigheid

van de Vlaamse overheid rond stationsomgevingen en op goed bereikbare plaatsen centraal in de Vlaamse stadskernen.

Het milieubeheer van gebouwen wordt meer en meer systematisch opgevolgd en AFM drijft haar investeringen inzake het verbeteren van de milieu-efficiëntie van gebouwen in haar beheer op. Dit door het plaatsen van zonnepanelen op daken van (gehuurde) overheidsgebouwen en het uitvoeren van isolatiewerken. Toonbeeld van duurzame nieuwbouw wordt het VAC Leuven. Doorgedreven isolatie en energiebesparende technieken zorgen ervoor dat het gebouw een E-peil van 49 zal bereiken. Dit geeft aan dat VAC Leuven ongeveer de helft minder energie verbruikt dan een standaard nieuwbouw kantoor. Wanneer we de plannen toetsen aan de duurzaamheidshandleiding “Waardering van kantoorgebouwen” van de Vlaamse overheid, behaalt dit project het maximum aantal van 4 sterren.

Verder wordt bij elke huisvesting de toegankelijkheid van overheidspanden door andersvaliden gescreend, waarbij eerst gekeken wordt naar die panden die door de burger naar dienstverlening toe vaak betreden worden. De nodige investeringen om reeds bestaande gebouwen aan te passen aan moderne toegankelijkheidsnoden, worden gefaseerd uitgevoerd.

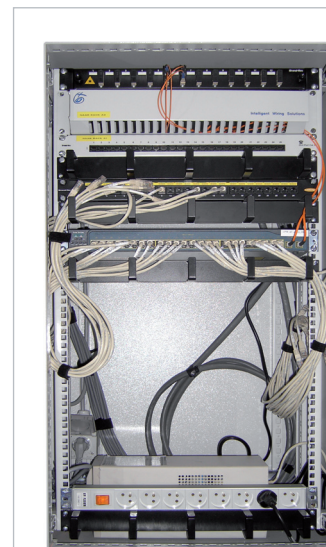
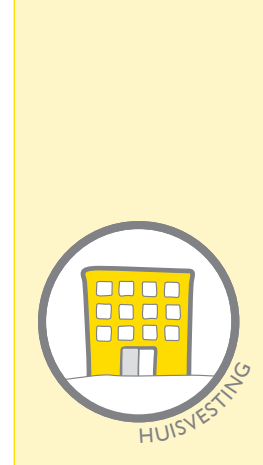
Het huurbeleid van het AFM voor de komende jaren laat zich dus eenvoudig samenvatten: gecentraliseerd en gedeconcentreerd, bereikbaar, duurzaam en toegankelijk.

Mol - computerzaal GBJ De Markt

In 2009 zorgde het AFM voor een nieuwe computerzaal voor de Gemeenschapsinstelling voor Bijzondere Jeugdzorg (GBJ) De Markt te Mol. Het doel van het nieuwe dataknooppunt was alle IP-gekoppelde technieken te centraliseren die betrekking hebben op de uitbating van de site:

- De telefooncentrale zorgde ervoor dat heel de campus De Markt en De Hutten voorzien is van draadloze telefonie (DECT-technologie) en dat beide campussen met elkaar in verbinding staan voor interne communicatie en doorsturen van alarmen (in geval van bv. geweld tegen een begeleider).
- Het burotica-netwerk werd gekoppeld aan het glasvezelnetwerk van het departement MOW. Door middel van een gestructureerde backbone tussen de verschillende gebouwen en het dataknooppunt op basis van koper- en glasvezelverbindingen worden de aangesloten gebouwen voorzien van het burotica-netwerk. Deze backbone is geschikt voor diverse IP-gebaseerde diensten ten behoeve van de activiteiten van de campus.
- Voor toegangscontrole en camerabewaking werd ook een netwerk-kast voorzien in het dataknooppunt, gezien deze technologie ook gebruik maakt van het burotica-netwerk. Het dataknooppunt is voorzien van een noodvoeding die, bij uitval van de netspanning, ervoor zorgt dat het dataknooppunt voor een welbepaalde tijd voorzien blijft van spanning. Binnen deze tijd zullen d.m.v. alarmen de nodige dienstverleners gewaarschuwd worden om de nodige acties te ondernemen.

Alle netwerkkasten staan trouwens op een verhoogde vloer, waardoor interne bekabeling op een draadgootstructuur tussen verschillende netwerkkasten is voorzien en uitbreiding hiervan mogelijk maakt.



