

Klantcase:

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten
(VNG)**



VANZELFSPREKEND GASTVRIJ BIJ VNG



De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) wil dat leden zich welkom voelen in ‘het huis van de gemeenten’. Het adagium ‘vanzelfsprekend gastvrij’ is leidend voor de medewerkers en was zelfs uitgangspunt bij de verbouwing van het schitterende pand aan de Haagse Nassaulaan. Het was ook de drijfveer achter het uitbesteden van de facilitaire dienstverlening. Facilicom won het contract, onder meer vanwege de voortrekkersrol die het bedrijf heeft in het in praktijk brengen van hostmanship.

De VNG huist in De Willemschhof, een schitterend pand met een monumentale gevel aan de Nassaulaan in Den Haag. Het werd ooit gebouwd als manege voor koning Willem II, fungeerde later als kerk en biedt sinds 1975 plaats aan circa 600 medewerkers en externen. Hiervan is ongeveer de helft werkzaam bij verwante organisaties die gebruik maken van dezelfde faciliteiten. Facilicom-bedrijf Breijer Bouw en Installatie heeft het 12.000 m² tellende pand tussen 2007 en 2009 drastisch verbouwd en gerenoveerd, waarbij installaties en elektra overigens door andere partijen zijn uitgevoerd. Wie dit ‘huis van de gemeenten’ via

de monumentale hoofdingang betreedt, voelt eigenlijk al dat het thema ‘vanzelfsprekend gastvrij’ leidraad moet zijn geweest bij de verbouwing. De entree loopt vloeiend over in een prachtig atrium. Het binnenplein wordt onder andere gebruikt als restaurant en coffee corner. Het plein doet daarnaast dienst als ontmoetingsruimte, fungeert als werkplek en biedt plaats aan bijeenkomsten. Rondom het atrium liggen de vele zalen die nodig zijn voor vergaderingen met en voor leden. De lichtval, de warme materialen, de openheid en de bijna onopvallende bedrijvigheid zorgen er inderdaad voor dat een bezoeker zich meteen welkom voelt.



Van manege en kerk naar transparant pand

De Willemskerk werd in 1845 gebouwd als manege in opdracht van koning Willem II. Het monumentale pand met zijn neogotische gevel werd na de dood van de koning al snel verbouwd tot de Nederlands Hervormde Willemskerk. In deze kerk zijn zowel prinses Wilhelmina als prinses Juliana gedoopt. In 1971 werd de kerk gesloten en gesloopt. Alleen de gevel bleef staan. Daarachter verrees een kantoorgebouw dat sinds 1975 huisvesting biedt aan VNG en verwante organisaties. Tussen 2007 en 2009 heeft Breijer Bouw en Installatie samen met andere aannemers het kantoorpand verregaand gemoderniseerd. Zo is het dak boven het atrium verwijderd en vervangen door een grote aluminium kapconstructie met veel glas. In het atrium is een nieuwe, deels vrijhangende hoofdtrap gekomen. Trap, balustraden en videranden zijn omtimmerd met eenzelfde soort parket dat ook voor de vloer van het binnenplein is gebruikt. Alle verdiepingen zijn ingrijpend verbouwd. Resultaat is een modern, open en transparant pand dat past bij het adagium 'vanzelfsprekend gastvrij' van VNG en geschikt is gemaakt voor Het Nieuwe Werken. De transparantie is niet alleen een suggestie: architect Freek Claessens heeft ervoor gezorgd dat de monumentale gevel met zijn glas-in-loodramen door het hele pand is te zien.

