

HET BELANG OM
UW FACILITAIRE ORGANISATIE
OP KOERS TE HOUDEN



**EEN UITEENZETTING OVER
FACILITAIRE KWALITEITSINPECTIES
VOLGENS DE OBSERVER-METHODE**

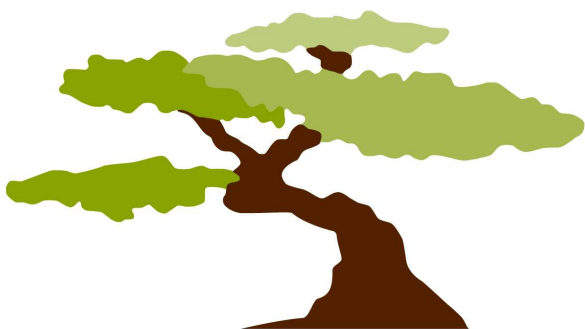


OBSERVER, facilitu controls® is een facilitair beleidsinstrument van Janssen Daalen, facilitaire dienstverlening.

Voor meer informatie over het beleidsinstrument van

Janssen Daalen verwijzen wij u naar

www.dekunstvanverzorgen.nl/instrumenten



VOORWOORD

Geachte Relatie,

Als het goed gaat kan het altijd beter. Een deel van het succes van uw bedrijf is afhankelijk van hoe goed u uw facilitaire zaken heeft georganiseerd. Wij willen graag bijdragen aan het succes van uw onderneming.

Met het kwaliteitssysteem **OBSERVER, facility controls®** zorgen wij ervoor dat managers steeds beter grip krijgen op facilitaire zaken zoals: veiligheid, gastvrijheid, kwaliteit van facilitaire dienstverleners, risico's en naleving van belangrijke regels en wetten.

Deze methode beoordeelt aan de hand van de strengste facilitaire normen. Informatie die u een belangrijk voordeel geeft, dat leidt tot een voorsprong op uw hele bedrijfsvoering.

Nooit eerder kreeg u zo snel een bruikbaar kwaliteitrapport voor uw facilitaire organisatie. U krijgt uiteindelijk de optimale bedrijfsvoering die bijdraagt aan tevreden medewerkers en een grotere loyaliteit aan uw merk door tevreden gasten.

Wilt u meer informatie over deze dienstverlening? U kunt mij of één van mijn collega's bereiken via het gratis servicenummer van Janssen Daalen B.V. (0800 – 55555 67). Wij helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' followed by a long horizontal line and a small flourish at the end.

Serge Janssen Daalen



INHOUDSOPGAVE

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Nog nooit kreeg u zo'n praktisch kwaliteitsrapport | 3 |
| 2. | De normen van OBSERVER, facility controls | 4 |
| 3. | U wordt uitsluitend geïnformeerd indien dit voor u relevant is. | 4 |
| 4. | Direct reageren op verstoringen | 5 |
| 5. | Facilitaire thema's | 6 |
| 6. | De 5 fasen van elke inspectie | 7 |
| 7. | Thema's, faciliteiten en prijzen | 7 |



1. Nog nooit kreeg u zo'n praktisch kwaliteitsrapport

Tijdens elke facilitaire inspectie maken wij een grondige scan van de facilitaire situatie en prestaties van het hele gebouw voor één of meerdere facilitaire thema's.

Direct nadat de controle door onze volledig getrainde kwaliteitinspecteur is uitgevoerd, wordt het rapport aan u gepresenteerd. Heel modern via de e-mail en indien u dit wenst ook per post. In het rapport treft u een praktische lijst met aanbevelingen en actiepunten van de geïnspecteerde facilitaire thema's. Deze actielijst zorgt ervoor dat u en uw team direct aan de slag kunnen. Vanzelfsprekend is deze actielijst samengesteld op grond van een zorgvuldig uitgevoerde inspectie en een degelijke analyse. Hoe een actiepunt of aanbeveling tot stand is gekomen, wordt vanzelf duidelijk in de rapportage.

En indien wij beschikken over historische gegevens wordt het rapport verrijkt met veelzeggende trendgrafieken.

| de opbouw van een inspectierapport | | | |
|------------------------------------|----------------------------|------------------------------|--|
| PER FACILITAIR THEMA | | BIJLAGE 1 | BIJLAGE 2 |
| actielijst & aanbevelingen | status van de faciliteiten | getoetste normen (per thema) | controle bladen van de inspectie (per thema) |

Maar er is meer. U ziet een glashelder, soms confronterend, oordeel over de status op het moment van de inspectie. Als u ons toestaat uw facilitaire coach te zijn, is dit uw beste garantie om bedrijfsblindheid te voorkomen. Het helpt u en de rest van het management om op het juiste moment de juiste beslissingen te nemen.