Een wachtbuissysteem met bijhorende trekputten op de campus is voorhanden waardoor vrij eenvoudig bekabeling kan gelegd worden vanuit het dataknooppunt tot een gebouw op de campus. Zo is ook een DUCT-systeem (buis met individuele glasvezeltubes) aangelegd die ervoor zorgt dat, mits een goede koppeling, glasvezel kan geblazen worden vanuit dit dataknooppunt tot rechtstreeks in het datalokaal. Een nieuw type glasvezel kan in een vrije tube geblazen worden, aangesloten worden en in gebruik genomen worden zonder dat de gebruikers hiervan hinder ondervinden, de bestaande tube wordt nadien vrijgemaakt door de oude glasvezel eruit te blazen.

Studie: AFM

Werken: EMT, Belgacom, EDS-Telindus, eIB, Real Dolmen, Fabricom, Telebrava

Bedrag: 500.000 euro

Opdrachtgever: WVG - Ag. Jongerenwelzijn - Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Timing: januari 2009 - oktober 2009

Kengetallen

Personeel¹

	Aantal werknemers	Aantal VTE
Administrateur-generaal	1	1
Secretariaat en Onthaal	7	5,8
Afdeling stafdiensten	40	36,3
Afdeling Gebouwen	86	76,9
Afdeling Catering en Schoonmaak		
Afdelingshoofd en secretariaat	3	2,6
DAB Catering	202	164,2
DAB Schoonmaak	336	244,8
Afdeling Facilitaire diensten	118	107,5
TOTAAL 2009	793	639,1
Totaal 2008	797	644,5

	2009
Werknemers met een arbeidshandicap	1,78 %
Werknemers van allochtone afkomst	5,97 %
Ervaren werknemers	54,83 %
Kort geschoolde werknemers	77,35 %

¹ toestand op 31/12/2009

Begroting²

BELEIDSKREDIETEN AFM	2009
Kredieten voor studie, bouw, verwerving, beheer, onderhoud en uitbating van gebouwen alsook kosten voor verhuizingen en telewerkprojecten	1.729.000
Specifieke werkingskosten	2.225.000
Verzekeringen van gebouwen in huur of eigendom	212.000
Huur en belastingen van onroerende goederen	62.849.000
Onderhoud zonder meerwaarde van gebouwen in eigendom of gehuurd	17.947.000
Studieopdrachten, vormingsprojecten	45.000
Energie	4.514.000
Allerhande uitgaven verbonden aan vaste telefoniecentrales	305.000
Investerings in gebouwen in eigendom	3.000.000
Investerings in meubilair, machines en voertuigen	2.258.000
Krediet voor prefinanciering van de huur van de gebouwen van de Vlaamse vertgenwoordigingen in het buitenland	26.000
TOTAAL	95.110.000

² begrotingsopmaak 2009

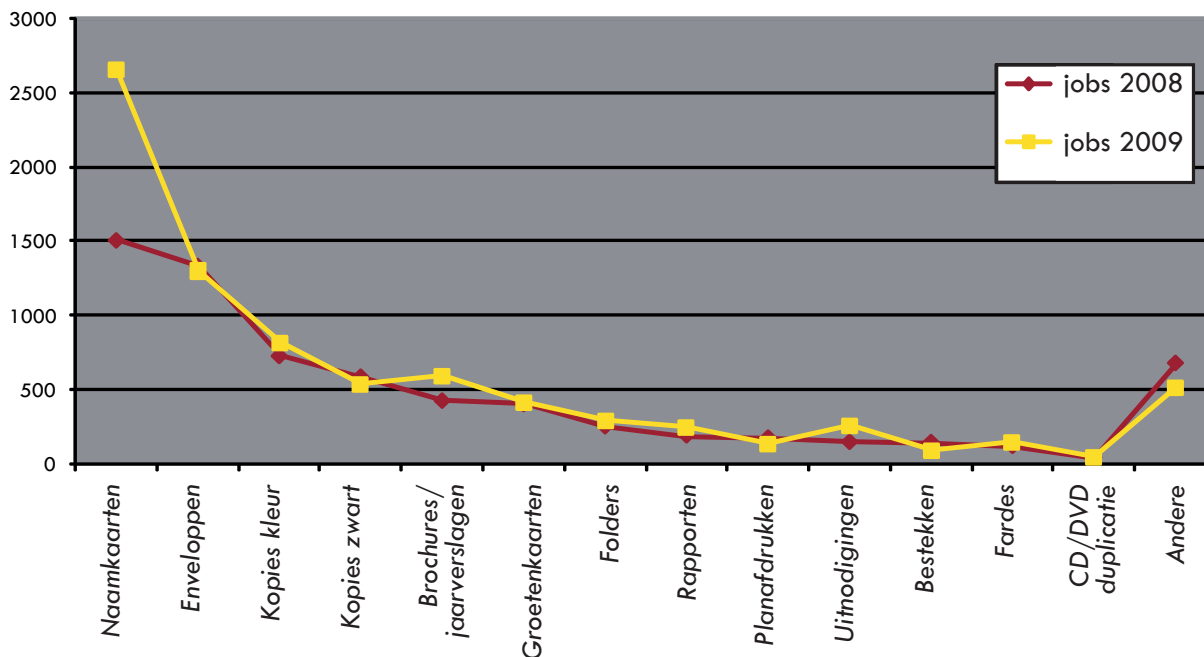
APPARAATSKREDIETEN AFM	2009
Wedden en toelagen personeelsleden ³	10.835.000
Werkingskredieten informatica	373.000
Investeringskredieten informatica	262.000
Werkingsmiddelen	1.391.000
Overige investeringsgoederen	132.000
TOTAAL	12.993.000

