

AGENTSCHAP

VOOR FACILITAIR

*Jaarverslag* AFM 2008

MANAGEMENT

## *Beste lezer,*

“Ik ben verheugd u een eerste jaarverslag voor te stellen van het Agentschap voor Facilitair Management (AFM). Deze versie heeft de bedoeling u kennis te laten maken met onze dienstverlening tijdens het afgelopen jaar. Ons agentschap werd in 2006 opgericht binnen het beleidsdomein Bestuurszaken van de Vlaamse overheid door de samensmelting van drie verschillende organisaties en dit laat zich nog steeds voelen. Toch bepalen de doelstellingen van het agentschap dat er over de grenzen van onze afdelingen heen moet samengewerkt worden. Dit blijft voor de nabije toekomst een belangrijke opdracht.

In de eerste plaats willen we jullie in dit jaarverslag onderdompelen in de aanpak en de visie op onze verschillende dienstverleningen en afdelingen. Jullie maken kennis met een aantal belangrijke spelers en de accenten die ze in hun werking leggen.

Tevens laten we enkele klanten aan het woord. Hoe ervaren zij de samenwerking met het AFM?

Een ander belangrijk gegeven is het cijfermateriaal. In deze versie hebben we nog niet de intentie om volledig te willen zijn. We maken een selectie van interessante gegevens vanuit het besef dat hierin zo snel mogelijk nog andere belangrijke indicatoren moeten opgenomen worden.

Daarmee raken we tegelijk ook de grote uitdaging aan voor het komende werkjaar, namelijk een uitbreiding van onze rapportering. Afgelopen jaar werd een oefening gemaakt inzake de doelgroep, waarden en kerntaken van ons agentschap. Vanaf 2009 zal werk gemaakt worden van de afstemming van de organisatie op de werkelijke en haalbare doelstellingen van

het AFM. Kwaliteit en klantgerichtheid blijven daarin ook belangrijke uitgangspunten.

In 2008 werden ook vele projecten afgerond en de nodige vooruitgang gerealiseerd.

We hebben geprobeerd om de continuïteit te bewaren en uw vraag naar bestwil en vermogen in te vullen. Alle reacties blijven uiteraard welkom. Een klacht is voor ons immers nog steeds een gratis advies! Tegelijk willen we uiteraard ieder jaar vooruitgang boeken op vlak van planning, kwaliteit en communicatie.

Ik hoop dat u samen met ons de ingeslagen weg verder wil bewandelen. De eindbestemming wordt stilaan duidelijk, de kwaliteit van de wandelpaden wordt meer en meer uitgetekend en het traject krijgt vorm via de aanpak van projectfiches en organisatiebeheersing. We leren onze

mensen goed kaartlezen om op een efficiënte, betrouwbare en veilige manier de bestemming te bereiken. Mits uw vertrouwen en geduld wordt het een blij wederzien op het einde van de tocht.”

Kristel Gevaert  
Administrateur-generaal



# AFM Servicelijn

## Catering & schoon- maak

“Hallo, met de AFM Servicelijn” 7

DAB Catering valt in de smaak! 9

Schoonmaak in eigen beheer werpt  
zijn vruchten af. 13

Voedselveiligheid binnen het AFM:  
HACCP 19

Fair Trade in cijfers 24

## Facilitaire diensten

Contractbeheer dichterbij  
de klant en het milieu 27

Balies (her)bekeken 31

Digitale drukkerij zet  
de puntjes op de i 33



## Gebouwen

### PATRIMONIUM

Antwerpen - Paleis op de Meir	56
Lennik - ontvangstruimte Kasteel van Gaasbeek	59
Kasterlee - de Hoge Rielen	60
Bilzen - bezoekerscentrum Alden Biesen	61

### HUISVESTING

Toekomstige trots: VAC Leuven	39
Vlaamse Huizen:	
New York	41
Madrid	42
Anders werken: Departement Bestuurszaken	43
Projecten	46
Mol – Gemeenschapsinstelling De Kempen	46
Geel – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum	47
Melle/Merelbeke – ILVO	50
Brussel - Huis van het Nederlands	52
Beernem – gemeenschapsinstelling de Zande	54
Evergem – bedieningsgebouw sluizencomplex	55

### TECHNIEKEN

“Waardering van kantoorgebouwen” mikt op duurzaamheid	62
Energieprestatiecertificaten voor publieke gebouwen	65
Energieboekhoudpakket	68
Relighting, de kosten verlicht	72

# Bijlagen

organogram	1
missie/visie/waarden/strategische doelstellingen	2
dienstverlening	3
kengetallen	4
lijst van afkortingen	20



“Ik werk al anderhalf jaar bij het AFM. Eerst werkte ik voor het onthaal en secretariaat. Ongeveer een half jaar geleden heb ik voor deze job gekozen omwille van het sociale contact, daarnaast is het voor mij belangrijk om mensen te kunnen helpen. Antwoorden geven op vragen, op zoek gaan naar oplossingen, luisteren naar mensen en hun noden,... het komt allemaal aan bod bij de servicelijn. Daarom is het ook uiterst belangrijk om steeds op een klantvriendelijke en klantgerichte manier te werk te gaan. Elke melding is verschillend en vraagt een andere aanpak, dat maakt dat elke dag anders is. Zo blijft mijn job boeiend en leer ik elke dag bij.”

## “GOEDEMIDDAG, MET DE AFM SERVICELIJN”

De AFM Servicelijn werd in 2008 opgestart als centraal contactpunt van het Agentschap voor Facilitair Management om een vlotte bereikbaarheid en een goede opvolging van de dienstverlening te kunnen garanderen.

U kunt bij de AFM Servicelijn terecht met alle vragen, klachten of suggesties met betrekking tot facilitaire dienstverlening. De AFM Servicelijn staat ter beschikking van alle (potentiële) klanten van het AFM.

Door gebruik te maken van de AFM Servicelijn bent u zeker van een vlotte bereikbaarheid van het AFM (elke werkdag van 8u tot 17u). Alle oproepen worden geregistreerd en bijgevolg wordt er een nauwgezette opvolging aan uw melding gekoppeld. Een snelle en duidelijke reactie op uw vraag, klacht of suggestie wordt zo gegarandeerd.

Voor alle meldingen ontvangt u een inhoudelijk antwoord binnen de 10 werkdagen volgend op de dag van de melding. Een ‘inhoudelijk antwoord’ is een duidelijk en volledig antwoord op een gestelde vraag en/of een concreet voorstel tot oplossing voor een gemelde klacht of suggestie. Indien een oplossing niet mogelijk blijkt binnen de periode van 10 werkdagen kunt u op zijn minst rekenen op een accurate stand van zaken én een duidelijke timing.

Waar geen oplossing voor een gemelde klacht mogelijk of haalbaar is, wordt steeds een gemotiveerde toelichting gegeven om dit te verduidelijken

U kunt de AFM Servicelijn op werkdagen steeds bereiken van 8u tot 17u:

- (02/55)3 2000
- 32000@vlaanderen.be



Zoë Dehaeseleer (AFM)  
medewerker servicelijn

CATERING & SCHOONMAAK





## DAB CATERING VALT IN DE SMAAK!

In juni 2008 organiseerde het Agentschap voor Facilitair Management een grootschalige klantenbevraging over de dienstverlening van zijn DAB Catering. Ondanks de korte looptijd van slechts 10 dagen werden we overstelpt met reacties. Er waren namelijk 2617 respondenten. Het mag duidelijk zijn: de DAB Catering ligt de Bourgondische Vlaamse ambtenaar nauw aan het hart!

Voornaamste vaststelling is dat de algemene tevredenheid hoog is: meer dan 80% is tevreden over de dienstverlening. De klanten gaan naar een van de restaurants omdat het dichtbij is, omdat de collega's er gaan en omdat het er goedkoop is. Het merendeel van de mensen die geen gebruik maken van de restaurants, doet dit simpelweg omdat ze hun eigen boterhammen meebrengen. De belangrijkste eisen die aan het eten gesteld worden zijn smaak en gezonde voeding; en dit alles aan een schappelijke prijs.

Ondanks het goede rapport zal de DAB Catering niet op zijn lauweren rusten. Per bevroegd aspect werden er verbeteracties opgezet om de dienstverlening te optimaliseren en die paar puntjes van kritiek weg te werken.

### Restaurants gaan gezond(er)

Het gebruik van zout en bindmiddel in de soep wordt beperkt. In de salad bar wordt het aanbod 100% vegetarisch. Ook het gebruik van sauzen onder de salades zal beperkt worden. De variatie in de koude schotels wordt herbekeken. Er zullen meer verse groenten aangeboden worden bij de warme maaltijden. Bij de broodjes wordt gestreefd naar een constante kwaliteit, zowel op vlak

van het afbakken van de broodjes als het beleg en de groenten. Het aanbod van desserts wordt verruimd en er zal meer seizoensfruit aangeboden worden. Tot slot moet vuil bestek en glazen voorkomen worden.

### **KitcheNETTER doen we samen**

De Vlaamse ambtenaar is over het algemeen tevreden met de gratis koffie en de organisatie ervan. De minder positieve opmerkingen hebben voornamelijk te maken met de inrichting van de koffiehoecken. Aangezien de inrichting en de organisatie van de koffiehoecken verschillen van gebouw tot gebouw zal de DAB Catering voor elk gebouw apart de nodige acties opstellen.

### **At your service**

Over de catering bij vergaderingen en speciale evenementen zijn de klanten over het algemeen tevreden. De gebruiksvriendelijkheid van het bestelsysteem, de hulp bij problemen met de bestellingen en de presentatie van de catering laat volgens hen soms te wensen over.

Er is reeds voorbereidend werk verricht om de toegankelijkheid van het bestelsysteem te optimaliseren. Het invulscherf zal aangepast worden aan de noden van de gebruiker. Ook een duidelijke handleiding zal ter beschikking gesteld worden.

Het klaarzetten en het opruimen van de catering in vergaderlokalen moet vlotter en discreter verlopen. Fouten in bestellingen moeten vermeden worden door het uitvoeren van extra controles.

### **Communicatiekanalen graven**

De weekmenu's en de extra informatie via de muurkrant worden door u gesmaakt. In sommige restaurants dient de communicatie ter plaatse gestroomlijnd te worden. Een kolfje naar de hand

van ons communicatieteam. Zij zullen de situatie per restaurant bekijken.

Bijna de helft van alle mensen die reeds een opmerking, klacht of suggestie had, deed dit via het suggestieboek dat in elk restaurant aanwezig is. Eén vierde deed dit rechtstreeks aan het keukenpersoneel. Maar de opvolging van vragen, klachten en suggesties kan beter.

Het AFM apprecieert elke vorm van feedback omdat dit voor ons een kans is onze dienstverlening verder te optimaliseren. Toch stellen we vast dat via de bestaande wegen niet de beste opvolging kan gegarandeerd worden.



Een centraal aanspreekpunt biedt hier een oplossing: de AFM Servicelijn zorgt vanaf nu voor een correcte en vlotte opvolging van de meldingen.

//

“Als ‘t goed is, is ‘t goed”. Met die woorden vatte Rudi Vloemans van het departement EWI zijn deelname aan de klantenbevraging samen. Als winnaar van de bijhorende wedstrijd mocht hij samen met 10 collega’s genieten van een vip-lunch in het Ellipsrestaurant. Hij ontving op 15/09 zijn cadeaucheque uit handen van Gert Potoms, algemeen directeur van het AFM.

“Ik ga regelmatig eten in het restaurant van het ellipsgebouw en vind het daar telkens zéér lekker. Ik was natuurlijk aangenaam verrast toen ik hoorde dat ik winnaar was van een viplunch, in het Ellipsgebouw. Bovendien mocht ik ook nog eens 10 collega’s uitnodigen. De viplunch was enorm smakelijk. Als chauffeur eet ik vaak in wegrestaurants. Daar betaal je vaak het dubbele in vergelijking met de keukens van de DAB Catering. De kwaliteit is er echter niet zo goed. Ik vind de prijs/kwaliteit verhouding bij de DAB Catering zeer goed.”

SANGI DENTEN EN ALROEDENWEGEN  
IN VLAANDEREN  
ASWEGBOUWTIJS



## SCHOONMAAK IN EIGEN BEHEER WERPT ZIJN VRUCHTEN AF

Driejaarlijks organiseert de DAB Schoonmaak van het AFM in ieder gebouw een klantenbevraging. Zo wordt nagegaan hoe tevreden de klanten zijn over de schoonmaakkwaliteit. Klantentevredenheid speelt immers een belangrijke rol in het behalen en behouden van een ISO-certificaat (zie p16). Indien er vastgesteld wordt dat een groot deel van de klanten ontevreden is, wordt er naar een oorzaak en eventuele oplossing gezocht.

### **Uitbesteed of in eigen beheer?**

De dienstverlening van de DAB Schoonmaak kan opgedeeld worden in twee types: uitbesteed of in eigen beheer. Toen uit een bevraging van het Consciencegebouw bleek dat de ambtenaren niet tevreden waren over de kwaliteit van de uitbestede schoonmaak, besliste de DABS om hier de schoonmaak in eigen beheer te starten.

Het spreekt voor zich dat de organisatie van de schoonmaak in eigen beheer van een dergelijk groot gebouw heel wat voorbereiding vroeg. Uiterst belangrijk hierbij was de aanwerving en opleiding van de nieuwe personeelsleden.

Sinds eind 2007 staat het schoonmaakteam van het Consciencegebouw klaar voor zijn 'bewoners'. Ook voor de verantwoordelijken was het een uitdaging om van deze nieuwe groep een "echt team" te maken. Maar is deze schoonmaak in eigen beheer nu ook effectief beter? Dit werd nagegaan door middel van een nieuwe klantenbevraging. En wat blijkt? De schoonmaak in eigen beheer werpt zijn vruchten af!

## Klantenbevraging Conscience

Algemeen blijkt uit de enquête dat 96,2% van de deelnemers aan de enquête lovend is over de schoonmaak in het gebouw. Over het tijdstip en de frequentie bleken respectievelijk 85 % en 97 % van de 462 respondenten tevreden. Het sanitair zou nog nooit zo fris en proper geweest zijn. 97% was hierover immers tevreden tot heel tevreden.

14 “Uit de controles en ook uit de klantenbevraging bleek dat de uitbestede schoonmaak in het Consciencegebouw te wensen overliet. Er werd dan ook beslist om de schoonmaak in eigen beheer te doen. Dat was voor ons een héle uitdaging, maar ook iets waar wij nadien heel trots op zijn. We hebben veel steun gehad van de gebouwverantwoordelijke, Hilaire Demaeseneer. Ook de schoonmaakplanning opmaken voor een heel gebouw was een speciale ervaring. Wij zijn gestart met het bezichtigen van alle verdiepingen en hebben dan ook alles opgemeten om zo onze kleurenplanning te kunnen maken. Om te zien of wij dit realistisch ingeschat hadden, hebben wij zelf de werkplanning van elk verdieping uitgetest.

Het was zowel voor ons (een nieuw gebouw) als voor onze klanten (ander schoonmaakpersoneel) een grote verandering. Zij waren niet gewoon dat er tijdens de diensturen geпоetst werd. Ook voor ons was de uitdaging groot want wij zijn gestart met bijna een hele nieuwe ploeg van schoonmaak(st)ers. De eerste week verliep echt chaotisch.

Op de dag van de schoonmaak werden wij toegesproken door onze administrateur-generaal, Kristel Gevaert. Zij feliciteerde ons voor de mooie resultaten en de kwaliteit die wij geleverd hadden, dat deed ons toch wel deugd. Deze felicitaties waren natuurlijk bedoeld voor al het schoonmaakpersoneel maar wij waren toch vereerd met haar persoonlijk bezoek.”

Ondanks deze uiterst hoge scores is de DAB Schoonmaak steeds bereid de kritiek van de klanten te aanvaarden met het oog op mogelijke verbeteracties. Het tijdstip om de toiletten schoon te maken werd bijvoorbeeld soms als ongelukkig bestempeld. Maar de klanten hebben alle begrip voor het werk van het schoonmaakpersoneel. Zo beseft men dat sommige types vloerbekleding moeilijker te onderhouden zijn dan andere. En naast een nette werkomgeving krijgen de klanten vaak ook een vriendelijke goedemorgen van ons schoonmaakpersoneel. Wat een verschil met vroeger!

Voornaamste vaststelling is eigenlijk dat onze klanten het verschil met vroeger overduidelijk merken. Het werk gebeurt volgens de respondenten: professioneler, vriendelijker, gemotiveerder en ook plichtsbewuster.

