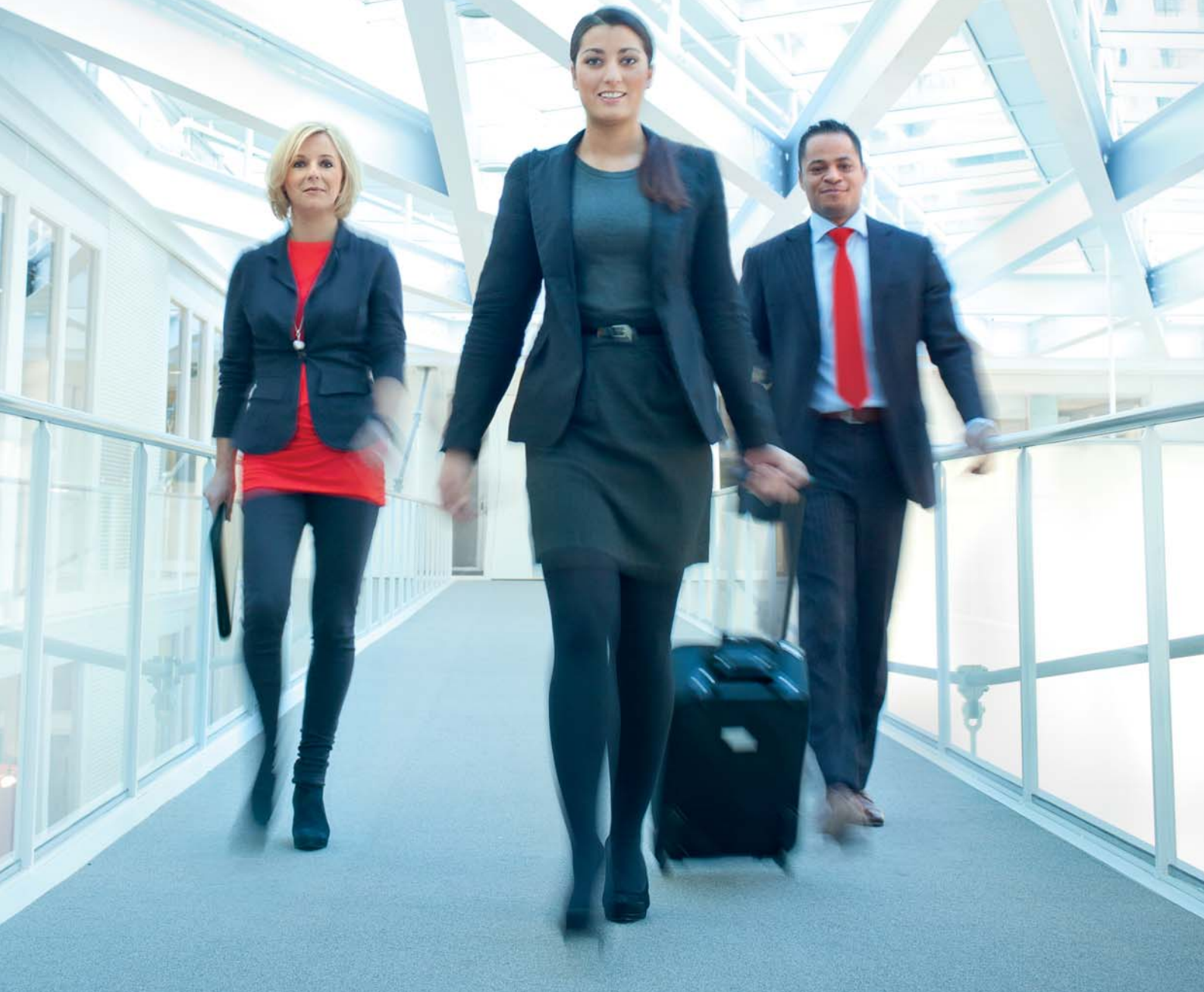


Maatwerk in facility management



Facilicom

De juiste mensen op de juiste plek



Facilicom. De juiste me



ensen op de juiste plek

Facilicom Facility Solutions: een introductie

Facilicom Facility Solutions is gespecialiseerd in integraal facility management. Als onderdeel van Facilicom Services Group kunnen wij bogen op ruim vijfenveertig jaar kennis en ervaring in het professioneel ondersteunen van organisaties, medewerkers en hun gasten. Of het nu gaat om schoonmaken, beveiliging, receptiediensten, catering, bouw, installatietechniek en onderhoud, het leveren van personeelsdiensten of facilitair management. Facilicom Facility Solutions beschikt over unieke expertise in facility management en biedt altijd de oplossing die precies aansluit bij uw wensen. Van het uitvoeren van een project- of adviesopdracht tot het leveren van de complete integrale facilitaire dienstverlening en het management daarvan.