³ exclusief DAB Catering en DAB Schoonmaak. cf. infra

BEGROTING DAB'S	2009
BEGROTING DAB CATERING	
Dotatie DAB Catering	5.398.000
Geraamde eigen ontvangsten	3.735.000
Geraamde uitgaven	
Personeelskredieten DAB Catering	5.327.000
Werkingskrediet DAB Catering	37.660.00
Investeringskrediet DAB Catering	50.000

BEGROTING DAB SCHOONMAAK	
Dotatie DAB Schoonmaak	9.525.000
Geraamde eigen ontvangsten	180.000
Geraamde uitgaven	
Personeelskrediet DAB Schoonmaak	7.435.000
Werkingskrediet DAB Schoonmaak	2.594.000
Investeringskrediet DAB Schoonmaak	52.000

Drukkerij



AANTAL CLICKS ⁴ OF OPPERVLAKTE	2008	2009
A4 zwart	8.400.000	6.433.999
Enveloppen	2.620.000	2.396.957
Planafdrukken	56.375 m ²	30.568 m ²
Cd's	4.494	5.862
Dvd's	1.584	151

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

AANTAL JOBS	2008	2009
Naamkaarten	1.508	2.651
Enveloppen	1.335	1.298
Kopies kleur	727	818
Kopies zwart	587	534
Brochures/jaarverslagen	425	593
Groetenkaarten	403	415
Folders	252	295
Rapporten	191	250
Planafdrukken	175	139
Uitnodigingen	147	256
Bestekken	145	94
Fardes	120	145
CD/DVD duplicatie	41	45
Andere	680	517
TOTAAL	6.754	8.050

Orders per dag	27	32
----------------	----	----

Zaal- reservatie- systeem

ALGEMENE GEGEVENS	2008	2009
Gebruikers	11287	16826
reservaties ⁵	60727	66575
aantal geboekte lokalen	686	421
aantal gebouwen	17	14

RESERVATIE SATTELNETWERKPLAATSEN	2008	2009
Gent	615	526
Antwerpen	219	253
Brugge	239	196
Hasselt	178	177
Tongeren	21	8
Mechelen	7	4
TOTAAL	1.279	1.164

⁵ Enkel goedgekeurde reservaties verder in acht genomen

AANTAL RESERVATIES PER GEBOUW	2008	2009
Boudewijn	12.004	15.392
Conscience	11.970	12.028
Ellips	11.256	12.966
De Ferraris	10.115	10.547
Phoenix	6.938	7.657
Anna Bijns(VAC Antwerpen)	2.623	3.027
Arenberg	2.157	2.277
“Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)”	1.927	1.889
Andere gebouwen	937	792
TOTAAL	59.927	66.575

AANTAL RESERVATIES PER ZAALTYPE	2008	2009
Auditorium	7	7
Ontvangstruimte	32	25
Persoonlijke vergaderzaal	217	236
Publieke vergaderzaal	67	83
Teamcockpit	170	179
Telewerkplek	74	75
Toegewezen vergaderzaal	112	114
TOTAAL	679	719