### **Vertrouwen van de klant**

Uiteraard is dit niet enkel het geval in het Consciencegebouw. Onze klantentevredenheidsonderzoeken wijzen steeds uit dat alle 320 leden van ons schoonmaakpersoneel een dikke pluim verdienen. Bij de algemene klantenbevragingen stelt de DAB Schoonmaak vast, dat er een zeer groot vertrouwen is van onze klanten. De resultaten van de bevragingen zijn goed tot zeer goed en dat wil het AFM graag zo houden. Kwaliteit wordt binnen de organisatie immers hoog in het vaandel gedragen.



Ingrid De Ville (AFM)  
werfverantwoordelijke Consciencegebouw

**ISO:**  
**DAB SCHOONMAAK**  
**10 JAAR**  
**GECERTIFICEERD!**

In 2008 behaalde de DABS opnieuw een ISO certificaat 9001:2000 voor de professionele organisatie, uitvoering, opvolging en optimalisatie van de schoonmaakwerkzaamheden binnen de Vlaamse overheid, en alle ondersteunende processen die bijdragen tot het uitvoeren van de gestelde kerntaak.

**ISO?**

ISO 9001 is een norm die eisen stelt aan het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie. Het accent ligt daarbij op de klantentevredenheid en daaruit voortkomende kwaliteitszorg en het streven naar continue verbetering. Om een ISO-certificaat te ontvangen moeten er eerst externe audits plaatsvinden, waaruit dan blijkt dat men voldoet aan de eisen die gesteld worden door de norm. In 2008 zijn er op 11 locaties audits uitgevoerd waar de DAB Schoonmaak werkzaam is.

**CONCLUSIE**

- het kwaliteitsmanagementsysteem overeenstemt met alle vereisten uit de norm
- de organisatie op effectieve wijze het geplande managementsysteem heeft ingevoerd
- het kwaliteitsmanagementsysteem in staat is om de beleidsdoelstellingen van de organisatie te bereiken

Het ISO-certificaat houdt ook in dat de DAB Schoonmaak een eigen kwaliteitshandboek heeft waarin alle processen beschreven staan en verantwoordelijkheden worden vastgelegd.



## UITBLINKEN IN SCHOONMAAK

Door de nieuwe toekenning in 2008 kan de DAB Schoonmaak voor het tiende jaar op rij pronken met een ISO-certificaat. Mede door ons gemotiveerd en geëngageerd personeel blinken wij dus reeds een decennium uit, letterlijk en figuurlijk!

Certificaat BE/051564

Het managementsysteem van

# Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel, België

Is geauditeerd en gecertificeerd volgens de norm

## ISO 9001:2000

Voor de volgende activiteiten

**De professionele organisatie, uitvoering, opvolging en optimalisatie van de schoonmaakwerkzaamheden binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de ministeriële kabinetten, alsook alle ondersteunende processen die bijdragen tot het uitvoeren van de gestelde kerntaak.**

Dit certificaat is geldig van 09/01/2009 tot 15/11/2010.  
Uitgave 3. Gecertificeerd bij SGS sinds 09/01/2006.



Accreditation Number  
005 QMS



Goedgekeurd door

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marnix Schittecatte'.

Marnix Schittecatte  
Certification Manager

SGS Belgium NV, Systems and Services Certification  
SGS House Noorderlaan 87 2030 Antwerp Belgium  
t +32 (0)3 545-48-48 f +32 (0)3 545-48-49 www.sgs.com



HACCP

## VOEDSELVEILIGHEID BINNEN HET AFM: HACCP

In het kader van het koninklijk besluit van 14 november 2003 betreffende autocontrole, meldingsplicht en traceerbaarheid in de voedselketen moeten alle operatoren actief in de voedselketen een autocontrolesysteem (ACS) instellen. Dit ACS dient bovendien gebaseerd te zijn op de principes van HACCP.

### Wat is HACCP?

HACCP staat voor Hazard Analysis Critical Control Points. Vrij vertaald: een analyse van kritische punten waarop extra goed gelet moet worden. Bij HACCP wordt het hele productieproces nagelopen op mogelijke gevaren voor de voedselveiligheid. Die gevaren worden in HACCP benoemd en de daaraan verbonden risico's worden beheerst.

### Hazard

Een 'hazard' is een gevaar dat mogelijk in een product aanwezig zou kunnen zijn en zodoende een bedreiging voor de gezondheid van de consument kan vormen. Het gaat daarbij om:

- microbiologische gevaren (vb. bacteriën, virussen en schimmels)
- chemische gevaren (vb. gifstoffen geproduceerd door schimmels, schoonmaakproducten en insecticides)
- fysische gevaren (vb. glas, plastic, splinters, metaalschilfers).

Deze gevaren kunnen in grondstoffen aanwezig zijn of zouden zich kunnen voordoen tijdens bereiding, behandeling, verpakking en vervoer van levensmiddelen.

## **Analysis**

'Analysis' staat voor het analyseren van de mogelijk aanwezige gevaren (geïdentificeerde hazards). Er moet een inschatting gemaakt worden van het risico. Dit is een combinatie van de kans dat het gevaar zich daadwerkelijk voordoet in het eindproduct en van de gevolgen voor de gezondheid van de consument, indien dit zou gebeuren. Het is dus van belang om rekening te houden met frequentie en ernst van het gevaar (kans x ernst = risico).

## **Critical Control Point**

Na deze systematische analyse heeft men alle reële gevaren benoemd. Men dient nu na te gaan op welke wijze deze gevaren kunnen worden voorkomen of tot een acceptabel niveau kunnen worden teruggebracht. Deze beheersing wordt verkregen door het vaststellen van specifieke punten in het behandelingsproces, waar het betreffende gevaar beheerst kan worden. Door het vaststellen van concrete grenzen bij kritische beheerspunten (CCP's) en deze systematisch te bewaken, wordt een borging van de voedselveiligheid verkregen. Daarbij worden bijvoorbeeld grenzen bewaakt van tijd en temperatuur als voornaamste parameters.

HACCP is dus een preventief systeem. Door de gezondheidsrisico's in bereidings- en behandelingsprocessen op te sporen en deze vervolgens beheersbaar te maken, wordt de veiligheid van het product verhoogd.

HACCP is geen tastbare handleiding met voorschriften, maar een systeem dat op 7 principes gebaseerd is. Deze principes worden gehanteerd om de voedselveiligheid te garanderen. Iedereen dient dit systeem toe te spitsen op de eigen situatie. Ze geven daarbij zelf aan waar en in

welke fase van de productie- en/of distributieprocessen er gevaren voor de gezondheid van de consumenten zouden kunnen ontstaan. Tevens leggen zij vast welke maatregelen er genomen worden om bedreiging van de gezondheid van de consument te voorkomen, welke controles uitgevoerd worden en wat de resultaten zijn.

Kortom: HACCP is een preventief systeem dat structureel de handelswijze van de operator bewaakt. Voor de invoering in de keukens van de Vlaamse Overheid baseren we ons op de autocontrole gids van de grootkeukens. Dit is een handleiding opgesteld door vertegenwoordigers van de sector zelf.

Hieraan staan aanwijzingen hoe men kan voldoen aan de wettelijk opgelegde vereisten voor hygiëne, traceerbaarheid en autocontrole; Bovenal is deze gids goedgekeurd door het Federaal Agentschap voor de voedselveiligheid.

### **Wat is autocontrole?**

Dit houdt in dat er een eigen controlesysteem wordt uitgewerkt dat beantwoordt aan de voorschriften die door het FAVV worden voorgeschreven. Dit eigen controlesysteem dient gebreken of afwijkingen op te sporen alvorens deze kunnen aanleiding geven tot serieuze problemen met de voedselveiligheid. Dit controlesysteem komt bovenop een aantal algemene hygiënevoorschriften.

Een greep uit de punten die binnen de DAB Catering van het Agentschap voor Facilitair Management nauwlettend in het oog worden gehouden:

- Alle bederfbare producten worden gestockeerd in een koelcel van maximum 7°C.
- Alle bederfbare producten roteren uitermate snel in het productieproces.
- Er is een strikte scheiding doorgevoerd tussen vuile en propere zones wat inhoudt dat men een “koude keuken”, “warme keuken”, afwasruimte, stockageruimte en afvallokaal heeft.
- Alle werktafels worden een paar keer per dag, na grondige reiniging, ontsmet met een bacteriedodend product.
- Het gebruik van inox wordt maximaal toegepast omdat het duurzaam is, sterk, roestbestendig, afwasbaar, niet verkleurt.
- Alle materiaal in de keukens is afwasbaar (vloer, muurtegels, enz.).
- Geen hout in de keukens
- Schoonmaakmaterieel heeft een specifieke plaats en er word nauwlettend op toegezien dat het niet rondslingert.
- Het personeel draagt dagelijks propere kledij en haarnetjes.
- Handen worden regelmatig gewassen met antibacteriële zeep
- Horloges worden uitgedaan, en andere juwelen worden afgeplakt of weggestopt onder het haarnetje
- Alle temperaturen van koelkasten en diepvriezers worden dagelijks genoteerd in een logboek zodat afwijkingen in een vroeg stadium kunnen vastgesteld worden.

- Magazijnen en koelruimtes werken volgens een principe van FIFO, First in, First out. Oudste artikelen worden eerst verbruikt
- Reiniging en onderhoud gebeuren volgens een strak genoteerd schema met o.a. vermelding van de gebruikte producten.

Het merendeel van deze maatregelen mag dan misschien onzichtbaar blijven voor onze klanten, het mag duidelijk zijn dat voedselveiligheid binnen de DAB Catering steeds op de eerste plaats komt ... na het verstrekken van lekkere en gezonde catering.

## FAIR TRADE IN CIJFERS

De jaarlijkse fairtrademaaltijd voor de Vlaamse ambtenaren wordt stilaan een traditie. Tijdens de week van de fair trade, meer bepaald op donderdag 9 oktober 2008, serveerden de restaurants van de DAB Catering voor de 5de keer op rij een maaltijd met producten uit het eerlijke handelscircuit.

Zo genoten 1235 Vlaamse ambtenaren in 5 restaurants (Boudewijn, Ellips, Conscience, Anna Bijns en Hendrik van Veldeke) van volgend 3-gangenmenu met 7 ingrediënten uit het eerlijke handelscircuit.

### Quinoasoep met witloof

Dit is een witloofsoep op basis van groentenbouillon, met quinoa (een soort graan) waaraan een weinig vloeibare honing is toegevoegd, afgewerkt met hardgekookt ei en geraspte kaas.

### Gemarineerde parelhoenfilet met bredie en risibisi

De parelhoen wordt gemarineerd in witte wijn, knoflook, tijm, paprikapoeder, komijn en laurier.

De bredie is een gestoofd kruidenpotje van gehakte ui, zoete aardappel, tomaten, venkel, boterboontjes, rozijnen, gedroogde pruimen, chilipoeder, kardemom, tijm en oregano. Dit alles wordt gaargesudderd met rode wijn en een snuifje suiker. Risibisi is rijst die voor het gaarkoken even wordt gebakken in olijfolie en gefruït met ajuin, gegaard met een curry en afgewerkt met doperwtjes en maïs.

### Mangomascarpone

Mousse van mascarpone en een puree van mango, afgewerkt met verkruimelde speculaas, mango en amandelschilfers.





### 7 fairtrade-ingrediënten in het fairtrademenu

Quinoa
Vloeibare honing
Olijfolie (koude&warme bereidingen)
Lookpasta (Chiloé-look)
Rozijnen
Bio rietsuiker
Gran Roble rode wijn

### 1235 fairtrademenu's

Conscience	436
Ellips	284
Boudewijn	322
Hendrik Van Veldeke	73
Anna Bijns	120

De gebruikte ingrediënten waren afkomstig uit 7 landen, namelijk Sri Lanka, Costa Rica, Boliviaë, Palestina, Laos, Chili en Nicaragua, en werden geleverd door Oxfam Fair Trade, Fair Trade Original en Oxfam Wereldwinkel.

Naast het alom gesmaakte menu koopt de DAB Catering al sinds 2001 eerlijke koffie aan. Hiervan bedraagt de jaarlijkse omzet circa 37.149 kilo. Daarnaast wordt er ook fairtradefruitsap en -wijn aangeboden, waarvan in 2008 respectievelijk 24594 en 3132 liter werden verkocht.



FACILITAIRE DIENSTEN

## CONTRACTBEHEER DICHTER BIJ DE KLANT EN HET MILIEU

### Nieuwe raamcontracten

Op basis van de meest bestelde artikels van de voorbije jaren en een gerichte klantenbevraging werd er in 2008 een nieuw bestek voor kantoorbenodigdheden opgesteld en afgesloten. Op het nieuwe contract kunnen alle entiteiten van de Vlaamse overheid online bestellingen plaatsen van enkele honderden artikelen. Het is ook mogelijk om een voorraadkast te plaatsen waarvan het gekozen assortiment op regelmatige basis automatisch wordt aangevuld. Het team goederen- en contractbeheer van het AFM breidt op aanvraag van de interne klanten de artikellijst stelselmatig uit en waakt over de marktconformiteit van het aanbod.

Via het raamcontract voor onderhoud van werkkleding kunnen alle types van werk- en beschermkleding, zijde keukenkleding, schoonmaakkleding, signalisatiekleding, standaardwerkkleding, regenkleding en uniformkleding, een professioneel onderhoud krijgen waarbij rekening gehouden wordt met de specifieke weefselsamenstelling en gebruiksfrequentie. De kledij wordt opgehaald, gewassen, gestreken, eventueel hersteld en terug afgeleverd bij de diensten op de door hen aangeduide locatie.

Ook werden er voor 30 types personenwagens, bestelwagens en terreinvoertuigen raamcontracten afgesloten. Een halfjaar na het afsluiten van deze raamcontracten zijn hierop al meer dan 210 dienstvoertuigen besteld. Verder werd ook een contract afgesloten voor het leveren van diesel, benzine en LPG via tankkaarten.

Naast deze grotere contracten worden er jaarlijks meerdere contracten op maat van één of een beperkt aantal entiteiten afgesloten. Voor 2008 sprongen het contract voor het leveren van wielladers aan het agentschap Wegen en Verkeer voor het manipuleren van strooizout en het contract voor het leveren van een interventievoertuig aan de brandweer van de luchthaven Antwerpen in het oog.

### Betrokken klanten

Uit contacten met klanten bleek dat de meesten tevreden zijn over de soorten contracten en de bijhorende dienstverlening. Maar ze wensen meer inspraak bij de opmaak van nieuwe contracten, meer informatie over de stand van zaken van de procedure en een duidelijke informatiebron over de lopende contracten.

28

Hiervoor werd het interne proces bijgestuurd zodat een gestructureerde klanteninput mogelijk is alvorens een overheidopdracht wordt opgestart. Daarna wordt de indicatieve timing voor het afsluiten van het raamcontract gecommuniceerd. Als sluitstuk wordt de contractinformatie op een eenduidige manier ontsloten via het extranet van het agentschap. Hier vinden klanten alle informatie terug om op een eenvoudige en snelle manier bestellingen te plaatsen.

### Milieuvriendelijker wagenpark



Bij de beoordeling van de aangeboden voertuigen in de raamcontracten werd rekening gehouden met het milieu. Waar mogelijk werd hiervoor de ecoscore gebruikt (zie interview Tom Debekker). Voor segmenten waar de ecoscore niet beschikbaar is werd onder meer de CO<sub>2</sub> uitstoot per kilometer gequoteerd. Hierdoor zijn de voertuigen aangeboden in de raamcontracten steeds milieuvriendelijker dan in de vroegere contracten.



Tom Debekker (AFM)  
contractbeheerder voertuigen

Het team goederen- en contractbeheer verleende ook een technische insteek voor de nieuwe omzendbrief dienstvoertuigen. Hierin wordt per voertuigklasse een minimale ecoscore vastgelegd en wordt een roetfilter voor dieselveertuigen verplicht gemaakt.

“De ecoscore is een milieuscore voor voertuigen. Deze score geeft met andere woorden een indicatie van de globale milieuvriendelijkheid van een voertuig. De ecoscore wordt uitgedrukt in een waarde tussen 0 en 100: hoe hoger de score, hoe milieuvriendelijker het voertuig. CO<sub>2</sub>-uitstoot zegt niets over de andere emissies, zoals de uitstoot van fijn stof (roetdeeltjes). Een wagen met lage CO<sub>2</sub>-uitstoot is dus niet per definitie een milieuvriendelijk voertuig. De Ecoscore houdt naast CO<sub>2</sub> ook rekening met de andere emissies die worden uitgestoten en geeft je dus wel een totaalbeeld.