Bouwen aan een duurzaam partnership

Facilitaire dienstverlening is in onze optiek al lang niet meer alleen ondersteunend, maar zeker ook voorwaardenscheppend. Kortom, facility management moet optimaal bijdragen aan het behalen van de bedrijfsdoelstellingen van uw organisatie. De afgelopen decennia hebben wij steeds een bijzondere invulling aan deze filosofie weten te geven. Bepalend hiervoor is onze visie op gastvrijheid. Op basis hiervan richten we ons op duurzame samenwerking en een optimaal resultaat. Dagelijks op de werkvloer, maar ook op de lange termijn.

Onze enthousiaste medewerkers beschikken over de juiste competenties en instelling en vormen de sleutel tot uw en dus ons succes. Hiervoor selecteren wij zorgvuldig mensen die passen binnen onze beide organisaties. Op deze manier zijn wij in staat de prestaties te leveren die volledig aan uw verwachtingen voldoen en bouwen we gezamenlijk met u aan een duurzaam partnership.

Ontzorging, flexibiliteit en continuïteit

Organisaties richten zich steeds nadrukkelijker op hun kernprocessen. Uitbesteding van ondersteunende processen ligt dan voor de hand. Als opdrachtgever bent u op zoek naar een partij om u te ontzorgen en de bijhorende risico's te dragen. Facilicom Facility Solutions voldoet aan alle eisen die u daaraan stelt. Wij voeren de facilitaire dienstverlening uit en zijn in staat om, afhankelijk van uw wensen, op zowel tactisch als strategisch niveau het management uit handen te nemen.

Flexibiliteit betekent dat Facilicom Facility Solutions zijn dienstverlening aanpast aan de telkens veranderende behoeften van uw organisatie. Ervaring leert dat ondersteunende taken continu moeten reageren op marktfluctuaties, maatschappelijke ontwikkelingen, consumententrends, beleidswijzigingen, nieuwe wetgeving en innovaties. In één zin: wij zorgen ervoor dat onze dienstverlening steeds aansluit op de behoefte van uw organisatie.

Procesoptimalisatie

Facilitaire dienstverlening kan worden beschouwd als de olie tussen de raderen van organisaties: te weinig brengt het functioneren van de organisatie in gevaar, teveel is verspilling. In die wetenschap zorgen wij voor een optimale balans tussen kwaliteit en kosten en richten wij de facilitaire processen effectief en efficiënt in. Facilicom Facility Solutions heeft sinds de oprichting tal van opdrachtgevers ondersteund bij het realiseren van deze doelstellingen. Wij hebben de vereiste knowhow en expertise in huis - vanaf de operatie op de werkvloer tot en met de regie op hoger managementniveau. Niet voor niets zijn wij in de markt toonaangevend op het gebied van integrale facilitaire dienstverlening en het management daarvan.

Managementsystemen en monitoring van de dienstverlening

Om de facilitaire processen optimaal te ondersteunen, gebruikt Facilicom Facility Solutions geavanceerde managementsystemen. Met behulp van deze specialistische tools monitoren en sturen we de facilitaire processen, zowel op operationeel



en tactisch als op strategisch niveau. Op basis van ISO-gecertificeerde processen zorgen we ervoor dat de dienstverlening voldoet aan de afgesproken normen. Facilicom Facility Solutions heeft in de loop van jaren de nodige expertise opgebouwd in het ontwikkelen van tools die precies zijn afgestemd op uw specifieke wensen. Wij voorzien u frequent van de door u gewenste managementinformatie, zodat u steeds zicht houdt op onze prestaties en hier adequaat op kunt sturen.

Uitbesteden van personeel

Het uitbesteden van de facilitaire dienstverlening kan ook het uitbesteden van eigen personeel met zich meebrengen. Omdat facilitaire dienstverlening staat of valt met goed presterende medewerkers verdient dit proces zorgvuldige aandacht. Facilicom Facility Solutions bezit de benodigde competenties en ervaring om dit proces zorgvuldig en met de juiste persoonlijke

aandacht voor de betrokken medewerkers te laten verlopen. Soepel en professioneel begeleiden wij organisaties en de medewerkers vanaf de eerste plannen tot en met de realisatie en nazorg.