BESTELDE CATERING	2009
Flessen plat water	67.809
Flessen bruisend water	52.484
Thermossen koffie	55.323
Flessen fruitsap	27.064
Flessen witte wijn	3.512
Flessen rode wijn	3.030
Flessen schuimwijn	958

Broodjesassortiment	22.111
Belegde broodjes	18.850
Sandwichassortimenten	21.598
Belegde sandwiches	20.891
Koffiekoeken	7.167
Broodjes canapé	10.097

Huur- contracten

Het Agentschap voor Facilitair Management beheert 11 huurcontracten voor gehuurde gebouwen, waarvan 7 in het buitenland. Hiervoor werden er 617 betalingsopdrachten opgesteld en werd 63.808.390 euro voorzien in de begroting. Hiernaast zijn er 33 contracten waarbij de Vlaamse overheid als verhuurder optreedt. De inkomsten hiervan waren € 912.000

HUURPRIJZEN PER M² OP BASIS VAN DE HUURCONTRACTEN DIE BEHEERD WORDEN DOOR HET AFM	Kantoorruimte in €/m ²		Archiefruimte in €/m ²	
	2008	2009	2008	2009
Brussels Hoofdstedelijk gewest	182,82	211,43	102,8	97,89
Provincie Vlaams-Brabant	121,61	136,14	65,74	75,81
Provincie Antwerpen	115,69	116,2	45,68	46,33
Provincie West-Vlaanderen	108,8	109,16	49,68	49,68
Provincie Oost-Vlaanderen	108,56	108	71,35	71,35
Provincie Limburg	106,48	107	38,59	32,17

Schoon- maak

AANTAL GEBOUWEN	2008 hetzelfde als 2009
Aantal schoongemaakte gebouwen door de DAB Schoonmaak van het AFM	112
Aantal gebouwen waar de schoonmaak uitbesteed werd	68
TOTAAL AANTAL GEBOUWEN	180

De schoon te maken oppervlakte van de gebouwen waarvan de schoonmaak in eigen beheer is bedraagt 307.000m². Dit komt overeen met 731 basketbalvelden.

Voertuigen

TYPE VOERTUIGEN IN DIENST	2008	2009
Personenwagens	2.198	2.561
(lichte) vrachtwagens	756	562
Fietsen	193	205
Aanhangwagens	92	92
Tractoren	85	85
Minibussen	40	44
Motorfietsen	17	17
Bromfietsen	5	5
Autobus	1	1
Andere	53	50
TOTAAL	3.440	3.622

Van de 3622 voertuigen rijden er 2088 op dieselbrandstof, 1213 op benzine en 5 op aardgas. Tevens zijn er 7 hybridevoertuigen en 2 elektrische voertuigen in dienst.

Data- bekabeling

2009
281 km databekabeling geplaatst
5 km Multikabel cat 3 geplaatst
3 km glasvezel geplaatst
53 racks geplaatst
4252 outlets geplaatst