De recent aangekochte personenvoertuigen voor het AFM hebben een minimum ecoscore van 70. Stelselmatig zullen wij oudere voertuigen vervangen, rekening houdend met de noodzaak en het aanbod met de hoogste ecoscore in ons raamcontract. In de aankoopprocedures worden systematisch minimumeisen met betrekking tot de milieuprestaties van de voertuigen opgelegd en/of is er een criterium milieuvriendelijkheid dat samen met de andere criteria de uiteindelijke keuze van de aanbestedende dienst bepaalt. Voor de voertuigsegmenten waar dit mogelijk is moeten de aangeboden voertuigen aan een minimum ecoscore voldoen. De minimum ecoscores vermeld in de omzendbrief DVO/BZ/P&O/2008/11 zijn reeds in onze huidige contracten opgenomen. Bij de beoordeling worden voertuigen met een hogere ecoscore, voertuigen die anticiperen op toekomstige Euronormen, ... positiever beoordeeld en krijgen bijgevolg een hogere eindscore.”



“Samen met Tim Van Hofstraeten, het teamhoofd, heb ik een analyse gemaakt van de verschillende balies van het AFM. Op basis daarvan wilden we een gelijkvormige werking van de balies uittekenen zodat de klant in ieder gebouw op vrijwel dezelfde manier onthaald wordt. Concreet zijn er dus enkele dingen veranderd zoals: uitwerking om gelijkvormig te werken, voor de Brusselse gebouwen zijn de onthaalbedienden niet langer gebouwgebonden en in 2009 krijgen de mensen een opleiding op maat. In die opleiding is rekening gehouden met de wens om eenvormig te werken, ook naar veiligheid toe.

30

De klanten merken duidelijk al een verbetering in onze dienstverlening. Ik heb al positieve reacties mogen ontvangen dat het onthaal al professioneler werkt en strikter is in zijn toegangsbeleid. Uiteraard zijn we nog maar in een beginstadium en zullen er nog enkele veranderingen komen. Stilaan maar zeker zullen onze balies evolueren naar meer professionele en efficiëntere balies.

De bezoekers worden op een meer efficiënte manier onthaald. Op die manier wordt ook het imago van de Vlaamse overheid opgekrikt. Zo een gelijkvormigheid kan zeker aanzien worden als een Blue Print dat kan gebruikt worden in elk gebouw waar het AFM zijn dienstverlening heeft. Je zult nog kleine verschillen hebben door de eigenschappen die eigen zijn aan het gebouw maar dit zal de dagdagelijkse zaken zoals bezoekers ontvangen niet in de weg staan. In de nabije toekomst gaan de klanten op een meer professionele en efficiënte manier verder geholpen worden. Eveneens de veiligheid zal beter gewaarborgd worden. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de Vlaamse overheid aanzien wordt als een moderne instelling die ter beschikking staat van de klant.”

## BALIES (HER)BEKEKEN

Het onthaal is meestal het eerste contact van een bezoeker met de Vlaamse overheid als instelling. De vriendelijkheid en professionaliteit van de mensen aan de balie bepaalt het beeld dat men vormt over de Vlaamse overheid ... en het AFM!

Bovendien heeft het onthaal een centrale rol in de toegangsveiligheid en algemene veiligheid in een gebouw. Het afgelopen jaar heeft het team gebouwgebonden diensten de werking van haar eigen balies verder op punt gesteld. Laat ons een kijkje nemen achter deze uithangborden: de balies van het AFM.

### Uniform werken

De eerste indruk van een bezoeker wordt niet alleen bepaald door de glimlach op het gezicht van de sympathieke baliemedewerkers, maar ook door hun verzorgd uiterlijk met bijhorende uniformen. Samen met het team goederen- en contractbeheer van het AFM werden de baliemedewerkers daarom in 2008 in een fris, modern jasje gestoken, letterlijk én figuurlijk.

Maar een goed geolied team bestaat niet alleen uit gemotiveerde en goed geklede personeelsleden. Hiernaast zorgen weldoordachte processen en uniforme procedures voor een efficiënt onthaal van onze bezoekers. In samenwerking met de ICT-cel van de stafdiensten van het AFM werd een programma ontwikkeld dat, al dan niet met behulp van de elektronische identiteitskaart, de bezoekers niet alleen vlot registreert maar ook snel een bezoekersbadge kan afprinten.



Iris Gevaerts (AFM) - coördinator balies

## Veiligheid voorop

Bij de digitale registratie vult het systeem nu automatisch het aankomstuur in. Bij het buitengaan, geeft de bezoeker zijn badge opnieuw af, en dienen de mensen aan de balie deze bezoeker in het systeem uit te schrijven. Op deze manier is het te allen tijde mogelijk om in geval van nood een accurate en up-to-date lijst uit te printen van de bezoekers in het gebouw, met daarbij de locatie waar die bezoeker zich normaal bevindt. Het systeem laat ook toe om de zonevrijwilligers te inventariseren en op te lijsten wie er bij geval van evacuatie hulpbehoevend is.

Naast toegangsveiligheid is er ook gewerkt aan de brandveiligheid. Zo werden de brandveiligheidsinstructies in alle gebouwen op elkaar afgestemd, zodat de herkenbaarheid van de affiches nu overal hetzelfde is.

32

## Eén Brusselse balie

Belangrijkste wijziging in 2008 is misschien wel het samenvoegen van de Brusselse balies tot één onthaalteam. Deze nieuwe organisatie van de balies van het Boudewijn-, Ellips- en Phoenixgebouw zorgt in eerste instantie voor een meer flexibele personeelsplanning. Maar ook voor het personeel heeft dit voordelen. Het zorgt immers voor meer afwisseling en een nieuwe uitdaging.

En de klanten? Die hebben ongetwijfeld gemerkt dat de gezichten af en toe veranderen, maar dat de ontvangst even hartelijk en warm blijft!



## DIGITALE DRUKKERIJ ZET DE PUNTJES OP DE I

De deuren van de digitale drukkerij van het AFM staan open voor alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. Het team staat garant voor betrouwbare en professionele printopdrachten waarbij een hoge kwaliteit gekoppeld wordt aan een voordelige prijs en snelle service.

In 2008 werden een aantal entiteiten zoals Toerisme Vlaanderen en het Flanders Investment & Trade (F.I.T.) door middel van demo's overtuigd van deze troeven. Zo kon de drukkerij enkele grote klanten toevoegen tot haar uitgebreide klantenbestand.



## Investering in de dienstverlening

Om tegemoet te komen aan de wensen van deze tevreden klanten, werden er verschillende investeringen gedaan. Zo kunnen de operatoren van de digitale drukkerij ondertussen gebruik maken van een Docucutter: een machine die in één doorgang vellen zwaar papier snijdt, kapt en rilt. Het toestel zorgt voor een snellere en betere verwerking van naamkaartjes, uitnodigingen en wenskaarten.

Hiernaast werd er een badgeprinter aangekocht om op vraag van de Vlaamse regering de identificatiebadges van alle inspecteurs van de Vlaamse overheid te uniformiseren. Ongeveer tegelijkertijd werd een nieuwe plastificeermachine gekocht ter vervanging van twee oude, defecte exemplaren.

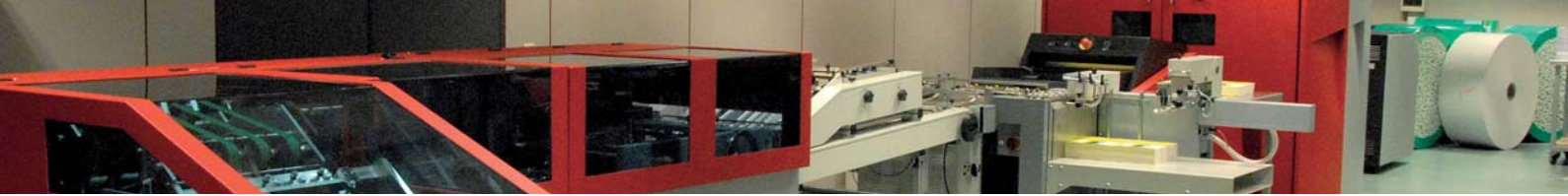
34

## Eenmaking voorbereid

Sinds het project Beter Bestuurlijk Beleid behoren zowel de drukkerij van het Boudewijngebouw als die van het de Ferrarisgebouw tot het Agentschap Facilitair Management. Uiteraard zou het samenvoegen van de werkzaamheden op één locatie de efficiëntie ten goede komen. De voorbije jaren werden de noodzakelijke verbouwingen, aanpassingen en nieuwe investeringen voorbereid. De hoofdmoot van dit werk werd geleverd in 2008, zoals de opmaak van het bestek en de aanbesteding van de bouwwerken, de technische ingrepen (luchtverversing en –koeling), de nieuw te installeren hoogvolumekleurenprinter en de aanpassingen aan het informaticanetwerk. Als alles volgens plan blijft verlopen, zullen nog in 2009 de eerste vellen vers van de pers rollen in de nieuwe, samengevoegde drukkerij in het Boudewijngebouw.



Johan Aerts (AFM) - teamhoofd Digitale Drukkerij



“Sinds BBB behoort de drukkerij van het Ferrarisgebouw tot het AFM en het is voor de productie efficiënter en logischer om samen te zitten in dezelfde ruimte. Een bijkomende reden voor de verhuis is dat de ruimte die de drukkerij nu betreft in het Ferrarisgebouw nodig is als werkruimte voor het beleidsdomein LNE.

Er werd voor BBB eigenlijk niet samengewerkt en we hadden elke onze eigen klanten en specialiteiten. De drukkerij in het de Ferrarisgebouw was zeer goed in kleurproductie en planafdruk terwijl de drukkerij in het Boudewijngebouw sterk presteerde op zwart-witproductie, enveloppendruk en afwerking. De drukkerijen zijn dus grotendeels complementair. Na de samenvoeging zal het voor ons een pak eenvoudiger zijn om bestellingen te verwerken omdat alle machines in dezelfde ruimte staan. Een groot voordeel is ook dat we slimmer kunnen investeren. Nu hebben we een aantal machines dubbel omdat het niet anders kan maar dat is niet meer nodig als we op één plaats zitten.

Eind vorig jaar kochten we een nieuwe kleurenprinter voor het drukken van vellen papier. Meestal drukken we op die machine zwaar papier voor bv naamkaartjes, omslagen van brochures, uitnodigingen, ... Die machine vervangt twee andere machines. We investeren dit jaar ook in een nieuwe hoogvolumekleurenpers. We stellen immers vast dat de vraag naar kleurproductie stijgt (2008: + 20% t.o.v. 2007) en die naar zwart-wit daalt. Er zijn ook meer klanten dan vroeger. De huidige productiemachine is bijna constant in gebruik en de levertijden worden alsmaar langer. De nieuwe machine komt dus tegemoet aan de stijgende vraag. Die zal het werk niet zozeer vergemakkelijken maar we zullen de klanten sneller kunnen bedienen.”

## Digitale SPITStechnologie

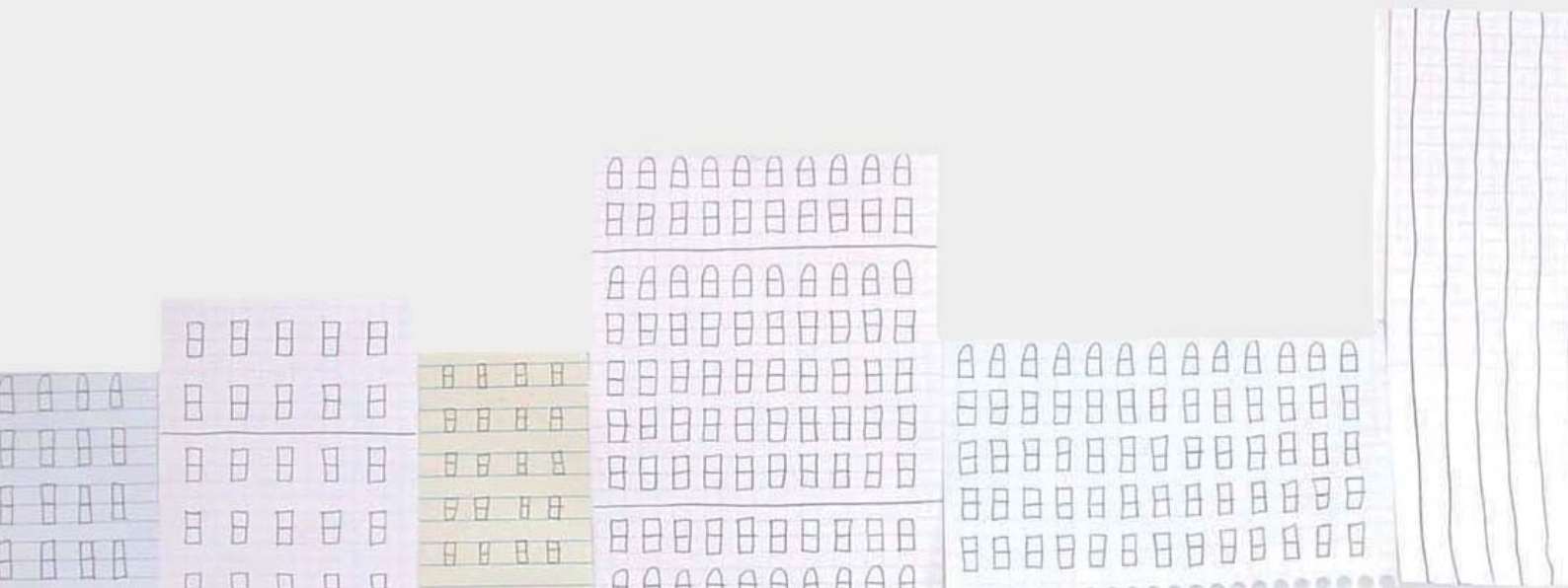
Nu ook de rapportering werd geautomatiseerd, is de volledige werkstroom van de drukkerij gedigitaliseerd. Dit levert niet alleen aanzienlijke tijdswinst op, maar het verhoogt ook het gebruiksgemak van de klant. Want zij kunnen nu op de site van de digitale drukkerij terecht voor alle stappen in het drukproces: van de aanvraag van de opdracht en het aanleveren van de bestanden tot de financiële rapportering. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat de digitale drukkerij met deze toepassing een van de laureaten was bij de SPITS innovatieprijzen 2009 van het Agentschap voor Overheidspersoneel (AGO).

“Minstens één maal per maand maak ik gebruik van de digitale drukkerij van het AFM meestal deze in het Ferrarisgebouw. In 2008 heb ik in totaal 44 opdrachten doorgegeven. Merendeel van de opdrachten betreft het drukken van eigen folders, mapjes, extra kopies van de eigen onthaalmap... Ook laten we door de lay-outmensen van de Digitale Drukkerij soms een lay-out uitwerken. Meestal bestel ik er brochures, mapjes, prints/kopies en ook lay-outwerk. Het systeem om online drukwerk aan te vragen vind ik handig. Onder meer omdat je meteen de kostprijs weet van je drukwerk. Maar soms is het niet altijd even duidelijk onder wat precies je iets moet aanvragen. Bijvoorbeeld moet je het ingeven als brochure, als print met afwerking...? Als oplossing gebruik ik dan wel eens de optie ‘niet-standaard job volgens eigen specificaties’. Je kunt ook online kijken naar de status van je opdracht dit is interessant, al gebruik ik het niet zoveel. Ik wacht meestal tot ik bericht krijg van de Digitale Drukkerij. Ze brengen me per mail of telefoon op de hoogte als een opdracht in orde is. Ik ben zeer tevreden over de dienstverlening van de Digitale Drukkerij. De opdrachten worden steeds op tijd verricht, de mensen van de Digitale Drukkerij zijn zeer klantvriendelijk en hulpvaardig.”

An Van Loqueren (departement MOW)  
klant van het jobtracksteeem



# GEBOUWEN



Zonder het opzet om volledig te zijn geven we hieronder een aantal van de grote verwezenlijkingen vanuit de afdeling gebouwen. Er werd nog veel meer gerealiseerd dan deze projecten. De onderstaande voorbeelden geven wel een beeld van de variatie aan opdrachten bij het AFM.

## HUISVESTING

### TOEKOMSTIGE TROTS: VAC LEUVEN



De Vlaamse overheid streeft al jaren een efficiënte dienstverlening naar de Vlaamse burger na. Dit vertaalde zich eerder in het samenbrengen van de Brusselse diensten rond de Noordwijk en het optrekken van Vlaamse administratieve centra (VAC's) te Hasselt en Antwerpen, respectievelijk het Hendrik Van Veldekegebouw en het Anna Bijnsgebouw.

#### Succesvolle samenwerking

Bij de start van de legislatuur in 2004 werd aan de Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV) en het Agentschap voor Facilitair Management (AFM) de opdracht gegeven om in de drie resterende provincies een VAC te realiseren.