Borging van kwaliteit

Bij Facilicom Facility Solutions draait alles om het leveren van een optimale prestatie bij onze opdrachtgevers. De borging van de kwaliteit is daarbij essentieel. Facilicom Facility Solutions werkt volgens beproefde en bewezen werkmethodeken die zijn gebaseerd op de ervaring die we in de loop der jaren hebben opgedaan. Alle bedrijfsprocessen zijn gecertificeerd volgens ISO 9001 en worden frequent getoetst. Daarbij laten we geen kans tot optimalisatie onbenut. Het MVO-beleid van Facilicom Services Group is daarbij leidend voor onze aanpak.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De aandacht voor de mens en zijn leefomgeving neemt toe. Facilicom Facility Solutions heeft altijd oog gehad voor deze aspecten en er is dan ook vastgelegd hoe maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) in het bedrijf gestalte krijgt. Dit beleid is uitgewerkt in de dimensies planet, people en profit. Een continue systematiek zorgt ervoor dat jaarlijks doelstellingen worden bepaald én behaald. Integraal onderdeel van het beleid is een bedrijfscode die door het gehele management wordt onderschreven.

Altijd een oplossing op maat

Facilicom Facility Solutions hanteert verschillende facilitaire contractvormen. Deze onderscheiden zich van elkaar in de mate van uitbesteding enerzijds, de mate van integratie anderzijds. Daardoor kunnen wij u te allen tijde een passende dienstverlening bieden, ongeacht uw facilitaire wensen en de ontwikkelingen binnen uw organisatie.

Facilitaire contractvormen Facilicom Facility Solutions

De invulling van de facilitaire contractvormen van Facilicom Facility Solutions is altijd zorgvuldig maatwerk. Alle proposities die gebaseerd zijn op meervoudige uitbesteding (al dan niet geïntegreerd) kennen een aantal generieke voordelen: u beschikt altijd over uitstekende dienstverlening, één aanspreekpunt, ontvangt alle relevante managementinformatie integraal en u ontvangt periodiek ook één gebundelde factuur.