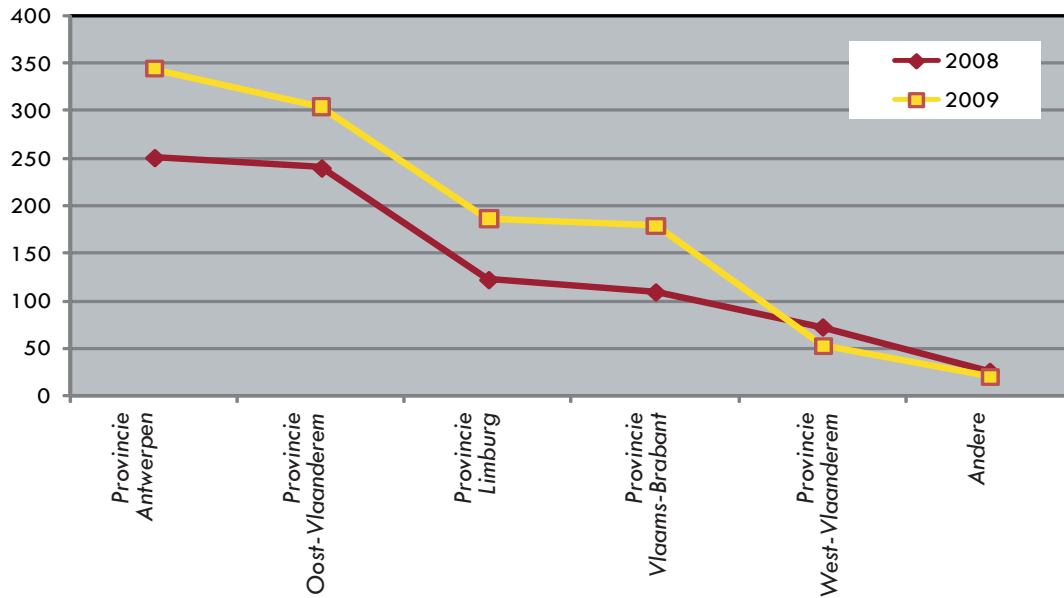


Raam- contracten

AANTAL ARTIKELS PER PRODUCTGROEP	2008	2009
<i>Kledij</i>	177	199
<i>Voertuigen</i>	49	44
<i>Meubilair</i>	40	32
<i>Technieken</i>	20	20
<i>Kantoor materiaal & papier</i>	5	6
<i>Drank- en snoepautomaten</i>	1	1
<i>Laserfaxen</i>	1	1
TOTAAL	293	303

Expertise

AANTAL EXPERTISES BIJ SCHADE AAN VOERTUIGEN	2008	2009
Provincie Antwerpen	251	344
Provincie Oost-Vlaanderen	240	304
Provincie Limburg	122	186
Provincie Vlaams-Brabant	109	179
Provincie West-Vlaanderen	72	52
Andere	25	20
TOTAAL	898	1085