Het is de samenwerking tussen alle betrokken actoren, zoals PMV, AFM, de toekomstige gebruikers, privé-ontwikkelaars, architectenbureaus, studie bureaus, juristen, ... die ervoor gezorgd heeft dat de werken in Leuven op 1 oktober 2008 werden aangevangen. De huidige planning voorziet een ingebruikname in het najaar van 2010 en de Vlaamse overheid zal dit gebouw huren voor een periode van minimum 27 jaar. Het nieuwbouwproject omvat 22.660 m<sup>2</sup> bruto bovengrondse oppervlakte en 158 parkeerplaatsen.

Ook in Brugge en Gent zijn er nog steeds plannen voor de oprichting van de twee nog te realiseren VAC's. Samen met diverse actoren wordt er daar nog gezocht naar de meest geschikte en efficiënte oplossingen, waarbij de duurzaamheid niet uit het oog verloren wordt.

### Duurzaam gebouw

Het VAC is méér dan een gecentraliseerde werkplek voor verschillende diensten van de Vlaamse overheid. De Vlaamse overheid heeft er immers voor gekozen een nieuw en bijzonder duurzaam gebouw te laten optrekken.

Het VAC Leuven wordt een voorbeeldgebouw op het gebied van energieverbruik en isolatie. Door extra te investeren in energiebesparende technieken scoort het project trouwens uitstekend volgens de 'Energieprestatie en Binnenklimaat'-wetgeving. En wanneer we de plannen toetsen aan de duurzaamheidshandleiding "Waardering van kantoorgebouwen" van de Vlaamse overheid, behaalt dit project het maximum aantal van 4 sterren.

Een greep uit de energiemaatregelen die in dit project verwerkt zullen worden:

- sterk doorgedreven isolatie
- passieframes
- energierecuperatie door middel van een boorgatenergie-opslagsysteem, waardoor de warmte in de zomer in de grond wordt opgeslagen die dan in de winter beschikbaar wordt gesteld voor de opwarming
- regeling van de verlichting in functie van de daglichttoetreding, waardoor er geen onnodige verlichting blijft opstaan
- regenwaterrecuperatie



Door deze doorgedreven isolatie en de gebruikte technieken bereikt het VAC Leuven een E-peil 49. Dit geeft aan dat het gebouw ongeveer de helft minder energie verbruikt dan een standaard nieuwbouw kantoor. Het mag duidelijk zijn: het Vlaams administratief centrum te Leuven wordt een voorbeeld van duurzaamheid. De Vlaamse burger zal trots kunnen zijn op dit gebouw.

## VLAAMSE HUIZEN

### New York/ 620 Eight Avenue 44ste verdieping

In functie van de oprichting van een Vlaams Huis te New York als huisvesting voor het Agentschap Internationaal Ondernemen, Toerisme Vlaanderen New York en VZW Vlaams Huis New York huurde de Vlaamse overheid 7.392 square feet van de 44ste verdieping van het New York Times Building te New York, 620 Eight Avenue voor 10 jaar.

Hierbij was het AFM verantwoordelijk voor de procesbewaking alsook de vertaling van de behoefte, terwijl lokale architect Gensler door de eigenaar onder de arm werd genomen voor het opstellen van het uitvoeringsontwerp, de bouwaanvraag en de opvolging van de werken te coördineren.

De uitdaging van het ontwerp was het realiseren van verscheidene en tegengestelde eisen: huisvesting voor personeel van drie verschillende entiteiten, werkruimten voor externe firma's, een kunstgalerij voor afwisselende tentoonstellingen en een polyvalente ruimte die zowel dienst doet voor receptie als vergaderfaciliteit.



41

*Huurprijs per jaar:*

*500.000 euro*



Door de grote vergaderruimte het mooiste zicht op de New Yorkse Skyline te geven, de werkplekken langsheen de glasgevel in een landschapskantoor in te planten en het archief in combinatie met de kunstgalerij langsheen de toegangsweg tot de vergaderzaal te plaatse, werd getracht een zo groot mogelijke ruimtelijkheid binnen een netto-oppervlakte van 500 m<sup>2</sup> na te streven.

Door de respectieve cockpits langs twee zijden met glazen schuifwanden af te werken ontstaat er een transparantie tussen beide parcours en wordt er voldoende lichtinval gewaarborgd tot diep in de ruimte. Op deze wijze is getracht een transparant Vlaams Huis op te creëren, zowel voor de bezoekers als voor de mensen die er hun dagelijkse werkplek hebben.

42

#### **Madrid: calle Alfonso XI, 7 – 4de verdieping**

Toen de Vlaamse regering besliste om tegen begin 2009 een Vlaamse vertegenwoordiging in Madrid te vestigen, diende het AFM in de Spaanse hoofdstad op zoek te gaan naar een geschikte locatie voor deze mensen, alsook voor enkele personeelsleden van het Flanders Investment & Trade (FIT).

Na de nodige behoefteanalyse en preselectie deden delegaties van het AFM, het FIT en het Departement internationaal Vlaanderen (DiV) in het voorjaar van 2008 de nodige prospectie ter plaatse. Uit de 10 vooraf geselecteerde panden werden 200m<sup>2</sup> op de vierde verdieping van het pand Calle Alfonso XI, 7 weerhouden.

*Huurprijs per jaar:*

*86.400 euro*



De genodigden en het personeel kunnen dit centraal gelegen pand eenvoudig bereiken met het openbaar vervoer of dichtbij parkeren op een ruime openbare parking. Na een blik op de imposante gevel kunnen ze via de marmeren inkomhal hun weg banen naar de integraal toegankelijke kantoren. Deze lokalen baden in het daglicht en zijn smaakvol ingericht met gebruik van degelijke en mooie materialen en met behoud van de klassieke elementen, zoals de houten stijldeuren, plafonds met sierlijsten en parketvloeren.

Nog voor aanvang van het huurcontract op 1 september 2008 friste de eigenaar de kantoorruimte volledig op. Hiernaast liet het AFM nog bijkomende inrichtingswerken uitvoeren, zoals het plaatsen van zonneweringen en verlichtingstoestellen.

## **ANDERS WERKEN: DEPARTEMENT BESTUURSZAKEN**

In 2007 kreeg de afdeling Gebouwen van het Agentschap voor Facilitair Management de opdracht om een nieuwe huisvesting te zoeken voor de Secretaris-generaal, de staf en de coördinerende diensten van het Departement Bestuurszaken. De keuze voor de nieuwe kantoren viel op de zevende verdieping van de B-toren van het Boudewijngebouw te Brussel.

De studieopdracht werd toegewezen aan het architectenbureau Macken & Macken, in samenwerking met kunstenaar Richard Venlet. Zij stonden zowel in voor de uitwerking van het concept als het aanbestedingsklaar maken van het dossier. De uitvoering van de werken door de firma Decorteam Meuleman vond plaats in 2008. De afdeling Gebouwen nam hierbij de algemene projectcoördinatie waar.

De bestaande “hokjescultuur” werd omgetoverd tot een landschapskantoor in eigentijdse stijl, die zich vooral kenmerkt door de verfijnde combinatie van structuur en glas. Het concept voorzag een evenwichtige afwisseling tussen open werkplekken en - met glazen wanden afgesloten - teamcockpits. De doelstelling om het team van de Secretaris-generaal te verenigen op één verdieping, en de werking en teamgeest aan te scherpen, werd hiermee ruimschoots bereikt.

- De afbraak van de bestaande toestand op de 7e verdieping toren B.
- De vloerbekleding werd volledig vernieuwd en voorzien in naaldvilt, met akoestische eigenschappen.
- Er werden nieuwe glazen wanden aangebracht, in combinatie met een metalen structuur voor rekken en legplanken.
- Het plafond werd verlaagd en voorzien van gipskarton, waarin nieuwe armaturen werden ingewerkt.
- Alle ramen kregen een aangepaste zonnewering.
- De technieken (data en elektriciteit) werden aangepast aan de huidige behoeften.

**Budget:**

**389.599,88 euro (incl. btw)**

**Partners:**

**Architectenbureau: Macken & Macken**

**Aannemer: Decorteam Meuleman**



“Over het eindresultaat van de herinrichting ben ik uitermate te spreken. Vooral het licht en de openheid bevalen me. Er is gekozen voor een minimalistische invulling, zowel qua materialen als qua kleuren. Het concept is volledig doorgetrokken waardoor alles één geheel vormt. Het resultaat is visueel aantrekkelijk. Er zijn dan ook veel positieve reacties op de werkvloer. Ook externe bezoekers vinden het een voorbeeld van moderne transparantie.

De herinrichting is geslaagd te noemen, maar de geluidsisolatie is wel een minpunt. Dit euvel werd doorgegeven en de afdeling Gebouwen van het AFM en het architectenbureau, Macken & Macken, zullen zorgen voor een gepaste oplossing.

45

Als bouwheer hield ik rekening met zowel het AFM als het architectenbureau. Ik beschouwde de mensen van het AFM als mijn ondersteuners. De kitchenette, toiletten en de liften zijn trouwens door het AFM heringericht. Ik mag zeggen dat er voor 90 % is ingegaan op onze vragen. Ik vind de formule geslaagd en het is niet zomaar éénheidsworst. Er was plaats voor variatie in de invulling.

Sinds onze verhuizing naar deze nieuwe omgeving stel ik vast dat de spelregels van Anders Werken hier goed gerespecteerd worden. In de vrije ruimte heeft niemand een vaste plaats. Er bestaat een beurtrol met de collega's van de 4de verdieping zodat iedereen elkaar meer ziet. Dit wordt als zeer positief ervaren. Ik doe trouwens ook elke avond persoonlijk de ronde om te zien of alle landschapsbureaus leeg werden achtergelaten.”

## PROJECTEN

### Mol - Gemeenschapsinstelling De Kempen

In opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn, afdeling Gemeenschapsinstellingen te Brussel werd het AFM gevraagd twee nieuwe leefgroepen te bouwen die plaats bieden aan 11 jongeren, volgens het masterplan opgesteld voor deze site. Op vraag van de gemeente werden de door de instelling in gebruik genomen gebouwen opnieuw afgestaan aan de gemeente en werd de instelling gevraagd om zelf uit te breiden op het achterliggende terrein langs de Molderdijk.

De aanwezigheid van het water en de daarop aansluitende vochtige, soms blank staande terreinen zetten aan om de bebouwing juist langs de Molderdijk te voorzien. Het kort naast elkaar plaatsen van op zich staande gebouwen, in de geest van de werking van de instelling, namelijk volgens aparte leefgroepen, geeft de straat, de 'dijk' opnieuw een gevel. Een eerste richtinggevende as wordt op deze manier bekrachtigd en bepaalt mee de verdere ontsluiting van het binnengebied.

De studie werd uitgevoerd door AWG-architecten in samenwerking met het studiebureau Technum en is gebaseerd op het eerdere project Leefgroep A.

#### Budget:

Zorgmeubilair 29.150,84 euro (incl. btw)

Bedden en bureaus 37.822,40 euro (incl. btw)

Werken 3.726.790,61 euro (incl. btw)

#### Partners:

Architectenbureau: AWG-architecten

Studiebureau: Technum

Aannemer: VN Bouwbroep DCA

De werkzaamheden werden uitgevoerd door aannemer DCA en vonden plaats van 1 augustus 2007 tot 8 december 2008. In 2009 zal Moments Furniture het zorgmeubilair (tafels, stoelen en fauteuils) leveren en Inter Systems de bedden en bureau voor elke slaappleats.

### Geel – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum

In 2002 heeft ontwerp bureau OMGEVING de open oproep voor de renovatie van het rehabilitatiecentrum van het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) te Geel gewonnen.

Naast het ontwerp voor de renovatie, reikte OMGEVING in de vorm van een masterplan ideeën aan voor de uitwerking van de naastliggende gebouwen en de herwaardering van het park.



In eerste instantie werd het rehabilitatiecentrum gerenoveerd. Het hoofdgebouw (ca 2500 m<sup>2</sup>) werd omgevormd tot een open dagverblijf voor zestig en een nachtverblijf voor dertig patiënten. De twee bijgebouwen (elk ca 500 m<sup>2</sup>) werden respectievelijk verbouwd tot een psychisch consultatiecentrum en therapieruimten met café.

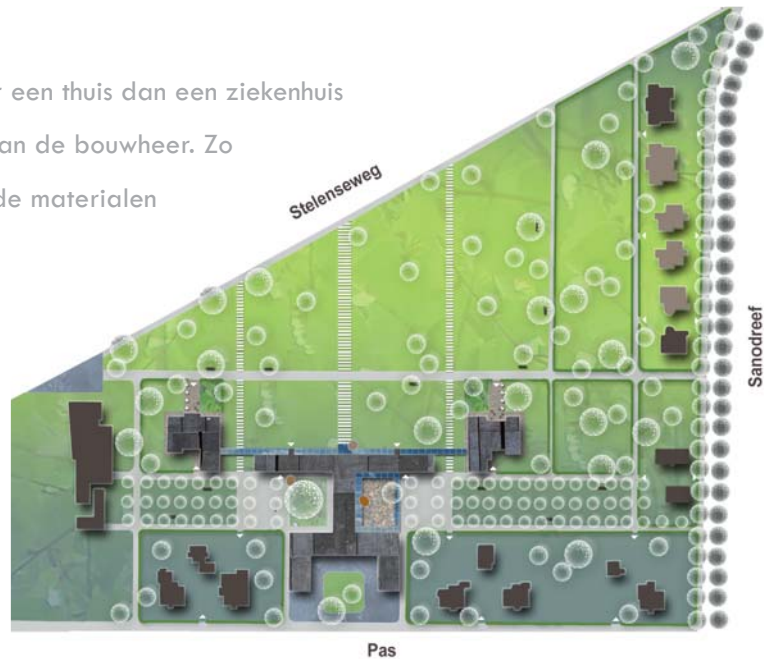
Het rehabilitatiecentrum werd benaderd met respect voor de bestaande architectuur. De belangrijkste toevoeging bestaat uit een glazen gaanderij die verwijst naar de verdwenen gaanderijen uit het verleden en de verschillende gebouwen van het rehabilitatiecentrum met elkaar verbindt.

Langs het historische gebouw worden enkele paviljoenen toegevoegd. Deze krijgen diverse functies zoals een gesprekskamer voor toekomstige gastgezinnen en een stille ruimte.

In tweede instantie voorzag het masterplan dat het park in zijn originele sfeer en oorspronkelijke symmetrische opbouw hersteld werd. Zo worden de gebouwen zonder historische waarde afgebroken en worden de bestaande dokterswoningen langs de Pas en de Sanodreef in een nieuw ordenend raster geplaatst van gemeenschappelijke tuinen, elk omringd door een haag. Langs de Stelenseweg werd gezorgd voor openheid. Hier primeert nu het zicht op en de toegang tot het rehabilitatiecentrum. Tussen de twee delen ter hoogte van het rehabilitatiecentrum wordt een overgangszone voorzien in de vorm van een boomgaard.

48

In het ontwerp is getracht om eerder een thuis dan een ziekenhuis te creëren, dit was tevens de wens van de bouwheer. Zo wordt elke kamer met eigen passende materialen afgewerkt.





Daarnaast heeft eveneens duurzaamheid met o.a. vernieuwende technieken als warmtepompen een grote rol in dit project gespeeld.

Momenteel lopen de renovatiewerken op hun einde, terwijl de omgevingsaanleg haar start begin 2009 heeft gekend. De afbraak van naastgelegen gebouwen zijn in de loop van 2009 gepland.

**Budget:**

*Renovatie : 7.222.769,06 euro (incl. btw)*

*Liftinstallatie : 46.633,34 euro (incl. btw)*

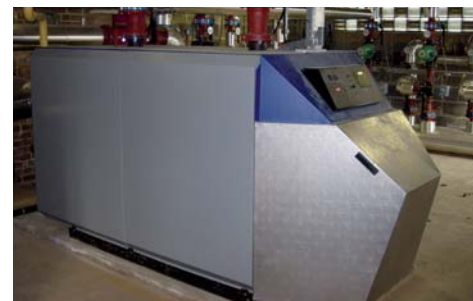
*Omgevingsaanleg : 907.647,79 euro (incl. btw)*

**Partners:**

*Ontwerpbureau : OMGEVING*

## Melle/Merelbeke - ILVO

Het ILVO, Instituut voor Landbouw en Visserij Onderzoek, te Merelbeke beschikt naast administratieve gebouwen ook over een aantal verwarmde proefserres en -stallen. De bestaande verwarmingsinstallaties waren verouderd en een aantal bijhorende stookolietanks waren afgekeurd bij de periodieke controle. Voor het behoud van de milieuvergunning waren dringende ingrepen noodzakelijk.