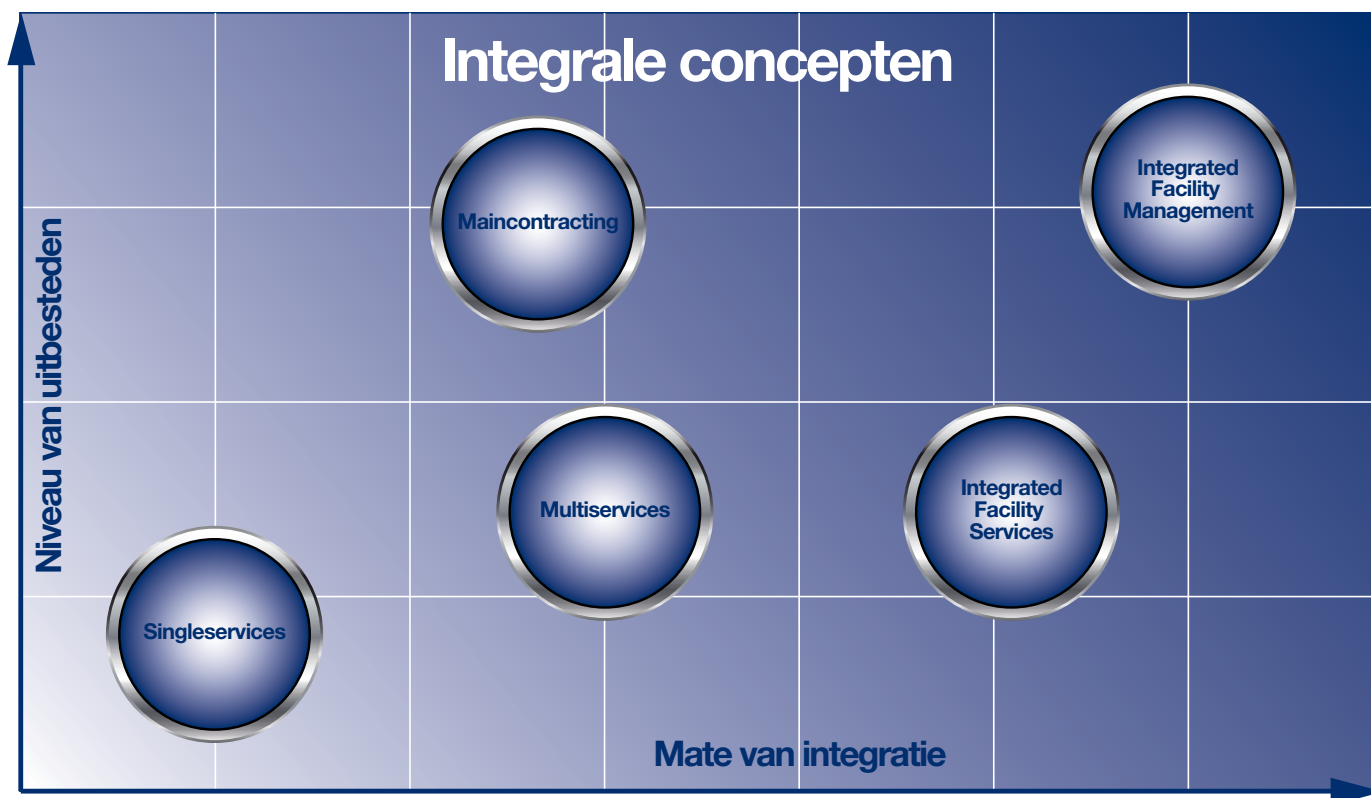
Single services

De oervorm van uitbesteding. U brengt iedere facilitaire dienst afzonderlijk onder bij een gespecialiseerde marktpartij en houdt inkoop- en contractmanagement in eigen hand. Facilicom Services Group is dan een logische keuze. Wij zijn marktleider in professionele oplossingen in schoonhouden, beveiliging, receptdiensten, catering en technisch onderhoud. Onze divisies verzorgen bij tal van opdrachtgevers de operationele dienstverlening en aansturing daarvan. U profiteert optimaal van onze specialistische kennis en bent u verzekerd van facilitaire diensten op hoog niveau. En dankzij de hoogwaardige managementinformatie houdt u per dienst het overzicht.

Multiservices

Wilt u uw facilitaire diensten onderbrengen bij één aanbieder maar tegelijkertijd de services overwegend als afzonderlijke operationele processen behouden, dan is Multiservices van Facilicom Facility Solutions een ideale oplossing. U houdt het inkoop- en contractmanagement van het pakket in eigen hand, en profiteert van onze specialistische kennis over een uniek breed portfolio van diensten. De voordelen hiervan zijn evident. U bespaart bovendien op uw managementcapaciteit, dankzij onze op maat ingerichte facility coördinatie en management-tools en -systemen. Deze contractvorm biedt tevens een uitstekende opstap naar verdere integratie van uw facilitaire dienstverlening en het management daarvan.





Maincontracting

Maincontracting is de contractvorm die u de mogelijkheid biedt om niet alleen een pakket aan facilitaire diensten uit te besteden, maar ook het management daarvan met alle benodigde management-systemen en -methodieken. Als demand manager stippelt u zelf het strategisch facilitair beleid uit en brengt u de wensen en behoeften van uw interne organisatie in kaart. Het facility management wordt vervolgens door ons uitgevoerd, waarbij wij als hoofdaannemer van de facilitaire dienstverlening optreden. U heeft één contract voor uw de totale dienstverlening en stuurt op output en resultaat.

Facicom Facility Solutions is als maincontractor verantwoordelijk voor het inkoop-, contract- en performancemanagement van alle in het maincontract ondergebrachte diensten. De diverse subcontractors worden in samenspraak met u geselecteerd. Dit doen wij onafhankelijk en met een scherp oog voor de juiste prijs-kwaliteit-verhouding. Zij leveren de afzonderlijke diensten, inclusief operationele aansturing daarvan. Onze manager fungeert als spil binnen uw facilitaire organisatie en zorgt ervoor dat de subcontractors de juiste performance leveren. U beschikt daardoor steeds over een actuele, hoogwaardige en complete facility management organisatie waar u als demand manager de eindregie over heeft. Op deze manier wordt u blijvend ontzorgd en kunt u effectief sturen op het best passende resultaat voor uw organisatie.