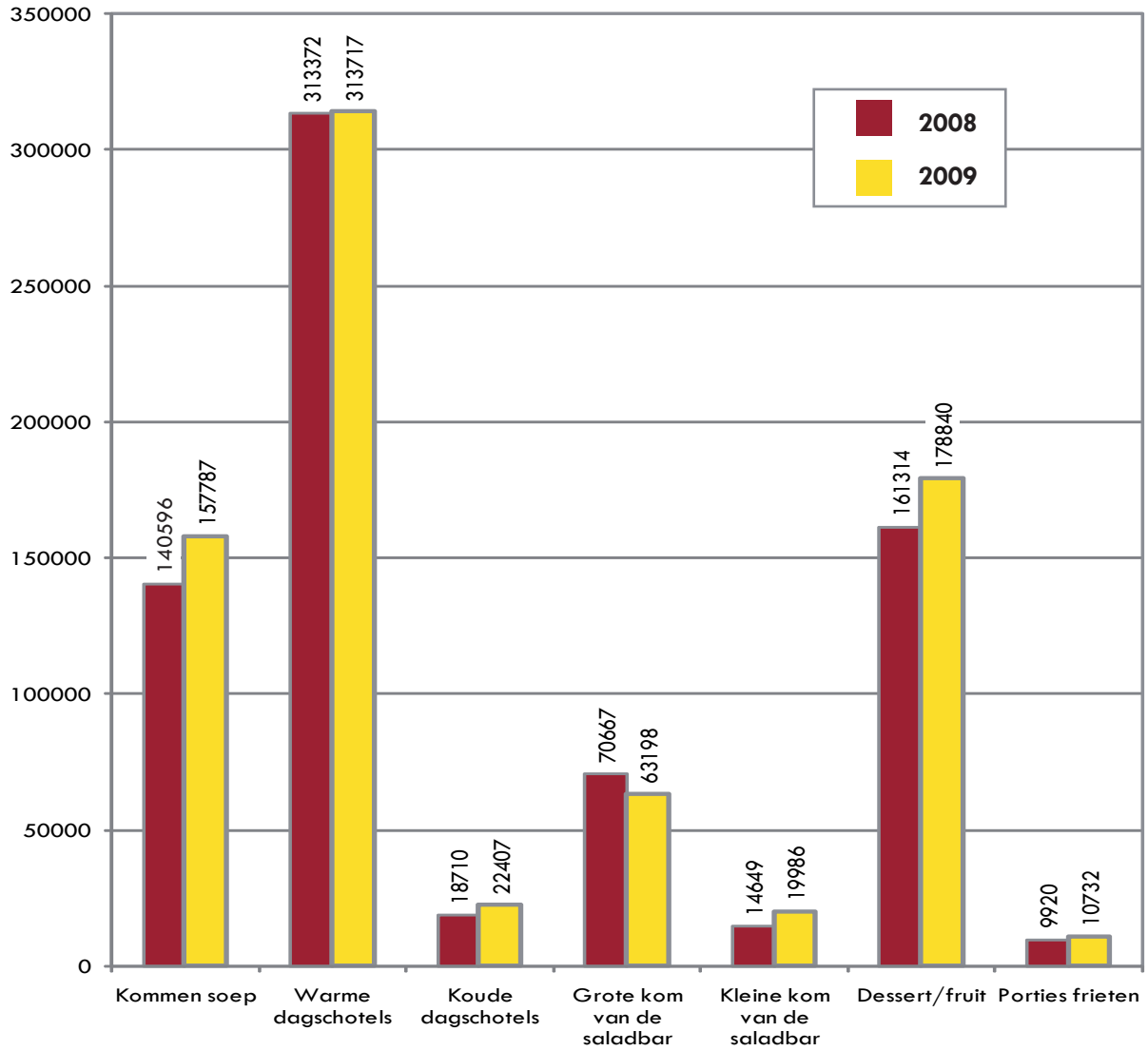


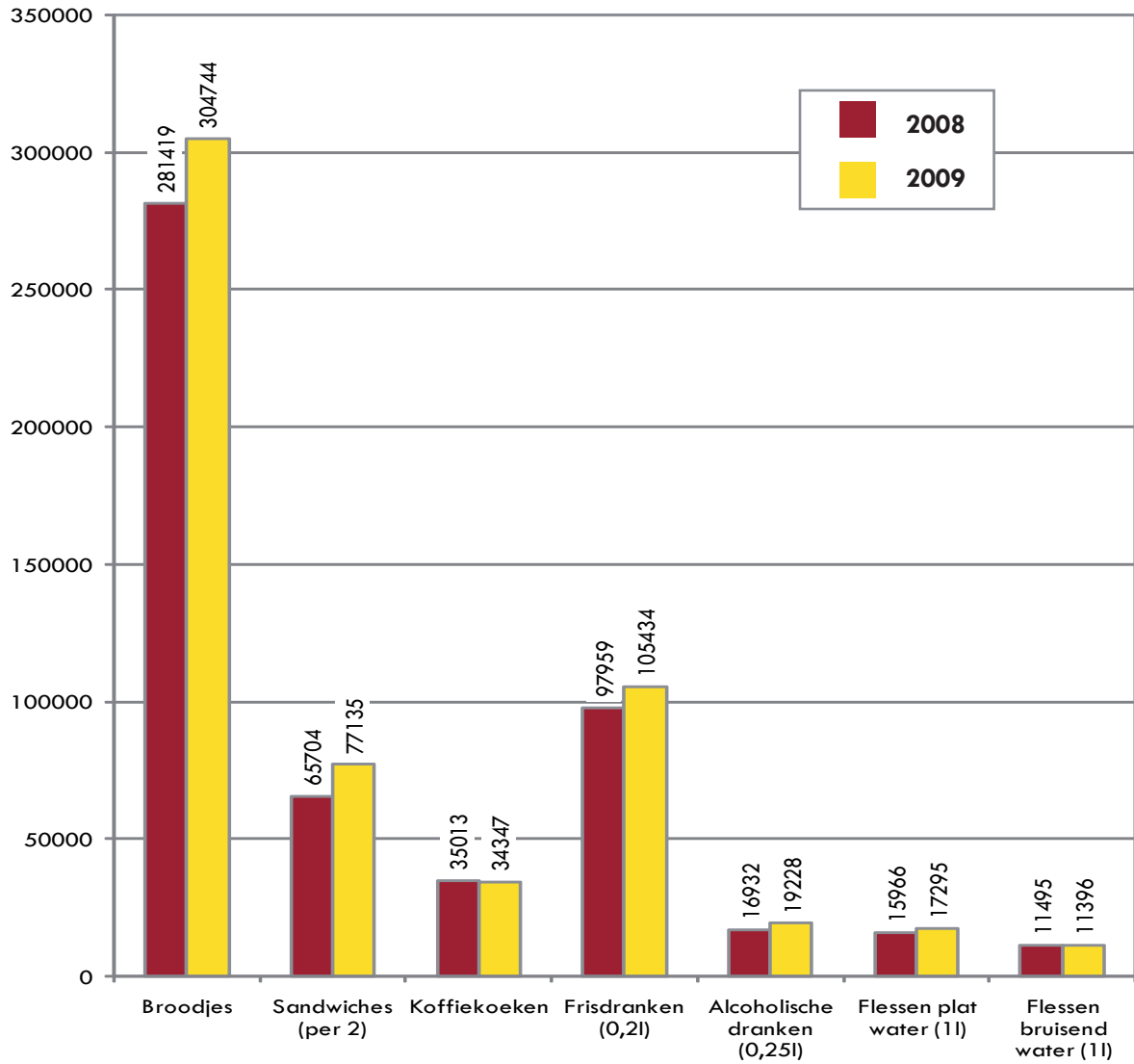
Gebouwen

AANTAL UITGEVOERDE KLEINE WERKEN	2009
Provincie Antwerpen	90
Provincie Brussel	719
Provincie Vlaams-brabant	308
Provincie Oost-vlaanderen	458
Provincie West-vlaanderen	334
Limburg	168
TOTAAL	2077

AANTAL GEBOUWEN WAAR KLEINE WERKEN UITGEVOERD WERDEN	2009
Provincie Antwerpen	29