In totaal werden een veertiental stookplaatsen aangepakt met een verwarmingsvermogen gaande van 50 kW tot 2400 kW. De afdeling gebouwen van het AFM stond in voor de vernieuwing van de verwarmingsketels, het aanleggen van de ondergrondse gasleidingen en de omschakeling op aardgas. Waar mogelijk werd gebruik gemaakt van condenserende gasketels, frequentiegestuurde pompen, digitale optimaliserende regelingen. Tot slot worden alle buiten gebruik gestelde stookolietanks verwijderd en gesaneerd.

Hiernaast beschikt het ILVO over een uitgebreid machinepark van landbouwtractoren en –machines, verspreid over verschillende sites. Op elke site was een voorraadtank van brandstof voor deze machines aanwezig. Ook deze tanks voldeden niet meer aan de huidige milieuwetgeving. Deze verspreide, verouderde tanks werden ontmanteld en vervangen door een nieuw en volledig conform tank- en wasstation.

**Budget:**

**525.000 euro (incl. btw)**

**Partners:**

**aannemers: Zaman group**

**Chauffage De Pauw**



“Samen met de mensen van het AFM werd onderzocht wat het beste traject kon zijn voor het leggen van de gasleiding met oog voor het vermijden van hindernissen. Mijn voornaamste taak was er voor te zorgen dat de dagdagelijkse werking op onze site verzekerd bleef. In de serres waar proeven liepen moest ook tijdens de uitvoering van de werken een minimale temperatuur worden gegarandeerd.

Het buiten werking stellen van de bestaande installaties, en andere voorbereidende werkzaamheden werden door mij opgevolgd. De werken zelf verliepen vlot en in de oktobermaand werden de nieuwe verwarmingsinstallaties opgestart. Net op tijd, want de winter kwam eraan, en volledig volgens afspraak konden onze serres dan opnieuw verwarmd worden. Tijdens het leegpompen en verwijderen van de stookolietanks hebben we enkele moeilijkheden gekend. Maar na afloop zijn we toch tevreden met het eindresultaat. Hierbij hebben we steeds de steun gekregen van de mensen van het AFM.

De samenwerking met de medewerkers van de afdeling Gebouwen verliep vlot en in de beste verstandhouding. Wanneer zich een probleem stelde werd met een open geest gezocht naar een werkbare oplossing. Hierbij werd steeds rekening gehouden met onze wensen en kwam de werking op de site nooit in het gedrang. Een pluim voor alle betrokken medewerkers is hier op zijn plaats. Naast het feit dat de regeling van de temperatuur veel gericht en correcter kan gebeuren dan in het verleden is hopelijk ook het positieve prijsverschil op onze energiefactuur hierbij een bepalende factor.”

## Brussel - Huis van het Nederlands

Het gebouw aan de Philippe de Champaignestraat 23 te Brussel dateert van 1909 en is van de hand van architect Vizzavona. Hier is sinds 2003 het Brusselse Huis van het Nederlands gevestigd.

De kantoren en leslokalen hadden een opfrisbeurt nodig. De ontwerper BVBA HUISWERK uit Antwerpen werd belast met de bijhorende studie.

In 2008 werden de gelijkvloerse, de eerste en vierde verdieping aangepakt. De toegankelijkheid werd verhoogd, het onthaal verbeterd en de leslokalen opgefrist. Door enkele doorbrekingen in wanden en vloeren werd het gebouw binnenin transparanter gemaakt.

Alle buitenramen in de voorgevel werd vervangen en voorzien van een isolerende beglazing. Tezelfdertijd werd de data-installatie vernieuwd via het raamcontract van het team technieken van het Agentschap voor Facilitair Management. Ten slotte werd, in een apart dossier, ook de lift vernieuwd. Hiervoor was ook een aanpassing van de liftschacht nodig.

### Budget:

*Renovatie: 803.383,49 euro (incl. btw)*

*Vernieuwen lift: 99.689,96 euro (incl. btw)*

### Partners:

*Architectenbureau: Huiswerk Architecten*





Peter Pirard  
Gebouwverantwoordelijke Huis van het Nederlands Brussel

“In november 2005 ben ik begonnen werken als  
gebouwverantwoordelijke in het huis van het Nederlands. Als  
gebouwverantwoordelijke sta ik in onder meer in voor de opvolging van  
het beheer van het gebouw, de verhuur van lokalen, de elektriciteit, het  
water, de centrale verwarming, mee opvolgen van de verbouwingen, etc.

Toen ik hier aankwam in 2005 was de 4de verdieping nog niet in  
gebruik, een firma was er toen nog bezig met het isoleren van het  
dak en het plaatsen van een nieuwe dakbedekking, daarna werd het  
plafond afgewerkt met gyprocplaten. In 2007 zijn we dan begonnen  
met het uitvoeren van een meerjarenplanning voor het restylen van  
het gebouw. Hiervoor werd door het AFM een externe ontwerper  
aangeduid. In een eerste fase werd de 4de verdieping volledig  
gerenoveerd, vervolgens werden ook de gelijkvloerse en de eerste  
verdieping verbouwd. De aula en de cafetaria hebben ook een  
opsmukbeurt gekregen. In de toekomst willen we ook nog graag de  
achterbouw vernieuwen. Hiervoor rekenen we op de kredieten die DAR  
ter beschikking stelt.

De werken in het huis van het Nederlands werden gecoördineerd door  
het team van Danny Matthys, diensthoofd gebouwen Vlaams-Brabant/  
Brussel van het AFM en zijn technicus Flor Jacobs. Wekelijks hielden wij  
werfvergaderingen. De medewerkers van het AFM zijn zeer stipt en dat  
is ook nodig als je met zo grote werken bezig bent. Je mag niet vergeten  
dat terwijl de werken werden uitgevoerd er nog steeds gebruik werd  
gemaakt van het gebouw. Waardoor het natuurlijk extra moeilijk was om  
alles te organiseren. Voor mij was de samenwerking echt perfect.”

## Beernem - gemeenschapsinstelling De Zande

De gemeenschapsinstelling 'De Zande' te Beernem staat in voor de opvang en begeleiding van een 40-tal meisjes die door de jeugdrechter aan de instelling worden toevertrouwd. Om structuur te geven aan de site werd er een masterplan ontwikkeld dat een aantal projecten kadert voor de volgende 5 à 10 jaar. In de renovatie werd in 2008 een nieuwe school gebouwd. Dit gebouw is de eerste passiefschool in Vlaanderen. Het werd volledig opgericht volgens het passiefhuisconcept waarbij een doorgedreven aandacht gaat naar energiebeheersing.



54

De bouw van een duurzame sporthal wordt de tweede fase van het masterplan. In nauw overleg met de gemeente werd besloten om de sportinfrastructuur een dubbel gebruik te geven. Tijdens de schooluren maken de meisjes van De Zande gebruik van de sportaccommodatie, terwijl de sporthal voornamelijk 's avonds en in het weekend wordt opengesteld voor de inwoners van de gemeente.



De Vlaamse overheid, die voor het volledige project initiatiefnemer is, heeft van bij het begin de ambitie gehad om energiezuinig te bouwen en hiermee een voorbeeldfunctie te geven aan het ruime publiek. Zowel de school als de sporthal zijn opgevat als een passiefgebouw. Naast de specifieke technieken zoals nachtventilatie en warmterecuperatie zorgt bijkomende

thermische isolatie in wanden, vloeren en dak, en doordachte oriëntatie van de gevelvlakken en glaspartijen voor een significante energetische meerwaarde. Terwijl de laatste fases van de passiefschool in 2008 werden opgeleverd, is de bouw van de sporthal gepland voor 2009. In de toekomst volgen in het kader van het masterplan nog vijf projecten.

*Prijs: 803.383,49 euro (incl. btw)*

*Partners:*

*Architectenbureau: BURO II*

*Ingenieursbureau: Cenergie*

*Landschapsarchitect: Denis Dujardin*

### **Evergem - bedieningsgebouw sluizencomplex**

Met de eerste schetsen voor dit project werd gestart in de loop van 2003. Het ontwerp voor dit bedieningsgebouw was een uitdaging, gezien de bijzondere context waarin het gebouw zich situeert, namelijk een semi-industrieel “wasteland” met een sterk beeldbepalende sluisdeurportiek. De duurzaamheid van het gebouw uit zich in een compact volume, een hoge isolatiegraad en het gebruik van recycleerbare materialen. Architecturaal werd het programma vertaald in een functioneel, doch expressief gebouw, dat uitdrukking geeft aan zijn taak: het bedienen van sluizen.



De open en gesloten volumes enerzijds en de gedifferentieerde gevelmaterialen anderzijds, laten de verschillende functies en relaties met de omgeving lezen: de extroverte controlefunctie op de omgeving in een open, schuinbeglaasd en lichtgekleurd zinken volume, en het introverte, niet omgevinggerelateerde deel in een gesloten, donker koperen volume.

De werken werden aangevat op 10 december 2007 en zullen zijn afgerond tegen eind mei 2009.

Het project werd ontworpen door en wordt in de uitvoering begeleid door de afdeling Gebouwen van het Agentschap voor Facilitair Management, in samenwerking met de nv Waterwegen en Zeekanaal. De officiële inhuldiging vindt plaats op 3 juni 2009.

**Budget: 2.000.000 euro (incl. btw)**

**Partners:**

***Aannemer ruwbouw en afwerking : J. De Nul***

***Aannemer HVAC : L. De Smet***

***Aannemer electriciteit : Berckmoes***

***Aannemer sturing : Fabricom***

***Aannemer lift : Kone***

## **PATRIMONIUM**

56

### **Antwerpen - Paleis op de Meir**

Het Paleis werd gebouwd in de 18de eeuw classicerende barok door de Antwerpse architect Jan Peter Van Bourscheit de Jonge. Het paleis kende doorheen de geschiedenis verschillende eigenaars en daarmee samen- gaand verschillende verbouwingsfasen. In 1969 werd het Paleis inclusief het meubilair door Koning Boudewijn overgedragen aan de gemeenschap.

In het voorjaar van 2008 vonden de nodige gevelwerken plaats en werd het paleis terug in ere hersteld door het aanbrengen van een vliesbepleistering. Het buitenschrijnwerk werd gerestaureerd en opnieuw geschilderd.





Vervolgens werden de nodige technische ingrepen uitgevoerd: HVAC en sanitair, elektrische uitrustingen en het leveren en plaatsen van de lift, de bordenlift en het hefplatform.

Nadat eerder de spiegelzaal al gerestaureerd werd, startte in het najaar van 2008 de tweede fase van de interieurrestauratie. Dit betrof de renovatie van de salons, de kamer van de Hofdame en de Maarschalksalons op de gelijkvloerse verdieping, de statietrap, de ontvangtsalon, de vertrekken van de Keizerin en de passerelle op de eerste verdieping.

De herbestemming, die zich beperkte tot de voorbouw, werd ondertussen uitgebreid tot de volledige site. Voor 2009 staan daarom de renovatie van het koetshuis, de herbestemming als restaurant en de aanleg van de publieke tuin gepland.



**Budget:**

*Gevelwerken 289.317,93 euro (incl. btw)*

*Sanitaire technieken 919.964,43 euro (incl. btw)*

*Elektrische uitrustingen 507.023,14 euro (incl. btw)*

*Liften 105.584,60 euro (incl. btw)*

*Tweede fase interieurrestauratie 689.801,06 euro (incl. btw)*

**Partners:**

*Architectenbureau: Van Hunsel*

*Studiebureau: Grontmij*

*Aannemers: Altri-Tempi, Van Den Brande-Marynen,*

*Tevean, Thyssen-Krupp, Renotec*

“In dit project treed ik op als projectleider/coördinator enerzijds en als afgevaardigde van de ‘Bouwheer’ anderzijds. Ik sta in voor de procesbewaking; de opvolging en begeleiding van de studieopdrachten en de opvolging van de uitvoering van de werken. Ik verzorg de communicatie met de betrokken instanties; Onroerend Erfgoed, Erfgoed Vlaanderen. Ik bewaak het masterplan en de restauratie visie.

In het kader van de erfpachtovereenkomst met Erfgoed Vlaanderen die in werking treedt nadat de werken zijn opgeleverd, zal de nieuwe functie als publiek toegankelijk Paleis een feit zijn. Op de gelijkvloerse verdieping van de voorbouw en het koetshuis worden horecazaken ondergebracht met een toegankelijke binnenkoer en tuin.

De verdieping van de voorbouw krijgt een museale functie, de interieurs worden gerestaureerd inclusief het historische textiel en het oorspronkelijke meubilair zal worden terug geplaatst. Bij de opmaak van de dossiers van de verschillende restauratiefasen werd er rekening gehouden met de toekomstige functies binnen de budgettaire mogelijkheden.



Elke Tutelaars (AFM)  
projectleider

Het dossier van de ruwbouwwerken is reeds voltooid. Deze werken waren noodzakelijk in functie van de brandnorm zoals compartimentering en vluchtwegen en de toegankelijkheid, zoals het voorzien van liften. Het dossier met betrekking tot het inwerken van de technieken (HVAC, Electro, liften) is volop in uitvoering en het dossier van de interieurrestauratie van de spiegelzaal en het dossier voor het opnieuw voorzien van een bepleistering op de bakstenengevels is al voltooid. De laatste fase van de interieurrestauraties zullen achtereenvolgens worden opgestart. De renovatie/restauratie en herbesteding van het koetshuis moet nog worden aangevat. De restauratie van de spiegelzaal verliep in grote lijnen vlekkeloos. “

## Lennik – ontvangstruimte Kasteel van Gaasbeek

Het kasteel van Gaasbeek is één van de topattracties in het Pajottenland, ten zuidwesten van Brussel. In dit historische kasteel bevindt zich een museum met kunstwerken en meubilair van de vroegere bewoners, zoals Markiezin Arconati Visconti.

In 2008 verbouwde de afdeling Gebouwen van het Agentschap voor Facilitair Management de bestaande ontvangstruimte. Het doel was om het toeristische onthaal te verbeteren om zo de potentiële bezoeker te verleiden tot herhaaldelijke bezoeken en een ruimere verkenning van regio.

Via een algemene offerteaanvraag werd de firma SIEN weerhouden. Zij stonden in voor zowel de verdere uitwerking van het concept als de uitvoering van de opdracht.

Door middel van beprinte wanden in plexiglas werd een leesruimte gecreëerd. In deze ruimte is een lounge tafel geplaatst die voorzien is van interactieve schermen voor het opzoeken van extra informatie zowel over het kasteel als de andere toeristische attracties in Vlaams-Brabant. Op een projectiescherm (LCD-projectie) kunnen korte presentaties gegeven worden. In het kasteelpark werden op een aantal strategische plaatsen nieuwe infopanelen geplaatst, in de vorm van het silhouet van de markiezin te paard. Tot slot werd de scheiding tussen kasteelpoort en binnentuin verwezenlijkt door een sobere metalen afsluiting.

**Budget:**

149.980,00 euro (incl. btw)

**Partners:**

Ontwerpbureau SIEN



## Kasterlee - De Hoge Rielen

Het Masterplan voor de Hoge Rielen, een jeugdrecreatie-domein gelegen te Kasterlee, werd in 2004 ontwikkeld door de architecten Secchi & Vigano. De afdeling Gebouwen van het Agentschap voor Facilitair Management staat in voor de procesbewaking, de coördinatie en begeleiding van de verschillende studies.

Voordien werd op het domein elke verbouwing en/of renovatie per gebouw afzonderlijk gerealiseerd zonder enige visie. Met het masterplan wordt er gedacht vanuit het respect voor het bestaande. De oude militaire loodsen worden beschouwd als een “monument” en worden gerestaureerd aan de hand van het dossier van Architectenbureau Puls. De paviljoenen aan de kampeergronden worden aangepast aan de hedendaagse noden zoals sanitaire voorzieningen, een degelijke keuken en nieuwe slaapruintes. Deze studie is in opmaak door het Architectenbureau TEEMA onder supervisie van de architecten Secchi & Vigano. De studie van het trekkershotel, als uitbreiding van de slaapvoorzieningen, wordt opgemaakt door de architecten Secchi & Vigano zelf.

60



Ook de eigenheid van de bestaande weginfrastructuur wordt gerespecteerd. Er wordt een autolus gecreëerd die enerzijds alle paviljoenen met de wagen toegankelijk maakt en anderzijds autoluw door het verkeer enkel op deze lus toe te laten. Aan de randen van het domein wordt een nieuwe parking voorzien en de bestaande parkings worden vernieuwd en uitgebreid. Het oorspronkelijke landschap met voornamelijk loofbomen en minder dennenbomen blijft behouden.

In het najaar van 2008 werden de werken van de infrastructuurwegen en de restauratie van vier oude loodsen aangevat. Het einde is voorzien in de tweede helft van 2009.