Integrated Facility Services

Integrated Facility Services staat voor het geïntegreerd uitvoeren van meerdere facilitaire diensten. Door deze integratie ontstaat er synergie, wordt de efficiency verhoogd en de kwaliteit van dienstverlening verbeterd. Vooral diensten die niet heel specialistisch, plaats- en/of tijdgebonden zijn lenen zich voor een dergelijke integrale aanpak. Door deze onder te brengen bij één integraal serviceteam kunnen, door slimme planning en instructie, meerdere taken door meerdere medewerkers worden uitgevoerd.

Integrated Facility Services verzekert u elke dag van een soepele gang van zaken binnen uw organisatie. Alle medewerkers van het integrale serviceteam hebben gastvrijheid en service hoog in het vaandel en staan onder strakke regie van een teamleider die op uw locatie werkt. Deze teamleider is verantwoordelijk voor alle door het serviceteam uit te voeren werkzaamheden.

Integrated Facility Services biedt veel voordeel op operationeel niveau. De inzet van ons integrale serviceteam staat garant voor een zeer efficiënte, effectieve dienstverlening en een hoogwaardige klantbeleving. Tegelijkertijd blijft u zelf verantwoordelijk voor het inkoop- en contractmanagement, en houdt dankzij de hoogwaardige managementinformatie maximaal grip op het resultaat en de kosten. U profiteert van onze expertise op een breed palet van facilitaire diensten in combinatie met de kennis van Facicom Facility Solutions op het gebied van facility management. Bovendien bespaart u op de capaciteit van uw management.



Integrated Facility Management

In toenemende mate kiezen opdrachtgevers ervoor om hun gehele facilitaire dienstverlening integraal uit te besteden aan één professionele aanbieder. Voor deze doelgroep heeft Facilicom Facility Solutions het concept Integrated Facility Management ontwikkeld. Deze unieke propositie biedt zowel de voordelen van Integrated Facility Services als die van Maincontracting. Integrated Facility Management biedt maximale integratie van operationele processen én een hoog niveau van uitbesteding. Dat maakt het tegelijkertijd een (kosten)efficiënte en kwalitatief hoogwaardige oplossing.

Integrated Facility Management staat voor maatwerk, specifiek toegespitst op uw organisatie. Net als bij Integrated Facility Services vormen bij Integrated Facility Management een deel van de facilitaire medewerkers een integraal serviceteam, dat gezamenlijk op een uiterst efficiënte manier zorg draagt voor het juiste resultaat. Voor invulling van de meer gespecialiseerde facilitaire diensten werkt Facilicom Facility Solutions samen met zusterorganisaties en/of preferred suppliers. Hun werkzaamheden worden naadloos ingepast in die van het integraal serviceteam en vallen onder de verantwoordelijkheid van onze manager. Hetzelfde geldt voor het contract- en performance-management van deze diensten.

Integrated Facility Management biedt veel voordelen. U bepaalt als demand manager zelf het strategisch facilitair beleid dat door Facilicom Facility Solutions uitgevoerd wordt. U profiteert

van onze specialistische kennis over een brede, geïntegreerde portfolio van facilitaire diensten gecombineerd met onze expertise op het gebied van facility management. De voordelen daarvan nemen progressief toe met het aantal diensten dat u afneemt. En last but not least: Facilicom Facility Solutions zorgt er voor dat er geen kans tot optimalisatie van uw en onze facilitaire organisatie onbenut blijft. U beschikt dus duurzaam over een hoogwaardige dienstverlening die naadloos aansluit op uw organisatie en tot de top van de markt behoort.

Facility Estate Management

Facility Estate Management is een unieke combinatie van vastgoedmanagement en facility management. Dit facilitaire serviceconcept biedt in combinatie met professioneel property management een significante meerwaarde voor zowel huurders als eigenaren.

De essentie van Facility Estate Management is dat zowel het technisch, commercieel en administratief beheer als het servicemanagement worden ondergebracht bij één dienstverlener. Voor het vastgoedmanagement zetten wij een professionele vastgoedmanager in, wiens primaire verantwoordelijkheid het is om uw vastgoed optimaal te laten renderen. Deze vastgoedmanager werkt nauw samen met een Facility Estate coördinator, die vooral focust op het facility management. Waar mogelijk worden beide disciplines geïntegreerd gemanaged, wat direct bijdraagt aan de gebouwbeleving.



De operationele uitvoering wordt ondergebracht bij een integraal serviceteam. Dit team voert niet alleen alle voorkomende werkzaamheden op uw locatie uit, maar draagt op basis van onze unieke visie op het gebied van gastvrijheid ook zorg voor de juiste, gastvrije sfeer.