Provincie Brussel	35
Provincie Vlaams-brabant	60
Provincie Oost-vlaanderen	120
Provincie West-vlaanderen	79
Limburg	25
TOTAAL	348

Restaurant

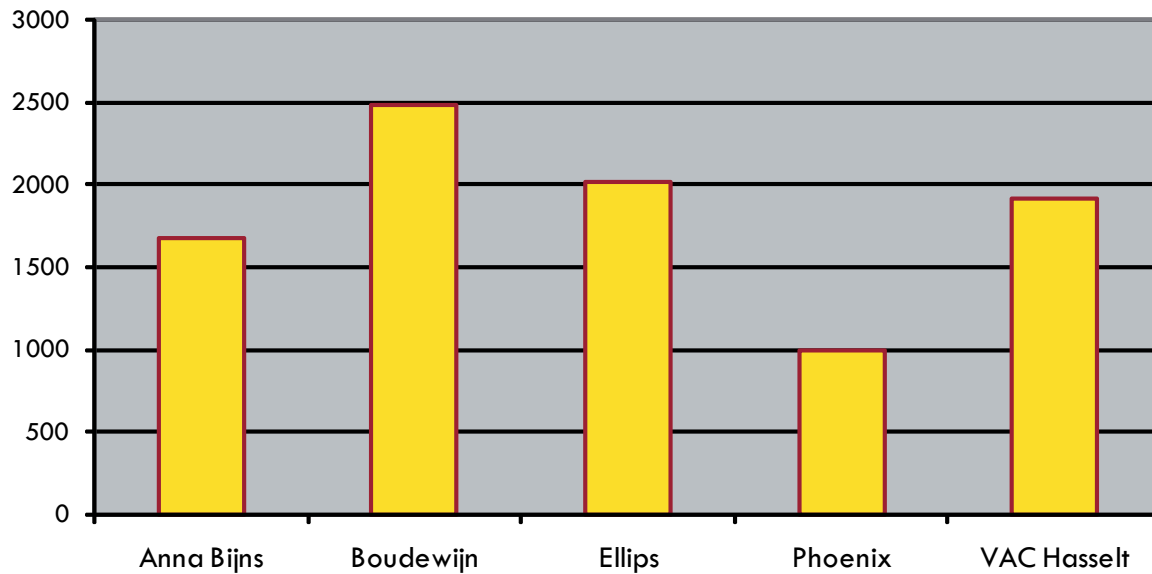




Balie

GEMIDDELD AANTAL BEZOEKERS PER GEBOUW

<i>Anna Bijns</i>	<i>Boudewijn</i>	<i>Ellips</i>	<i>Phoenix</i>	<i>VAC Hasselt</i>	ALGEMEEN
1680	2478	2022	995	1913	1817