Totaalbudget masterplan: 6.000.000 euro (incl. btw)

Partners:

*Architectenbureau Secchi & Vigano, Puls, TEEMA*

### Bilzen – bezoekerscentrum Alden Biesen

Wie kent het inventieve paraplusstelsel op de binnenkoer van Alden Biesen niet? Dit sterk staaltje hedendaagse architectuur is misschien het beste bewijs dat hier geschiedenis en moderniteit hand in hand gaan.

Het in 2008 gebouwde bezoekerscentrum werd ontworpen om verschillende functies uit te oefenen. Zo ondersteunt het in de eerste plaats één van Limburgs bekendste bezienswaardigheden: Alden Biesen. Tegelijk is er een infokantoor van de toeristische dienst van de stad Bilzen gevestigd. Ten slotte is het een ideale startplaats voor een bezoekje aan het Haspengouwse kastelenlandschap, zowel met de fiets als te voet. Kortom, vanuit dit onthaalpunt zal iedereen kunnen proeven van het magische Alden Biesen, bruisende Bilzen en lekkere Haspengouw.

61



Om deze diverse functies vorm te geven sloegen de stad Bilzen en het Agentschap voor Facilitair Management van de Vlaamse overheid de handen in elkaar.

Met hen als bouwheer gebeurde de restauratie en inrichting van de noord- en oostvleugel van het neerhof tot bezoekerscentrum in eerste instantie met respect voor authentieke materialen. Het herstel van typische elementen stond hierbij dan ook voorop. Daarnaast werden nieuwe elementen toegevoegd met oog voor duurzaamheid en toegankelijkheid. In Alden Biesen gaan geschiedenis en moderniteit hand in hand.

**Budget:**

*1.189.998,56 euro (incl. btw)*

**Partners:**

*Architectenbureau: a2o architecten*

*Aannemer: gebroeders Janssen*

## TECHNIEKEN

62

### **‘Waardering van kantoorgebouwen’ mikt op duurzaamheid**

De Vlaamse overheid, die zelf meer dan 42.000 personeelsleden huisvest, wil een voorbeeldfunctie vervullen op het gebied van duurzaam bouwen, renoveren en huren. Daarom werd een bestaande handleiding over de technische eisen voor nieuwe kantoorgebouwen grondig geactualiseerd en aangevuld. Duurzaamheid werd daarbij een belangrijk criterium.

De nieuwe handleiding Waardering van kantoorgebouwen - op weg naar een duurzame huisvesting voor de Vlaamse overheid zal niet alleen fungeren als selectie-instrument voor de afdeling Gebouwen van de Vlaamse overheid, maar moet ook de kantorenmarkt aanzetten tot grotere duurzaamheid. Er wordt aanbevolen de handleiding voortaan bij elke inhuring en bij elk bestek voor nieuwbouw en renovatie op te nemen zodat het mee bepalend wordt bij de selectie.

De handleiding focust op grotere kantoorgebouwen, d.w.z. gebouwen met een bruto vloeroppervlakte boven 1000 m<sup>2</sup> en met meerdere verdiepingen. Toepassing op kleinere, meer specifieke kantoorgebouwen vereist dat bepaalde prestatie-eisen worden genuanceerd in functie van de eigenheid van het betreffende gebouw.

Het referentiedocument geeft een overzicht van de voornaamste toepasselijke regelgeving en beschrijft de bouwkundige en technische criteria voor kantoorgebouwen bij de Vlaamse overheid. Het maakt een onderscheid tussen drie groepen van prestaties: (1) leefbaarheid en welzijn, (2) energie en (3) milieu en duurzaamheid. Op elk criterium waaraan een kantoorgebouw moet voldoen, kan een score van 0 tot 4 behaald worden. Op basis van de totale score van alle criteria wordt een gebouw dan een aantal sterren toegekend. Er zijn geen sterren weggelegd voor kantoorgebouwen die enkel voldoen aan de minimale vereisten. Gebouwen die duurzaamheid realiseren door beproefde technieken toe te passen, zullen ongeveer 2 sterren behalen. Om het maximum van 4 sterren te bereiken zal een kantoorgebouw innovatieve, duurzame technologieën moeten integreren.

Naast de energie- en comfortgebonden parameters bevat de handleiding ook een specifiek hoofdstuk over de technische infrastructuur binnen een duurzaam gebouw. Dit hoofdstuk omvat een omschrijving van de verschillende disciplines alsook diverse aandachtspunten voor uitvoering.



Waardering van kantoorgebouwen  
Op weg naar een duurzame huisvesting voor de Vlaamse overheid



Dit document is tot stand gekomen door samenwerking tussen de LNE (Interne Milieuzorg) en het AFM (afdeling Gebouwen). Voor advies is beroep gedaan op de diensten van de Universiteit Leuven (prof. Hens). Meer informatie: [www.vlaanderen.be/duurzaamkantoor](http://www.vlaanderen.be/duurzaamkantoor). De kwaliteit van dit document blijkt ook uit het feit dat dit naast het AFM ook door andere instanties wordt gebruikt, inclusief privé-firma's.

“Sinds november 2007 ben ik bij de Dienst Interne Milieuzorg werkzaam als procesbegeleider. Ik ben met de handleiding in contact gekomen naar aanleiding van de studieopdracht “Bepalen van het maximale ambitieniveau voor duurzaam bouwen, renoveren en huren van kantoorgebouwen door de Vlaamse overheid op basis van een marktstudie van bestaande vooruitstrevende vergelijkbare voorbeelden en van onderzoeken”, die uitgevoerd wordt door het Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf (WTCB).



Katrien Cooman  
Dienst Interne Milieuzorg (LNE)

Het doel is om op basis van de identificatie van innovatieve (inter)nationale kantoorgebouwen die minstens 1 jaar in gebruik zijn, meer ambitieuze maar tegelijkertijd realistische voorstellen formuleren voor de criteria gebruikt in de handleiding “Waardering van kantoorgebouwen – Op weg naar een duurzame huisvesting voor de Vlaamse overheid”. De handleiding is dus een levend document dat rekening dient te houden met de nieuwe inzichten en marktevoluties. Het Agentschap voor Facilitair Management en de Dienst Interne Milieuzorg van het Dept. LNE hebben het engagement opgenomen om een werkgroep op te richten die erover zal waken dat de handleiding een nuttig instrument blijft en op een frequente basis wordt hergeëvalueerd en aangepast.”



## Energieprestatiecertificaten voor publieke gebouwen

Het energieprestatiecertificaat (EPC) voor publieke gebouwen drukt de energetische kwaliteit van het gebouw uit aan de hand van een kengetal. Voor nieuwe gebouwen dienen alle technische gegevens ingevoerd te worden in een specifiek programma. Het kengetal voor bestaande gebouwen wordt berekend op basis van de bruikbare vloeroppervlakte en de energieverbruiken van exact één jaar.

Het energieprestatiecertificaat voor publieke gebouwen is er gekomen volgens een Europese richtlijn. De Vlaamse regering stelde hierover een besluit op in functie van de vereiste reductie van CO<sub>2</sub>. Dit kadert in de aanpak van de mondiale klimaatverandering.

Volgens de Vlaamse regelgeving moest de gebruiker van een publiek gebouw uiterlijk op 1 januari 2009 voor elk afzonderlijk publiek gebouw of elke gebouwsite die aan de voorwaarden voldoet, over een energieprestatiecertificaat beschikken. Publieke gebouwen die na 1 oktober 2007 door een publieke organisatie in gebruik worden genomen, moeten uiterlijk vijftien maanden na de ingebruikname over een energieprestatiecertificaat beschikken.

Belangrijk aandachtspunt is ook dat het opstellen van het EPC de verantwoordelijkheid is van de gebouwgebruiker. Als een publiek gebouw waarvoor een nog geldig energieprestatiecertificaat werd opgemaakt een andere gebruiker krijgt, dan vervalt het energieprestatiecertificaat in kwestie. Als deze nieuwe gebruiker een publieke organisatie is, moet die binnen vijftien maanden na de ingebruikname van het publieke gebouw over een energieprestatiecertificaat beschikken. Het energieprestatiecertificaat wordt immers gedeeltelijk gebaseerd op het gebruikersgedrag van de publieke organisatie.

Wie stelt nu een dergelijk certificaat op? Het energieprestatiecertificaat wordt opgesteld door de energiedeskundige voor publieke gebouwen. Dit kan zowel iemand van de eigen organisatie zijn als een externe deskundige.

66

# energieprestatiecertificaat publieke gebouwen

**publieke organisatie**

			bouwjaar	
straat			nummer	bus
postnummer	gemeente			

**energiedeskundige**

voornaam	achternaam		erkenningcode	
straat			nummer	bus
postnummer	gemeente			

**bestemming**

**kengetal**

kWh/m <sup>2</sup>	16	13	29	36	32	48
--------------------	----	----	----	----	----	----

kengetal van een vergelijkbaar gebouw

**adviezen gebruiker**

**adviezen beheer en installatie**

**verklaring van de verslaggever**

Ik bevestig dat alle gegevens op dit certificaat overeenstemmen met de werkelijke uitvoering (afmetingen, energieverbruiken, energieaudit).

datum: 01.01.2009  
handtekening:

**Dit certificaat is geldig tot en met**

## Welke gebouwen hebben een EPC nodig?

Het Toepassingsgebied van het EPC bestaat dus uit publieke gebouwen met een bruikbare vloeroppervlakte groter dan 1000 m<sup>2</sup> en gelegen in het Vlaams Gewest. De term bruikbare vloeroppervlakte wordt bepaald door toepassen van regels opgesteld door het Vlaams Energieagentschap (VEA). Om in eerste instantie na te gaan of een gebouw EPC-plichtig is of niet, volstaat het de nuttige vloeroppervlakte van het gebouw te bepalen. Indien dit groter is dan 1000m<sup>2</sup> dan is de kans groot dat een EPC zal dienen opgesteld te worden. De uiteindelijke bepaling van de bruikbare vloeroppervlakte gebeurt door de energiedeskundige.

Zoals altijd zijn er een aantal uitzonderingen: bv. gebouwen die niet door het publiek bezocht worden, publieke gebouwen verhuurd aan een privé-instantie, brandweerkazernes, gevangenissen en intercommunales. Indien alle oppervlaktes ingenomen worden door publieke organisaties die vallen onder dezelfde rechtspersoonlijkheid kleiner zijn dan 1000m<sup>2</sup>, dient er in ieder geval geen EPC opgesteld te worden.

Om al het voorgaande te bewerkstelligen en aan alle wettelijke bepalingen te voldoen, is binnen de afdeling gebouwen een raamcontract opgesteld voor het opstellen van energieprestatiecertificaten voor publieke gebouwen van de Vlaamse overheid, gelegen binnen het Vlaams Gewest.

Het raamcontract voorziet in de selectie van een externe energiedeskundige publieke gebouwen via een openbare aanbesteding met selectiecriteria, dit laatste om de nodige garanties te hebben omtrent kwaliteit en beschikbaar personeel. Het contract is toegewezen aan de firma de Tijdelijke Handelsvereniging IMTECH Energie uit Drongen. De eerste certificaten zijn intussen uitgereikt. Een twintigtal entiteiten maken gebruik van dit raamcontract om aan hun verplichting te voldoen.

## Energieboekhoudpakket

### EMC?

Het Energy Monitoring & Controlling of EMC-pakket is een softwarepakket voor energieboekhouding, ontwikkeld door Siemens. Sinds 2003 is dit softwarepakket in gebruik bij het AFM. In het kader van het actieplan '2006-2010 Energiezorg in de Vlaamse overheidsgebouwen' is het voor elke entiteit dan ook belangrijk om het energieverbruik duidelijk in kaart te brengen. Om alle entiteiten van de Vlaamse overheid hierin te ondersteunen nemen het AFM en de coördinatieceel Milieuzorg (CCM) dan ook het initiatief het gebruik van het door hen reeds gehanteerde EMC pakket aan te bieden.

68

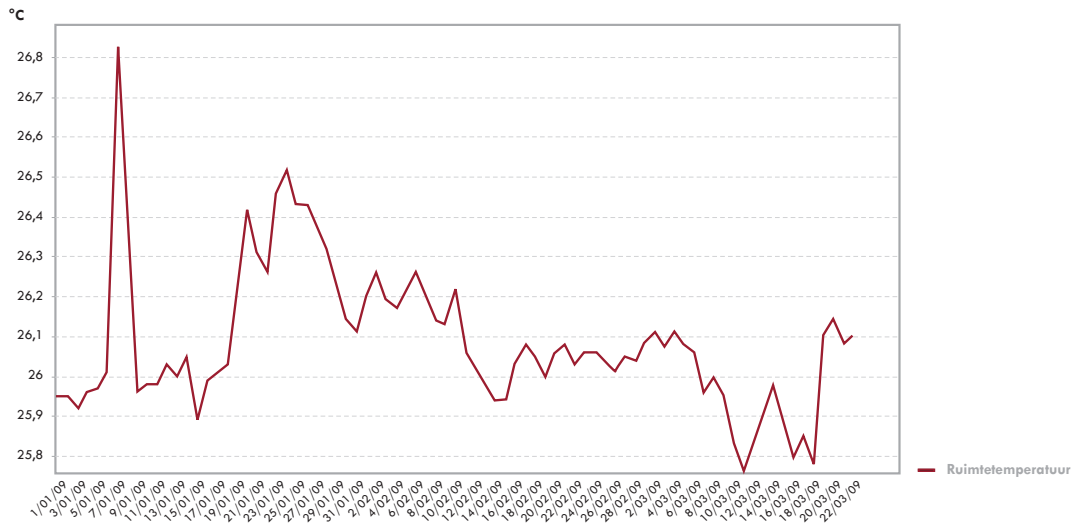
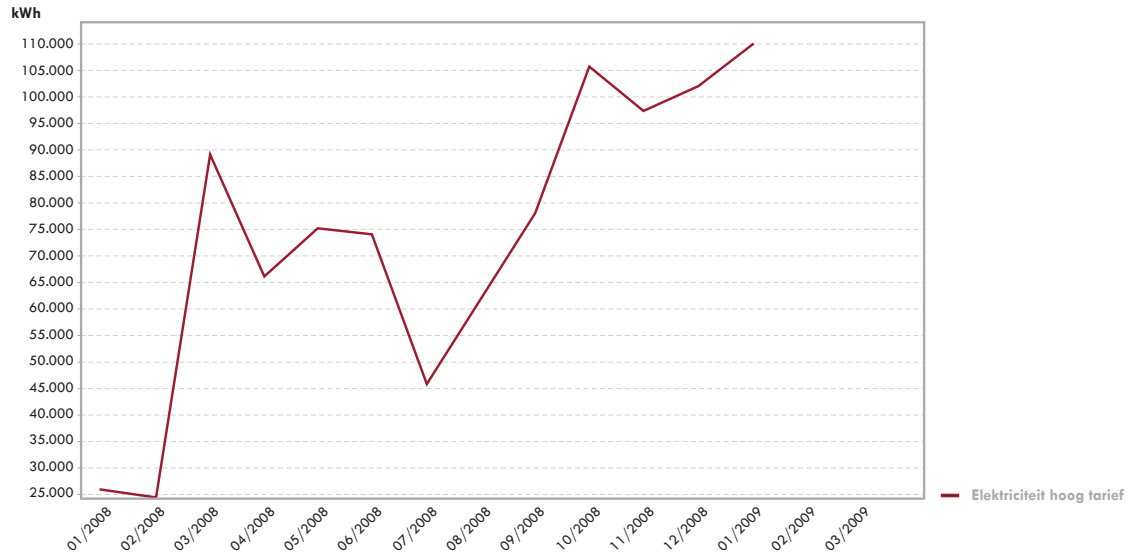
### Wat is het grote voordeel van het EMC pakket?

Het EMC-pakket brengt het energie- en waterverbruik in de gebouwen duidelijk in kaart het analyseert en vergelijkt de resultaten met benchmarks (= onderling vergelijken van gebouwen van eenzelfde klasse).

Op die manier kunnen eventuele lekken of abnormale afwijkingen snel worden opgespoord.

Door het energie- en waterverbruik te kennen kan je eveneens de noodzaak en/of het effect van energiebesparende maatregelen inschatten. Bovendien kan men de correctheid van de facturatie voor energie en water op die manier nagaan.

Naast energieverbruiken kunnen ook andere parameters geregistreerd worden zoals temperatuur en relatieve vochtigheid.



Het bijhouden van een energieboekhouding kan onder andere gebruikt worden voor het behalen van een energieprestatiecertificaat (EPC), vanaf 1/1/2009 verplicht voor publiek toegankelijke gebouwen in Vlaanderen met een bruikbare vloeroppervlakte groter dan 1000 m<sup>2</sup>. (Je kunt meer lezen over het energieprestatiecertificaat p. XX). Het laat tevens toe om, door benchmarking, de gebouwen te selecteren waarvoor energiebesparende investeringen het meest effect zullen hebben. Dit wordt o.m. toegepast door de VDAB.