Samengevat staat Facility Estate Management voor de ideale balans tussen professioneel gebouwbeheer en een gebruikersgerichte dienstverlening. Ofwel: tussen een gezond rendement en tevreden huurders.

DBFMO

DBFMO staat voor Design, Build, Finance, Maintain en Operate. Deze disciplines worden door Facilicom als één integraal pakket aangeboden, samen met ofwel de eigen Facilicom-bedrijven, ofwel externe partners in consortiumverband. DBFMO wordt veelal in de vorm van een Publiek Private Samenwerking (PPS) gerealiseerd, maar ook Privaat - Privaat is mogelijk.

DBFMO-contracten worden in langdurige samenwerkingsverbanden (15 tot 25 jaar) uitgevoerd, waarbij wij u als opdrachtgever voorzien in een volledig geïntegreerde huisvesting en facilitaire exploitatie. DBFMO maakt een maximale integratie van disciplines bij nieuwbouw en renovatie mogelijk. De traditionele schotten tussen de disciplines ontwerpen, bouwen, financieren, onderhouden en facilitair exploiteren worden weggenomen. Daar komt bij dat DBFMO vanuit de levenscyclus wordt benaderd: niet de eenmalige oprichtings-

kosten, maar the Total Cost of Ownership over de gehele exploitatieperiode zijn leidend.

De kwalitatieve en financiële voordelen komen voort uit het ontwerpen en realiseren van een gebouw vanuit het perspectief van de gebruiksfase. Deze worden op basis van de outputspecificaties van de aanbestedende organisatie optimaal op elkaar afgestemd.

Als opdrachtgever stuurt u daarbij gedurende de exploitatiefase primair op output, op basis van hoogwaardige, door Facilicom Facility Solutions gegenereerde managementinformatie. De unieke expertise van Facilicom Facility Solutions op het gebied van deze complexe contractvorm gebruiken wij zowel binnen de facilitaire contractvormen als op project- en adviesbasis. Meerdere opdrachtgevers deden daarmee al hun voordeel.

Expertise en inkoopvoordelen

Facilicom Facility Solutions ondersteunt opdrachtgevers bij het vinden van een optimale balans tussen kwaliteit en kosten en bij het effectief en efficiënt inrichten van de facilitaire processen. Wij hebben hiervoor de vereiste knowhow en expertise in huis. Bovendien beschikken wij over een aanzienlijke inkoopkracht. De combinatie van ons inkoopvolume en onze expertise op het gebied van inkoop en facilitair management levert opdrachtgevers maximaal voordeel op. Wij realiseren voor u een duurzame en best passende prijs- kwaliteitverhouding van uitbestede facilitaire diensten. Dit doen we zowel binnen onze facilitaire contractvormen als op projectbasis.

Facilitaire expertise

Alle facilitaire kennis en kunde waarover Facilicom Facility Solutions beschikt bieden wij zowel binnen de facilitaire contractvormen als op zichzelf staand aan. Afhankelijk van uw vraagstelling verzorgen wij consultancy-, interim- of projectmanagementoplossingen. De inzet van de juiste professionals in combinatie met de expertise en ervaring vanuit Facilicom vormt daarbij onze succesformule.

Consultancy, Projectmanagement en Interimmanagement

'De juiste mensen op de juiste plek' is ons motto. De consultants van Facilicom Facility Solutions zijn gespecialiseerd in onderzoek, analyse en advisering, veelal op tactisch en strategisch niveau. Onze projectmanagers voeren projecten uit en staan garant voor het behalen van uw projectdoelstellingen. Al onze consultants en projectmanagers zijn Prince2 gecertificeerd. En indien u tijdelijke managementcapaciteit nodig heeft, kunt u bij ons terecht voor een interim-oplossing.

Vanuit ons eigen expertise centre voorzien wij ons team van alle benodigde informatie, methodieken en systemen die Facilicom in de loop der jaren heeft ontwikkeld. Hierdoor zijn onze specialisten onderscheidend in de markt en komen wij voor u op de meest efficiënte en effectieve manier tot het juiste resultaat. Voorbeelden hiervan zijn specifieke 'Facilicom Facility Solutions-producten' zoals de Facility Scan (benchmark van kosten, kwaliteit en proces) en de Duurzaamheidsscan. Maar ook diensten op het gebied van onder andere:

- Beleid en strategie
- Hostmanship en hospitality
- Het Nieuwe Werken
- In- of uitbesteding
- Huisvesting/verhuizingen
- Performancemanagement
- Facility Management Informatie Systemen

Of het nu gaat om het inzichtelijk maken van de kosten en kwaliteit van uw facilitaire dienstverlening, uitbesteding-vraagstukken of de implementatie van gastvrijheidconcepten: Facilicom Facility Solutions is uw partner. Uiteraard kunt u ook bij ons terecht voor ondersteuning op alle overige deelgebieden van uw facilitaire bedrijfsvoering.