Hoog niveau dienstverlening

De VNG is dé belangenbehartiger van alle gemeenten, helpt bij het uitvoeren van beleid en 'ondersteunt gemeenten bij hun verdere ontwikkeling tot eerste overheid, de overheid die het dichtst bij burgers en bedrijven staat'. Een zeer actueel thema nu het Rijk steeds meer taken, vooral in het sociale domein, overhevelt naar gemeenten. De organisatie, die in 2012 honderd jaar bestond, is daardoor nu misschien wel meer dan ooit een belangrijke spil tussen andere overheden, maatschappelijke organisaties, de gemeenten en gemeentelijke ambtenaren. Wilfred van Barneveld, hoofd Financiën en Control van de VNG: 'Als koepelorganisatie voor de lokale overheid hebben we veel te maken met burgermeesters, wethouders, raadsleden, bewindslieden en Kamerleden. En dat zijn toch bestuurders die een bepaalde verwachting hebben van VNG en van de faciliteiten. Bij elk contact willen we laten zien dat we ons best doen voor hen. Dat begint bij de dienstverlening als organisatie, maar het zit ook in het gebouw en in de dienstverlening. We profileren ons als het huis van de gemeenten en als ontmoetingscentrum. En daarbij hoort een hoog niveau van gastvrijheid en dienstverlening.'



**'GASTVRIJHEID HOUDT NIET OP BIJ GOEDEMORGEN,
HET MOET ZIJN: GOEDEMORGEN,
WAT KAN IK VERDER NOG VOOR U DOEN'**



**‘EEN MEDEWERKER MOET NIET MEER ZEGGEN:
DAARVOOR MOET U BIJ MIJN COLLEGA ZIJN,
MAAR: DAT GA IK VOOR U OPLOSSEN’**

Alles in één hand

Tot voorjaar 2012 had de VNG nog veel van de facilitaire diensten in eigen beheer. Alleen de schoonmaak en de catering waren uitbesteed, maar zelfs daar waren verschillende medewerkers nog steeds in dienst bij de koepelorganisatie. In 2011 werd besloten de complete facilitaire dienstverlening uit te besteden. Wilfred van Barneveld: ‘We wilden een betere prijs-kwaliteitsverhouding. Bovendien zijn we een relatief kleine organisatie. Wordt een chauffeur of een receptioniste ziek, dan moet je vervanging gaan regelen met mensen die je van buiten moet halen en die je dus niet kent. Daarom hebben we besloten niet alleen schoonmaak en catering, maar ook de receptie, de chauffeursdiensten en het gebouwenonderhoud uit te besteden. Omdat we de continui-

teit, de prijs en de kwaliteit wilden waarborgen en één aanspreekpunt wilden creëren, is besloten alles in één hand te leggen.’ Er werd slechts door een, zoals hij het zegt, select gezelschap ingeschreven. ‘Chauffeursdiensten en groot onderhoud zijn diensten die niet veel facilitaire bedrijven bieden. Bovendien vroeg de complexiteit van de opdracht toch wel wat van de leverancier.’

Vanzelfsprekend gastvrij

De dienstverlening moest in alles ‘vanzelfsprekend gastvrij’ gaan ademen. Wilfred van Barneveld: ‘De medewerkers waren al gastvrij en voelden zich heel erg betrokken bij de organisatie. Maar professionele gastvrijheid is toch een volgende stap. We wilden die professionaliteit en ook de continuïteit waarborgen, dus wilden we de dienstverlening in een andere hand leggen.’ De organisatie heeft goed nagedacht over de invulling van het begrip ‘vanzelfsprekend gastvrij’. ‘Gastvrijheid houdt niet op bij goedemorgen, het moet zijn: goedemorgen, wat kan ik verder nog voor u doen. Het gaat niet alleen om gastvrijheid maar ook om dienstbaar zijn, om net iets verder nadenken. Niet alleen reageren op de vraag,



maar doordenken en je afvragen wat je nog meer kan betekenen voor die bezoeker of medewerker. Dat is die vanzelfsprekendheid in de gastvrijheid.' Het betekent ook: zorgen dat alles klopt. 'Niet alleen de lunch verzorgen voor een gezelschap, maar ook ervoor zorgen dat die lunch voldoet aan de eisen en dat alles weer weg is als het volgende gezelschap de vergaderzaal binnenkomt. Dat maakt het ook nodig dat er een goede samenwerking is tussen alle facilitair medewerkers. Het samenspel van de verschillende disciplines is daar heel belangrijk in.'