Het EMC-pakket is een gebruiksvriendelijke internettoepassing, toegankelijk via een internetbrowser en is beveiligd aan de hand van een login en verschillende gebruikersrechten. Het pakket draait op externe servers, er is dus geen specifieke software-installatie noodzakelijk op een PC. De gegevens staan in een beveiligde omgeving, er staat geen data op de eigen servers of PC's. De gegevens zijn bovendien overal consulteerbaar via het internet.

Na een korte vorming en het opzetten van een boomstructuur, kan men onmiddellijk aan de slag met het systeem voor de manuele invoer en controle van de gegevens. In de loop van 2009 worden specifieke vormingen omtrent het gebruik georganiseerd in samenwerking met Interne Milieuzorg van LNE.

Om de meerwaarde van deze toepassing voor het monitoren van energieverbruik nog verder te verhogen wordt vanuit het AFM onderzocht of het invoeren van de gegevens in de toekomst geautomatiseerd kan verlopen, via de gegevens van de distributiemaatschappij. Tevens wordt er ook onderzocht of er een raamcontract kan afgesloten worden voor de plaatsing van subtellerters binnen een gebouw of een site dit om het energieverbruik nog gedetailleerder in kaart te brengen en op te volgen.



Stefaan De Taeye  
(AFM) ingenieur energiebeheer

“Als ingenieur energiebeheer in het team technieken van de afdeling gebouwen is één van mijn prioritaire taken het verder uitwerken van een energiebeheersysteem voor het AFM gebouwenpatrimonium. Om aan energiebeheer te kunnen doen, dien je eerst en vooral het energieverbruik duidelijk in kaart te brengen. Dit is mogelijk via een functioneel en efficiënt energieboekhoudpakket. In 2003 is binnen het AFM het EMC-pakket hiervoor in gebruik genomen. Eind 2008 is binnen het team Energie&Milieu beslist om hiervoor een tweede oproep te lanceren in het kader van het actieplan ‘2006-2010 Energiezorg in de Vlaamse overheidsgebouwen’. In samenwerking met de Coördinatiecél Milieuzorg (CCM) is dan ook het initiatief genomen om alle entiteiten die ressorteren onder de Vlaamse Overheid het EMC-pakket aan te bieden en hen daarin te ondersteunen, met als resultaat een tiental bijkomende aanvragen. Op dit moment werken zij een opleidingsessie af teneinde het EMC-pakket onder de knie te krijgen. Een tweede oproep was aangewezen gelet op het feit dat de diensten die wij als AFM aanbieden rond het energieboekhoudpakket nog niet overal bekend waren binnen de Vlaamse Overheid.

Het streven naar een centraal energieboekhoudpakket voor het volledige gebouwenpatrimonium van de Vlaamse Overheid is misschien wel een utopie, toch wil ik hieraan mijn steentje bijdragen en een prominente voortrekkersrol spelen. Ik zou zeker mijn collega’s binnen het team Energie&Milieu onrecht aandoen moest ik niet vermelden dat zij ook dezelfde mening zijn toegedaan.”

## Relighting, de kosten verlicht

In juni 2008 werd in een gebouw van het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO) te Oostende een relightingproject afgerond. Met een budget van meer dan 100.000 euro is dit een typisch voorbeeld van hoe een gerichte energiebesparende investering projectmatig kan aangepakt worden.



Want relighting is meer dan zomaar het vervangen van lampen door energiezuinigere exemplaren. Het is een totaalproject waarbij alle aspecten van verlichting aan bod komen. De werking van een verlichtingsarmatuur wordt beïnvloed door meerdere factoren: de lamp, de aansturing en de armatuur, waarbij de reflectie-eigenschappen doorslaggevend zijn. De optimale plaatsing van de verlichtingsarmaturen wordt bepaald door een software pakket, op basis van de indeling van de lokalen en met toepassing van de Europese norm EN12464.

### De situatie te Oostende

Het ILVO-Visserij is gehuisvest in de Ankerstraat te Oostende en bestaat zowel uit administratieve lokalen als laboratoria en proefruimtes. Tijdens de vernieuwing van de elektriciteit in 2005 werd duidelijk dat naast de algemene elektriciteitsbekabeling ook de verlichting zelf diende aangepakt te worden.





## De voorbereiding

Het team technieken van de afdeling Gebouwen heeft in datzelfde jaar een raamcontract voor verlichtingsconsultancy gesloten met de firma Ecolux. Het project was een unicum op meer dan één gebied: hoe kan je de resultaten van een simulatie, op basis van voorgestelde merken van armaturen, vertalen in een bestek voor overheidsopdrachten?

Het bestek, opgemaakt volgens het stramien van openbare aanbesteding, heeft deze aandachtspunten verwerkt door specifiek een herhaling van de studie op te leggen aan de aannemer, op basis van een omschreven resultaat en door uitbreiding van de simulatie naar minstens 2 geschikte armaturen. De nieuwe armaturen werden allen voorzien van HF-ballasten met warme lampontsteking. Ook werd automatische dimming voorzien voor de armaturen die zich dichtst bij de ramen bevinden.

73

## De aanpak

In het bestek was een proef voorzien voor de grote vergaderzaal. Er bevonden zich maar liefst meer dan 100 lampen in die zaal. Het bestek voorzag eerst een halve uitvoering in de vergaderzaal: de helft van de zaal werd vernieuwd en er werd een evaluatie voorzien van de 2 helften alvorens over te mogen gaan tot verdere uitvoering.

Uitmeting van de lichtsterkte (zonder daglicht) wees op een geslaagde proef. Vervolgens werden de andere lokalen sprongsgewijs aangepakt, omdat de uitrustingen dienden verhuisd of beveiligd te worden en om de werking van het ILVO niet teveel te hinderen.

## De verdere communicatie

Omtrent deze energiebesparende werken is een folder opgesteld, die beschikbaar is gesteld op de volgende link : <http://bz.vonet.be/raamcontracten> (en vervolgens 'contracten technieken').

74



Fernand Delanghe  
Gebouwverantwoordelijke ILVO DVZ Oostende

“Ik ben 35 jaar werkzaam in onze onderzoeksinstelling en zo ben ik beetje bij beetje vertrouwd geraakt met het reilen en zeilen van het gebouw. Vier à vijf jaar terug is bij ons een nieuwe hoogspanningscabine geplaatst, dit in verband met de verboden olie die zorgt voor de afkoeling (milieuvriendelijke olie). Allemaal goed en wel. Nadien sneuvelden af en toe een voeding van een computer, werden de uiteinden van de TL-lampen zwart, en brandden uiteindelijk niet meer. Dit duurde tot ikzelf een aantal stopcontacten moest plaatsen en de spanning controleerde. Tot mijn verbazing was de spanning niet de gewenste 230 Volt, maar wel 247 Volt. Meteen was de oorzaak van voornoemde problemen duidelijk. Na heel veel over - en weer gepalaver werd uiteindelijk een fout in de aansluiting toegegeven door de firma die de ‘hoogspanningstransfo’ plaatste. Intussen was het kwaad geschied. De plaatsing van de ‘transfo’ dateert nog van in de tijd dat ons gebouw federaal was. Ondertussen is ons gebouw Vlaams geworden. Na rondvraag bij mijn collega’s kan ik de reacties als volgt samenvatten. Het is veel klaarder, er zijn geen flikkerende lampen meer, het licht is aangener (zachter). De dimming van de lampen aan de kant van ramen bij meer of minder binnenvallend licht is nuttig en duidelijk merkbaar (energiebesparend). De verlichting in de labo’s is zeer goed. Het effect van de witte muren en de kleur van de nieuwe verlichting komt goed tot zijn recht.”

## Enkele cijfers

Return on Investment, berekend tijdens studiefase (2006): 8,5 jaar

Investing: 138.000 euro incl. BTW (op datum 08/2007)

Geschatte jaarlijkse besparing op energielasten: 8.700 euro incl. BTW (gegevens 2006)

Geschatte jaarlijkse besparing op onderhoudskosten: 5.100 euro incl. BTW (gegevens 2006)

Jaarlijkse besparing aan CO<sub>2</sub>: 57,5 ton (gegevens 2006)

	OUDE SITUATIE	NIEUWE SITUATIE
TOTAAL AANTAL ARMATUREN	568 stuks	428 stuks
TOTAAL GEÏNSTALLEERD VERMOGEN	+/- 60 kW	+/- 25 kW



## **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**

Leen De Rammelaere (Digitale Drukkerij AFM)

correcties: Lidia Defosseze

## **Wettelijk Depot**

D/2009/3241/164

## **Druk**

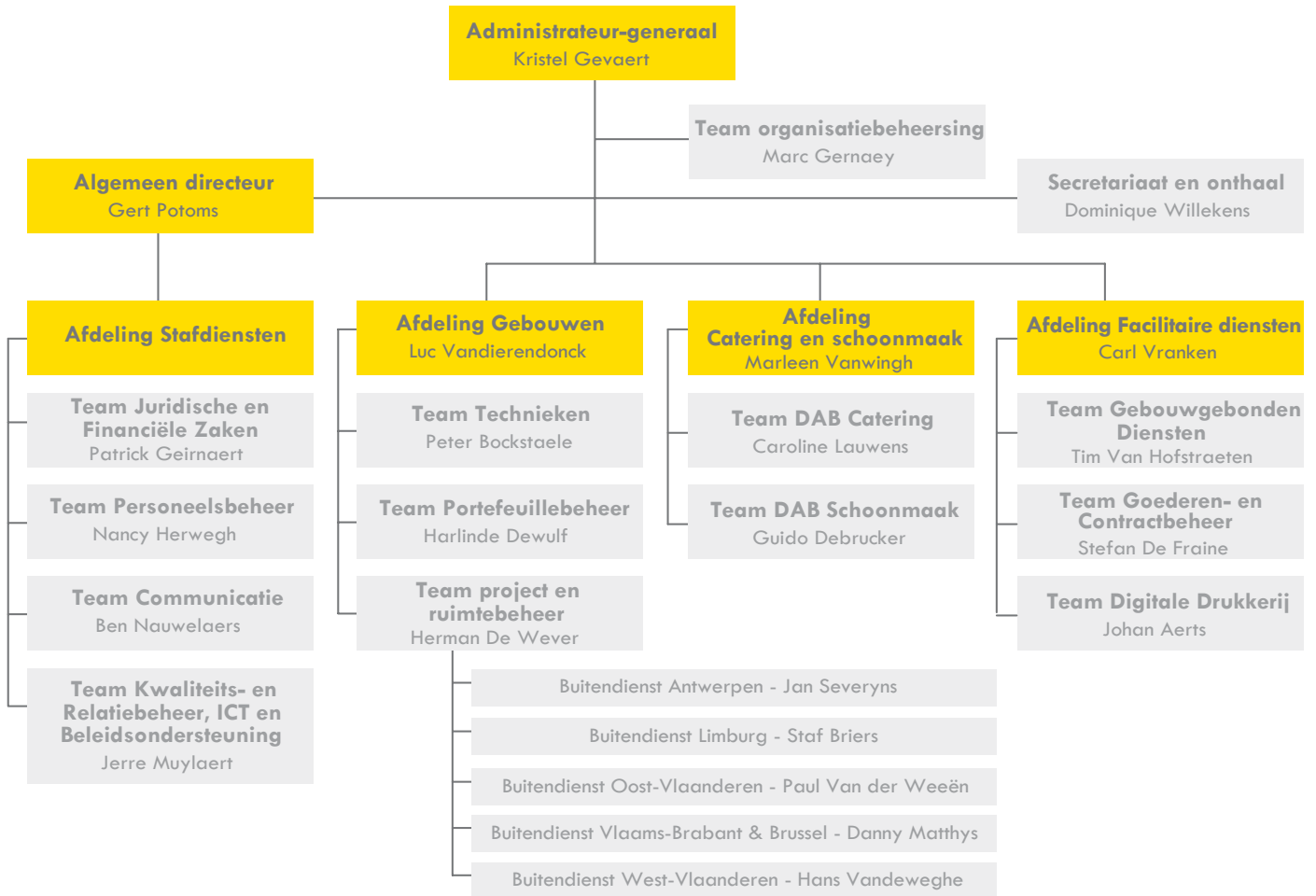
Digitale Drukkerij AFM

## **Papier**

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

*Bijlagen >>*





*Organogram*

## 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

- 1 Binnen de Vlaamse overheid dé referentie worden inzake **marktkennis** met betrekking tot facilitair management.
- 2 Binnen de Vlaamse overheid dé referentie worden inzake kennis van de **wet- en regelgeving** met betrekking tot facilitair management.
- 3 Een diepgaande kennis verwerven van onze (potentiële) **klanten**.
- 4 Een aantrekkelijk **dienstenaanbod** bieden.
- 5 Continu een **efficiënte en effectieve** dienstverlening verzekeren.
- 6 Een goede **bekendheid** en **positief imago** verwerven én behouden.
- 7 Een transparante **rapportering** aanreiken.
- 8 Beschikken over een hechte en gemotiveerde ploeg van **professionele personeelsleden**.
- 9 Een **duurzaam** facilitair beleid voeren.

## Waarden

### De Vlaamse overheid:

Klantgerichtheid  
Samenwerken  
Voortdurend verbeteren  
Betrouwbaarheid

### AFM:

Verantwoordelijkheidszin  
Professioneel  
Transparant  
Dynamisch



# Dienstverlening AFM



**Huisvesting** in kantoorgebouwen, niet-kantoorgebouwen of gemengde gebouwen

Bouwen/verbouwen

Kopen/huren

Beheer en onderhoud

Werkplekinrichting

Technische raamcontracten



**Catering**

Uitbating van restaurants<sup>2</sup>

Catering in vergaderzalen<sup>3</sup>

Koffie op de werkplek

Cateringautomaten

Ad hoc catering



**Logistiek Transport**

Estafette naar gemeenschappelijke gebouwen

Estafette naar specifieke gebouwen

Vervoer op vraag



**Goederen- en Contractbeheer**

Raamcontracten

Voertuigenbeheer

Verhuizingen

Contacten op vraag



**Schoonmaak** van kantoorgebouwen of niet-kantoorgebouwen

Schoonmaak

Glas- en raamonderhoud

Contracten op vraag



**Gebouwgebonden dienstverlening**<sup>1</sup>

Verzending

Ontvangst en registratie van bezoekers

Gebouwverantwoordelijkheid

Beheer van publieke vergaderzalen

Afvalbeheer



**Digitale Drukkerij**

Printen en afwerken

Desktop publishing / opmaak van documenten



**Advies**

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

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

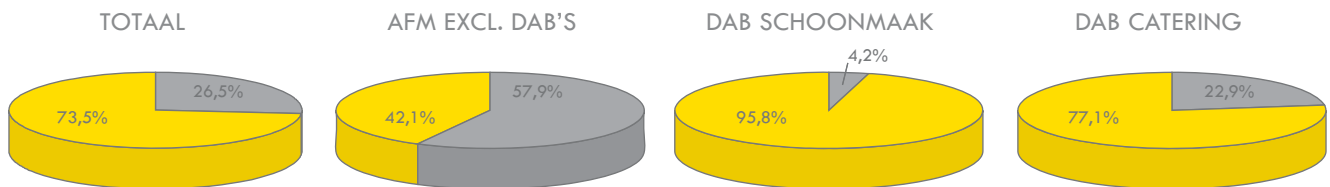
<sup>3</sup> Arenberg, Boudewijn, Ellips, de Ferraris, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)

# Kengetallen

## PERSONEEL<sup>3</sup>

	AANTAL WERKNEMERS	AANTAL VTE
Administrateur-generaal	1	1
Secretariaat en Onthaal	7	5,8
Team Organisatiebeheersing	1	1
Afdeling Stafdiensten	40	36
Afdeling Gebouwen	87	80,5
Afdeling Catering en Schoonmaak		
Afdelingshoofd en secretariaat	3	2,5
DAB Catering	205	165
DAB Schoonmaak	333	246,6
Afdeling Facilitaire Diensten	120	106,1
TOTAAL	797	644,5

## VROUW-MANVERHOUDING



1,5% werknemers met een arbeidshandicap

5,9% werknemers van allochtone afkomst

53,2% ervaren werknemers

76,8% kort geschoolde werknemers



<sup>3</sup> toestand op 31/12/2008

## BEGROTING<sup>4</sup>

### Apparaatskredieten AFM

- Wedden en toelagen personeelsleden<sup>5</sup>: € 10.592.000
- Werkingskredieten informatica: € 292.000
- Investeringskredieten informatica: € 257.000
- Werkingsmiddelen: € 1.370.000
- Overige investeringsgoederen: € 129.000

Totaal: € 12.640.000

De apparaatskredieten zijn de budgetten voor de eigen werking van het agentschap.