Facilicom Facility Solutions: uw partner in geïntegreerd facility management

De ontwikkelingen op het gebied van facility management gaan snel. Facilicom Facility Solutions volgt deze op de voet, innoveert en biedt opdrachtgevers state-of-the-art dienstverlening. Geen wonder dat steeds meer organisaties kiezen voor de voordelen van zakendoen met Facilicom Facility Solutions. Voor u zetten we die voordelen hieronder nogmaals kort op een rij.

Strakke en efficiënte werkorganisatie

Facilicom Facility Solutions werkt volgens beproefde en bewezen werkmethodeïken die zijn gebouwd op de ervaring die we in de loop der jaren hebben opgedaan. Onze bedrijfsprocessen zijn gecertificeerd volgens ISO 9001 en worden frequent getoetst. Daarbij laten we geen kans tot optimalisatie onbenut. Het MVO-beleid van Facilicom Services Group is leidend voor onze aanpak.

Enthousiaste en betrokken medewerkers

Onze enthousiaste medewerkers met de juiste competenties en instelling vormen de sleutel tot uw en dus ons succes. Hiervoor selecteren wij zorgvuldig mensen die passen binnen onze beide organisaties. We werken met betrokken mensen met een 'hands on' instelling, gericht op gastvrijheid, duurzame samenwerking en een optimaal resultaat. Dagelijks op de werkvloer, maar ook op de lange termijn.

Onderdeel van Facilicom Services Group

Als onderdeel van Facilicom Services Group kunnen wij bogen op ruim vijfenveertig jaar kennis en ervaring in het professioneel ondersteunen van organisaties, medewerkers en hun gasten. Facilicom Services Group is marktleider in professionele oplossingen in schoonhouden, beveiliging, receptiediensten, catering en technisch onderhoud. Zo profiteert u optimaal van onze specialistische kennis en bent u verzekerd van facilitaire diensten op hoog niveau.

Altijd een oplossing op maat

Facilicom Facility Solutions hanteert verschillende facilitaire contractvormen. Deze onderscheiden zich van elkaar in de mate van uitbesteding enerzijds, de mate van integratie anderzijds. Daardoor kunnen wij u te allen tijde een passende dienstverlening bieden, ongeacht uw facilitaire wensen en de ontwikkelingen binnen uw organisatie.

Alles in één hand

Of u nu kiest voor Multiservices, Maincontracting, Integrated Facility Services of Integrated Facility Management: u beschikt altijd over uitstekende dienstverlening, één aanspreekpunt, ontvangt alle relevante managementinformatie integraal en u ontvangt periodiek ook één gebundelde factuur.

Profiteren van inkoopvoordelen

Facilicom Facility Solutions beschikt over een aanzienlijke inkoopkracht. De combinatie van ons inkoopvolume en onze expertise op het gebied van inkoop en facilitair management levert opdrachtgevers maximaal voordeel op. Wij realiseren voor u een duurzame en best passende prijs- kwaliteitverhouding van uitbestede facilitaire diensten. Dit doen we zowel binnen onze facilitaire contractvormen als op projectbasis.