Hostmanship

Facilicom scoorde in de aanbesteding omdat het bedrijf hostmanship heeft omarmd, een gastvrijheidsconcept dat eigenlijk precies hetzelfde beoogt als 'vanzelfsprekend gastvrij'. Maar dat concept moet wel worden gerealiseerd met een zeer gevarieerd samengesteld team. Een deel van de medewerkers is overgenomen van de vorige leveranciers. Een enkeling is overgestapt van de VNG naar Facilicom. Sommige medewerkers zijn nog steeds bij de koepelorganisatie in dienst, maar vallen wel onder aansturing van Facilicom. Alleen voor de

medewerkers die niet mee wilden in de nieuwe manier van werken of inmiddels met pensioen zijn, heeft Facilicom eigen mensen ingezet. Facility coördinator Rudy Noteboom van Facilicom Facility Solutions: 'De mensen zijn dus afkomstig uit verschillende culturen. Het is een hele uitdaging en er gaat ook flink wat tijd overheen om dat op elkaar aangesloten te krijgen. En dan moeten ze ook nog eens hostmanship gaan ademen.' Nu, ongeveer een jaar na de gefaseerde invoering van het contract, is de basisdienstverlening op orde. Wilfred van Barneveld: 'We hebben veel discussies gehad maar dat is logisch, dat is altijd bij zo'n contract: het eerste jaar is inregelen, het tweede jaar moet je resultaten gaan behalen. Nu kunnen we ervoor gaan zorgen dat de kwaliteit omhoog gaat. En ik zeg met nadruk we, want dat is natuurlijk een gezamenlijk belang.'

Integraal werken

Het is een multiservices-contract. De VNG wil dat het team zo veel mogelijk integraal werkt. Wilfred van Barneveld: 'Als koepelorganisatie ben je veel bezig met het afstemmen en coördineren van beleid. We hebben



Wilfred van Barneveld en Rudy Noteboom

steeds meer teams waarin verschillende disciplines worden gecombineerd om projecten voor leden te realiseren. Dat is ook het idee van het Rijk: dat wil een loket voor de burger en dat biedt de gemeente. Het is voor de burger niet meer interessant hoe alles achter het loket wordt geregeld. Die visie hebben we ook toegepast bij het uitbesteden van de facilitaire diensten.' De Trigion-receptioniste wordt, als ze even naar het toilet moet, vervangen door een cateringmedewerker van Prorest. De schoonmaker van Gom die ziet dat een vergaderzaal niet is leeggehaald, doet dat erbij. De Breijer-handyman is er niet alleen voor het technisch onderhoud, maar bouwt ook zalen op en af. De cateringmedewerker die lunchspullen klaarzet in een vergaderzaal, signaleert ook dat een lamp kapot is en seint de handyman in om dat tijdig te verhelpen. Rudy Noteboom: 'Dat zijn heel kleine dingen en het is ook heel logisch, maar het is niet gewoon. Het is wel onderdeel van de filosofie van hostmanship. Een medewerker moet niet meer zeggen: daarvoor moet u bij mijn collega zijn, maar: dat ga ik voor u oplossen. En hoe dat dan wordt geregeld achter de schermen, is niet van belang voor de medewerker, de bezoeker of de opdrachtgever.'

Hospitality-manager

De coördinatie van diensten is daarmee ook uit handen van VNG. Wilfred van Barneveld: 'Dat is cruciaal: wij willen die zorg ook niet hebben. Wij eisen een bepaald niveau van dienstverlening, en hoe de dienstverlener dat organiseert is voor mij niet relevant, als het kwaliteitsniveau maar wordt gehaald.' Dat stelt ook eisen aan de opdrachtgever. 'Wil de service provider dat goed kunnen invullen, dan heeft hij ruimte nodig om dat zelf te kunnen organiseren. Dat hoort bij zo'n concept. Zo kan de leverancier de optimale mix halen tussen de prestaties die geleverd moeten worden en het kostenniveau. Als hij dat slim kan organiseren, dan zitten daar winstpunten in.' Om die afstemming van diensten goed te regelen en ervoor te zorgen dat alle 25 teamleden zich ook echt 'vanzelfsprekend gastvrij' opstellen, is de cateringmanager bij de VNG ook hospitality-manager. 'De hospitality-manager heeft een coachende en signalerende rol. Hij is niet de manager van de mensen, maar de manager van de kwaliteit en van de totale dienstverlening.' Hij vormt onze ogen en oren op locatie. <