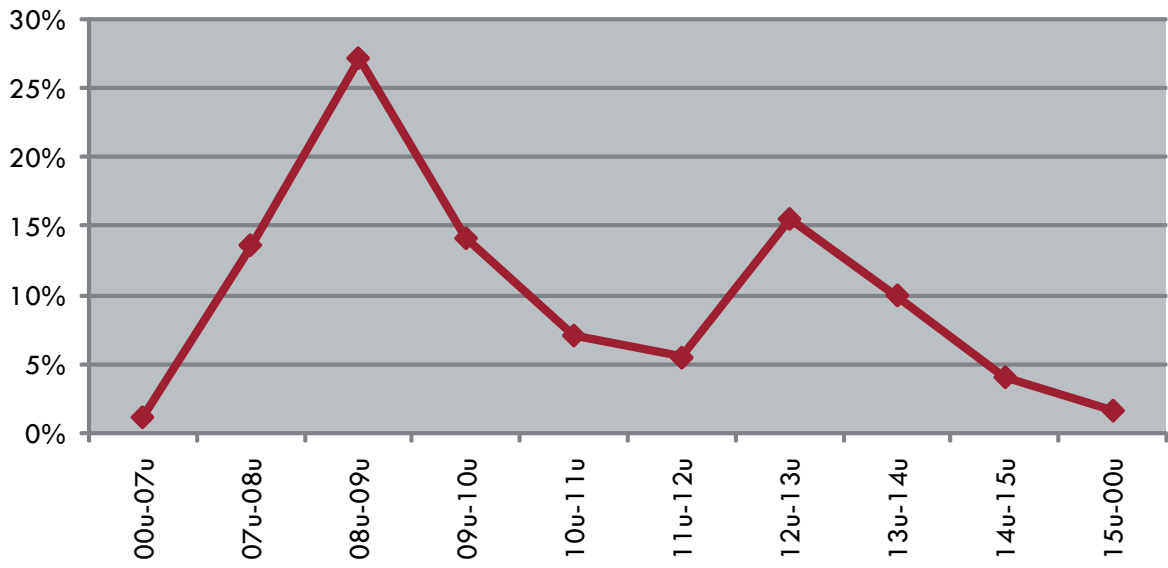
AANTAL INSCHRIJVINGEN PER MAAND EN GEBOUW

Maand	Gebouw					TOTAAL
	<i>Anna Bijns</i>	<i>Boudewijn</i>	<i>Ellips</i>	<i>Phoenix</i>	<i>VAC Hasselt</i>	
juli ⁸	1205	1794	1403	872	1358	6632
augustus	1257	1483	1156	730	1227	5853
september	1876	2916	2316	1265	2170	10543
oktober	2246	3447	2886	1137	2618	12334
november	1855	2741	2305	1016	2370	10287
december	1641	2485	2063	951	1732	8872
TOTAAL						54521

⁸ *aanvang registratie balietool*

PROCENT INSCHRIJVINGEN PER UUR PER GEBOUW

Uur	Gebouw					
	Anna Bijns	Boudewijn	Ellips	Phoenix	VAC Hasselt	Gemiddelde
00u-07u	2 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %
07u-08u	17 %	17 %	11 %	12 %	11 %	14 %
08u-09u	28 %	28 %	33 %	27 %	20 %	27 %
09u-10u	15 %	13 %	14 %	11 %	18 %	14 %
10u-11u	6 %	5 %	5 %	5 %	14 %	7 %
11u-12u	5 %	8 %	4 %	6 %	5 %	6 %
12u-13u	14 %	14 %	17 %	19 %	13 %	16 %
13u-14u	8 %	8 %	11 %	13 %	10 %	10 %
14u-15u	3 %	3 %	3 %	5 %	6 %	4 %
15u-00u	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	1 %



AFM Servicelijn

	2008 ⁶	2009
Vragen	378	1106
Klachten	83	50
Meldingen	37	71
Suggesties/opmerkingen	10	20
Andere	39	113
Doorschakeling ⁷		333
TOTAAL	547	1693

⁶ sinds aanvang van de testfase op 01/03/2008

⁷ toegevoegd als oproeptype in 2009

Colofoon

Samenstelling

Vlaamse overheid
Beleidsdomein Bestuurszaken
Agentschap voor Facilitair Management

Verantwoordelijke uitgever

Kristel Gevaert
Boudewijnlaan 30 bus 60
1000 Brussel

Concept, coördinatie en eindredactie

Team communicatie (AFM)

Layout

Lidia Defossez (Digitale Drukkerij AFM)

Wettelijk Depot

D/2010/3241/345

Druk

Digitale Drukkerij AFM

Papier

Dit jaarverslag werd gedrukt op papier met een FSC-label.

Jaarverslag 2009

Agentschap voor Facilitair Management

Boudewijnlaan 30 bus 60

1000 Brussel

tel. 02 553 20 00

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