5

### Beleidskredieten AFM

- Krediet voor studie, bouw, verwerving, beheer, onderhoud en uitbating van gebouwen alsook kosten voor verhuizingen en telewerkprojecten: € 2.451.000
- Energie en specifieke werkingskosten: € 7.004.000
- Verzekeringen van gebouwen in huur of eigendom: € 209.000
- Huur en belastingen van onroerende goederen: € 61.617.000
- Onderhoud zonder meerwaarde van gebouwen in eigendom of gehuurd: € 17.820.000
- Informatie en sensibiliseringscampagnes: € 10.000
- Studieopdrachten, vormingsprojecten: € 35.000

---

<sup>4</sup> De opgegeven cijfers zijn vastleggingskredieten na de 2de begrotingscontrole 2008.

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

- Allerhande uitgaven verbonden aan vaste telefoniecentrales: € 300.000
- Investerings in gebouwen in eigendom: € 5.018.000
- Investerings in meubilair, machines en voertuigen: € 1.184.000
- Krediet voor de prefinanciering van de huur van de gebouwen van de Vlaamse vertegenwoordigingen in het buitenland: € 26.000

Totaal: € 95.674.000 beleidskredieten

Het beleidskrediet is het krediet waarover de Vlaamse overheid beschikt om verbintenissen aan te gaan en het beleid uit te voeren.

### Begroting DAB's

De DAB's hebben een aparte begroting ten opzichte van het AFM, waarbij dotatie + eigen inkomsten = uitgavenkrediet.

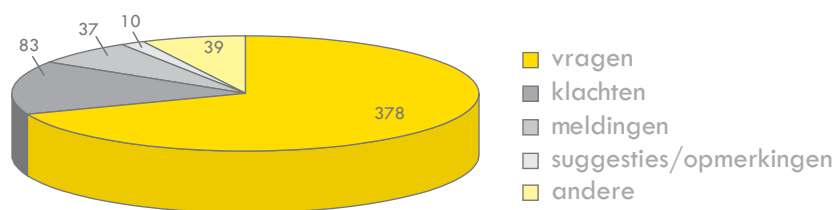
### Begroting DAB Catering

- Dotatie DAB Catering: € 4.631.000
- Geraamde eigen ontvangsten: € 3.735.000
- Geraamde uitgaven:
  - Personeelskrediet DAB Catering: € 5.243.000
  - Werkingskrediet DAB Catering: € 3.748.000
  - Investeringskrediet DAB Catering: € 48.000

### Begroting DAB Schoonmaak

- Dotatie DAB Schoonmaak: € 8.727.000
- Geraamde eigen ontvangsten: € 180.000
- Geraamde uitgaven:
  - Personeelskrediet DAB Schoonmaak: € 7.366.000
  - Werkingskrediet DAB Schoonmaak: € 2.536.000
  - Investeringskrediet DAB Schoonmaak: € 52.000

### AFM SERVICELIJN 3200



TOTAAL<sup>6</sup>: 547

<sup>6</sup> Sinds aanvang van de testfase op 01/03/2008

## ZAALRESERVATIESYSTEEM

Via fm.vlaanderen.be maakten 11.287 gebruikers 60.727 reservaties<sup>7</sup> in 686 lokalen in 17 gebouwen. Dit zijn 243 reservaties per dag.

GEBOUW	AANTAL RESERVATIES	ZAALTYPE	AANTAL
Boudewijn	12.804	Persoonlijke vergaderzaal	217
Conscience	11.970	Teamcockpit	170
Ellips	11.256	Toegewezen vergaderzaal	112
De Ferraris	10.115	Telewerkplek	74
Phoenix	6.938	Publieke vergaderzaal	67
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	2.623	Ontvangstruimte	32
Arenberg	2.157	Auditorium	7
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	1.927	Andere	7
Andere gebouwen	937		
<b>TOTAAL</b>	<b>60.727</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>686</b>

<sup>7</sup> enkel goedgekeurde reservaties werden in acht genomen

DE 13 DEPARTEMENTEN STONDEN IN  
VOOR 46,1% VAN ALLE BOEKINGEN



BELEIDSDOMEIN	AANTAL RESERVATIES
Departement OV	4.933
Departement BZ	4.201
Departement LNE	3.223
Departement RWO	2.357
Departement FB	2.289
Departement MOW	2.182
Departement WSE	1.850
Departement WVG	1.793
Departement LV	1.758
Departement EWl	1.095
Departement DAR	868
Departement CJSM	797
Departement IV	641
TOTAAL	27987

10 TOP VAN ENTITEITEN (EXCL. DEPARTEMENTEN)



ENTITEIT	BELEIDS- DOMEIN	AANTAL RESERVATIES
Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO)	BZ	3.919
Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI)	OV	2.319
Agentschap Wegen en Verkeer (AWV)	MOW	1.918
Agentschap voor Natuur en Bos (ANB)	LNE	1.826
Agentschap voor Facilitair Management (AFM)	BZ	1.442
Agentschap Economie (AE)	EWI	1.245
Agentschap Vlaamse Belastingdienst (VLABEL)	FB	1.181
Agentschap Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed Vlaanderen (R-O Vlaanderen)	RWO	978
Onderwijsinspectie	-	860
Agentschap voor Binnenlands Bestuur (ABB)	BZ	855

RESERVATIES VAN SATELLIETWERKPLEKKEN<sup>8</sup>



STAD	Gent	Brugge	Antwerpen	Hasselt	Tongeren	Mechelen	TOTAAL
AANTAL RESERVATIES	615	239	219	178	21	7	1.279

BESTELDE CATERING BIJ VERGADERINGEN



DRANK

21.671 flessen plat water

17.157 flessen bruisend water

16.747 thermossen koffie

8.107 flessen fruitsap

1.023 flessen witte wijn, waarvan  
388 fair trade

812 flessen rode wijn,  
waarvan 327 fair trade

427 flessen schuimwijn/champagne

ETEN

6.613 broodjesassortimenten en  
6.370 belegde broodjes

7.093 sandwichassortimenten en  
5.238 belegde sandwiches

3.039 koffiekoeken

2.984 broodjes canapé

<sup>8</sup> Reservatie is niet verplicht, maar het verzekert de satellietwerker wel van een werkplek



## RESTAURANTS

In 2008 telde de DAB Catering van het AFM 758.947 passages aan de kassa's van de restaurants. Hierbij werden volgende producten verkocht.

313.372 warme dagschotels <sup>9</sup>	281.419 broodjes
18.710 koude dagschotels <sup>9</sup>	65.704 sandwiches (per 2)
161.314 desserts/fruit	35.013 koffiekoeken
140.596 kommen soep	97.959 frisdranken (0,2l)
70.667 grote borden van de saladbar	16.932 alcoholische dranken (0,25l)
14.649 kleine borden van de saladbar	15.966 flessen plat water (1l)
9.920 porties frieten	11.495 flessen bruisend water (1l)

//

## GEBOUWEN

Arenberg (enkel broodjes/sandwiches en desserts)	de Ferraris
Boudewijn	Ellips
Conscience	Anna Bijns (VAC Antwerpen)
	Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)

<sup>9</sup> hoofdschotel en 2 keuzes uit soep, kleine saladbar of dessert

## SCHOONMAAK

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 307.000m<sup>2</sup>. Dit komt overeen met 48 voetbalvelden.

## VOERTUIGEN

12

### VOERTUIGEN IN DIENST

TYPE	AANTAL	TYPE	AANTAL
personenwagens	2198	minibussen	40
(lichte) vrachtwagens	756	motorfietsen	17
fietsen	193	bromfietsen	5
aanhangwagens	92	autobus	1
tractoren	85	andere	53
TOTAAL			13.440

Van deze 3440 voertuigen rijden er 1988 op dieselbrandstof, 1154 op benzine en 5 op aardgas. Tevens zijn er 7 hybridevoertuigen in dienst. In 2008 kwamen er 210 nieuwe voertuigen bij.

## AANTAL EXPERTISES BIJ SCHADE AAN VOERTUIGEN

AANTAL	LOCATIE
251	provincie Antwerpen
240	provincie Oost-Vlaanderen
122	provincie Limburg
109	provincie Vlaams-Brabant
72	provincie West-Vlaanderen
64	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
25	andere
898	TOTAAL

13

## RAAMCONTRACTEN

PRODUCTGROEP	AANTAL ARTIKELS	PRODUCTGROEP	AANTAL ARTIKELS
kledij	177	kantormateriaal & papier	5
voertuigen	49	drank- en snoepautomaten	1
meubilair	40	laserfaxen	1
technieken	20	TOTAAL	293

Alle informatie over de raamcontracten van het AFM is te vinden op [bz.vonet.be/raamcontracten](https://bz.vonet.be/raamcontracten).

## DIGITALE DRUKKERIJ

De digitale drukkerij van het AFM bedrukte 80.000 kilogram papier.

Dit komt ongeveer overeen met 324 kg papier per dag.

SOORT DRUKWERK	AANTAL CLICKS <sup>10</sup>	SOORT DRUKWERK	AANTAL CLICKS <sup>10</sup> OF OPPERVLAKTE
A4 kleur	14.615.000	Planafdrukken	56.375m <sup>2</sup>
A4 zwart	8.400.000	Cd's	4.494
Enveloppen	2.620.000	DVD's	1.584

SOORT DRUKWERK	AANTAL JOBS	SOORT DRUKWERK	AANTAL JOBS
Naamkaarten	1.508	Planafdrukken	175
Enveloppen	1.335	Uitnodigingen	147
Kopies kleur	727	Bestekken	145
Kopies zwart	587	Fardes	120
Brochures/jaarverslagen	425	CD duplicatie	23
Groetenkaarten	403	DVD duplicatie	18
Folders	252	Andere	680
Rapporten	191	TOTAAL	6.736

=27 orders per dag

jobtrackstelsel van de digitale drukkerij van het AFM is te vinden op [drukkerij.vlaanderen.be](http://drukkerij.vlaanderen.be).

<sup>10</sup> Doorgang van een eenheid (vel papier, envelop) door een machine in de digitale drukkerij

## HUURCONTRACTEN

Het Agentschap voor Facilitair Management beheert 109 huurcontracten voor gehuurde gebouwen, waarvan 7 in het buitenland. Hiervoor werden er 737 betalingsopdrachten opgesteld en werd 61.617.000 euro voorzien in de begroting. Hiernaast zijn er 56 contracten waarbij de Vlaamse overheid als verhuurder optreedt.

HUURPRIJZEN<sup>11</sup> PER M<sup>2</sup> OP BASIS VAN DE HUURCONTRACTEN DIE BEHEERD WORDEN DOOR HET AFM

	KANTOORRUIMTE IN €/M <sup>2</sup>	ARCHIEFRUIMTE IN €/M <sup>2</sup>
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	182,82	102,80
provincie Vlaams-Brabant	121,61	65,74
provincie Antwerpen	115,69	45,68
provincie West-Vlaanderen	108,80	49,68
provincie Oost-Vlaanderen	108,56	71,35
provincie Limburg	106,48	38,59

<sup>11</sup> in euro, op 19/12/2008

## GEBOUWEN

In de gebouwbeheerstoepassing van het Agentschap voor Facilitair Management komen 1 619 gebouwen voor. Hiervan is 77,6% in eigendom van de Vlaamse overheid. Er zijn in totaal 228 kantoorgebouwen. De andere gebouwen zijn loodsen, magazijnen, regieposten, etc.

AANTAL GEBOUWEN  
IN DE BEHEERSTOEPASSING



AANTAL LANDSCHAPSBUREAUS  
IN GROTE ADMINISTRATIEVE GEBOUWEN



PROVINCIE	AANTAL	GEBOUW	AANTAL LANDSCHAPSBUREAUS
provincie Oost-Vlaanderen	436	Ellips	1 039
provincie Antwerpen	375	Conscience	756
provincie West-Vlaanderen	315	Anna Bijns (VAC Antwerpen)	672
provincie Vlaams Brabant	232	Phoenix	596
provincie Limburg	122	Boudewijn	461
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	92	Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	366
andere	47	Arenberg	365
		de Ferraris	19
TOTAAL	1 619	TOTAAL	4 274

## BRUTO BOVENGRONDSE OPPERVLAKTE EXTRA MUROS VAN DE GROTE ADMINISTRatieve GEBOUWEN

GEBOUW	M <sup>2</sup>	GEBOUW	M <sup>2</sup>
de Ferraris	48.800,03	Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	19.347,05
Conscience	46.575,86	Anna Bijns (VAC Antwerpen)	19.841,54
Boudewijn	43.416,66	Phoenix	17.275,16
Ellips	24.541,26	Arenberg	15.792,64

### Databekabeling

In 2008 werd er 289km databekabeling gelegd. Dit komt overeen met een wandeling van Knokke tot Aarlen.



## Uitgevoerde kleine werken<sup>12</sup>

AANTAL UITGEVOERDE  
KLEINE WERKEN



PROVINCIE	AANTAL
provincie Oost-Vlaanderen	2233
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	2086
provincie West-Vlaanderen	1294
provincie Vlaams-Brabant	952
provincie Limburg	693
provincie Antwerpen	451
andere	226
<b>TOTAAL</b>	<b>7935</b>

AANTAL GEBOUWEN  
WAAR KLEINE WERKEN UITGEVOERD WERDEN



PROVINCIE	AANTAL
provincie Oost-Vlaanderen	117
provincie West-Vlaanderen	116
provincie Vlaams-Brabant	78
provincie Antwerpen	53
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	42
provincie Limburg	36
andere	163
<b>TOTAAL</b>	<b>605</b>

18

<sup>12</sup> <7500 euro, excl. btw. Dit grensbedrag is een interne afspraak binnen het AFM.



UITGAVEN DOOR DERDEN WAARBIJ DE AFDELING GEBOUWEN VAN HET AFM OPTRAD ALS OPDRACHTENCENTRALE

PROVINCIE	UITGAVE
provincie Limburg	441.921,89
provincie West-Vlaanderen	781.231,04
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	926.934,28
provincie Oost-Vlaanderen	1.203.465,87
provincie Vlaams-Brabant	3.242.296,45
provincie Antwerpen	22.283.681,21
andere	564.786,41
TOTAAL	€ 29.444.317,15

## *Lijst van afkortingen*

AFM	Agentschap voor Facilitair Management
AgO	Agentschap voor Overheidspersoneel
BBB	Beter Bestuurlijk Beleid
BEO	Boorgat-energieopslag – energierecuperatietechniek waardoor warmte in de zomer in de grond wordt opgeslagen en in de winter beschikbaar wordt gesteld voor opwarming
CCP	Critical Control Point, kritische controlepunt binnen HACCP
DAB	Dienst met Afzonderlijk Beheer
DIMZ	Dienst interne milieuzorg
E-Peil	maat voor het totale energieverbruik in een gebouw
EMC	Energy Monitoring & Controlling - energiebeheerssysteem
EPC	Energieprestatiecertificaat
FAVV	Federaal Agentschap voor de voedselveiligheid
FIFO	First in, First out – principe waarbij de oudste artikelen het eerst gebruikt worden
FIT	Flanders Investment & Trade
HACCP	Hazard Analysis & Critical Control Points, risico-inventarisatie voor voedselveiligheid
HF-ballasten	elektronische hoogfrequente ballasten bij verlichting
HVAC	Heating, ventilation and airconditioning - verwarming, ventilatie en air conditioning
ISO	International Organization for Standardization - een norm die eisen stelt aan het kwaliteitsmanagement van een organisatie

ILVO	Instituut voor Landbouw en Visserij Onderzoek
MOD	Managementondersteunende Diensten in elk van de 13 beleidsdomeinen
OPZ	Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum
PMV	Participatiemaatschappij Vlaanderen
ROI	Return on Investment – terugverdientijd van een maatregel
SPITS	Innovatieprijzen binnen de Vlaamse overheid, uitgereikt door AgO
VAC	Vlaams Administratief Centrum
VDAB	Vlaamse Dienst voor Beroepsopleiding en Arbeidsbemiddeling
VEA	Vlaams Energieagentschap
WTCB	Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf

21

### De 13 beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid

BZ	Bestuurszaken	CJSM	Cultuur, Jeugd, Sport en Media
DAR	Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	WSE	Werk en Sociale Economie
FB	Financiën en Begroting	LV	Landbouw en Visserij
iV	Internationaal Vlaanderen	LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie
EWI	Economie, Wetenschap en Innovatie	MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
OND	Onderwijs en Vorming	ROW	Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
WVG	Welzijn, Volksgezondheid en Gezin		