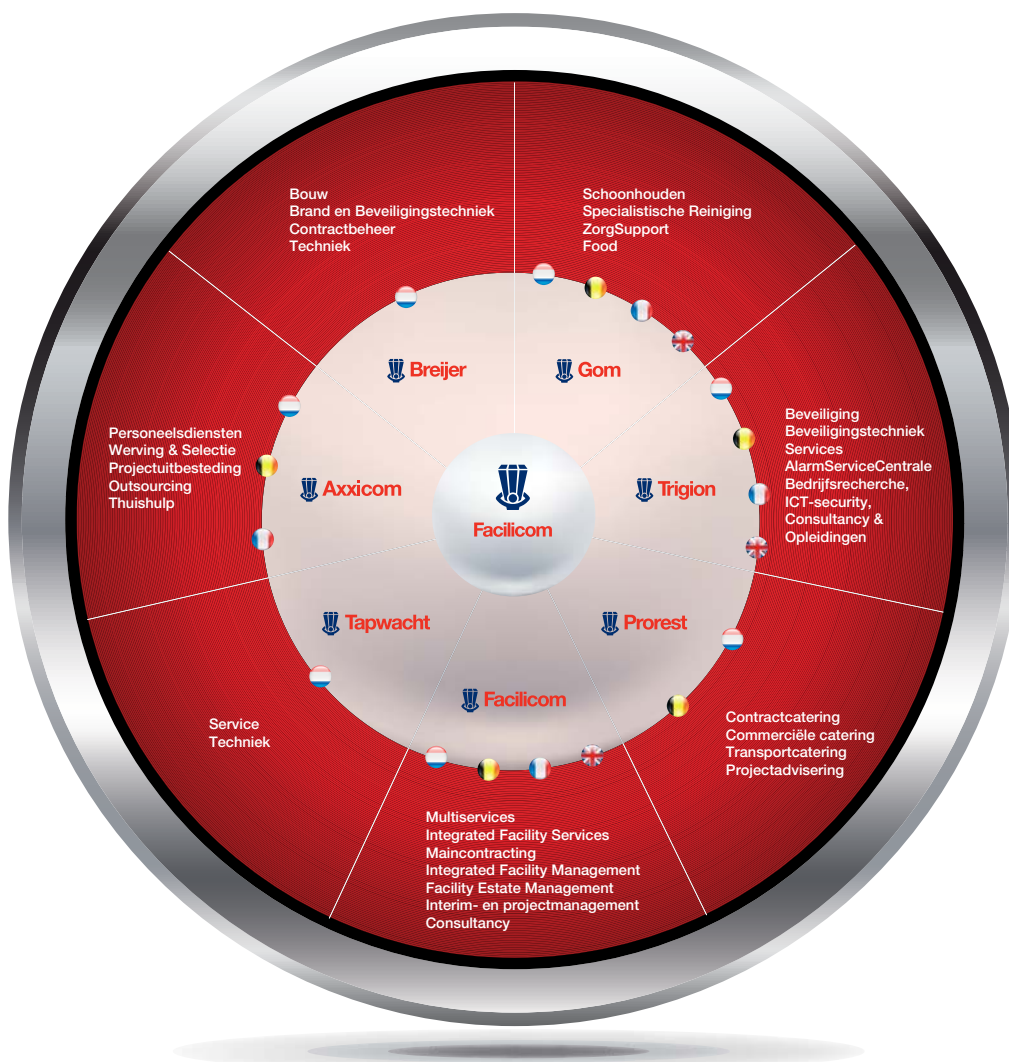
Knowhow en expertise

Facilicom Facility Solutions heeft sinds de oprichting tal van opdrachtgevers ondersteund bij het vinden van een optimale balans tussen kwaliteit en kosten en bij het effectief en efficiënt inrichten van de facilitaire processen. Wij hebben de vereiste knowhow en expertise in huis - vanaf de operatie op de werkvloer tot en met de regie op hoger managementniveau. Niet voor niets zijn wij in de markt toonaangevend op het gebied van integrale facilitaire dienstverlening en het management daarvan.

Facilicom Facility Solutions. **Onderdeel van Facilicom**

Facilicom is een Nederlandse onderneming die facilitaire diensten verricht voor bedrijven, organisaties, overheden en instellingen. Facilicom is onder meer actief in schoonhouden, beveiliging, bedrijfscatering, personeelsdiensten, facilitair management, bouw en installatie en horecatechniek en levert voor steeds meer opdrachtgevers combinaties van diensten, gebundeld tot één geïntegreerd pakket. Facilicom Services Group telt ruim 30.000 medewerkers en is actief in Nederland, België, Frankrijk en Engeland.

Facilitaire werkgebieden van Facilicom





Facilicom

Facilicom Facility Solutions

Postbus 144
3100 AC Schiedam
Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
tel. (010) 298 14 50
fax (010) 298 14 11
solutions@facilicom.nl
www.facilicomfs.nl

Multiservices
Integrated Facility Services
Maincontracting
Integrated Facility Management
Facility Estate Management
Interim- en projectmanagement
Consultancy

Bedrijven van Facilicom

Facilicom Facility Solutions
Trigion Beveiliging
Gom Schoonhouden
Prorest Catering
Axxicom Personeelsdiensten
Breijer Bouw en Installatie
Tapwacht Service en Techniek