2. De normen van OBSERVER, facility controls

De resultaten van uw facilitaire dienstverleners en uw facilitaire organisatie worden getoetst aan de hand van de strengste normen. Deze normen zijn samengesteld op basis van Nederlandse wetgeving, door de branche ontwikkelde NEN-normen, ISO-procedures, TNO-rapporten en op advies van experts van de betreffende facilitaire diensten en facilitaire thema's. Daarnaast ontwikkelt **OBSERVER, facility controls®** continu ook haar eigen standaards die wij doorlopend verbeteren aan de hand van suggesties en ervaringen van onze klanten en specialisten.

Wetgeving en kwaliteitsnormen veranderen dagelijks. De meest actuele normen die wij hanteren zijn voor u gratis beschikbaar en terug te vinden op de website van **OBSERVER, facility controls®** (www.dekunstvanverzorgen.nl/observer/normen),

3. U wordt uitsluitend geïnformeerd indien dit voor u relevant is.

Voor klanten van **OBSERVER, facility controls®** hebben wij een service die u maandelijks informeert over uitsluitend de normwijzigingen die voor u van toepassing zijn. Meer informatie over deze gratis notificatieservice is terug te vinden op de website van **OBSERVER, facility controls®** (www.dekunstvanverzorgen.nl/observer/notificatie).



4. Direct reageren op verstoringen

Al onze systemen zijn volledig geautomatiseerd. Er komt nauwelijks papier aan te pas. Uiteraard komt dit de punctualiteit, kwaliteit en snelheid ten goede. Met behulp van de webapplicatie **JUNO, facility controls®** kunnen wij onze systemen zo instellen dat u automatisch via email alerts op de hoogte wordt gebracht indien onder de standaardnorm wordt gescoord, waardoor er direct corrigerende maatregelen genomen kunnen worden.

Meer informatie over deze alerts is terug te vinden op de website van **OBSERVER, facility controls®** en **JUNO, facility performance®** (www.dekunstvanverzorgen.nl/juno/alerts).

Wilt u meer informatie over **JUNO, facility performance®**?

Lees meer op: www.dekunstvanverzorgen.nl/juno/, lees de brochure **JUNO, facility performance®** of neem contact op met een facilitair adviseur via het gratis servicenummer van Janssen Daalen, facilitaire dienstverlening (0800 – 55555 67).



5. Facilitaire thema's

Klanten hebben wij in allerlei branches, waaronder: hotels, bioscopen, theaters, advocatenkantoren, banken, productiebedrijven, opslag- en overslagbedrijven, verzorgingshuizen, pensioenfondsen, woningbouwcoöperaties, gemeenten en retailbedrijven.

Deze klanten hebben

te maken met een facilitaire organisatie die gebruik maakt van één of meerdere facilitaire thema's. U kunt kiezen uit de volgende inspectiethema's:

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. Veiligheid | |
| 2. Hygiëne | 9. Intern transport |
| 3. Schoonmaak | 10. Elektrische installaties |
| 4. Duurzaamheid | 11. Klimaatomstandigheden |
| 5. Arbeidsomstandigheden | 12. Documentenbeheer |
| 6. Hospitality | 13. Bedrijfskleding |
| 7. Bereikbaarheid | 14. Liften en roltrappen |
| 8. Dakveiligheid | 15. Green facilities |

Deze inspecties zijn eenvoudig te bestellen via de website www.dekunstvanverzorgen.nl/observer/inspecties of neem contact op met een facilitair adviseur via het gratis servicenummer van Janssen Daalen, facilitaire dienstverlening (0800 – 55555 67).



6. De 5 fasen van elke inspectie

Elke inspectie bestaat uit 5 fasen:



Toelichting

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. Voorbereiden en inplannen van de inspectie(s) | - telefonisch |
| 2. Inspecteren van het gebouw (en installaties) | - ter plaatse |
| 3. Interview organisatorische aspecten | - persoonlijk met de opdrachtgever |
| 4. Rapportage | - per email (eventueel per post) |
| 5. Evaluatie | - telefonisch |

7. Thema's, faciliteiten en prijzen

Hieronder ziet u de kwaliteitsinspecties die u kunt bestellen. Heeft u vragen? Neem contact op met een facilitair adviseur via het gratis servicenummer van Janssen Daalen, facilitaire dienstverlening (0800 – 55555 67). Of bestel uw inspectie via: www.dekunstvanverzorgen.nl/observer/inspecties.

| Thema's | De faciliteiten en diensten | Prijs vanaf |
|-----------------------|-------------------------------------|-------------|
| Veiligheid | Inbraakpreventie | € 420,= |
| | Brandpreventie | |
| | Bedrijfshulpverlening | |
| Hygiëne | HACCP-keukenhygiëne | € 630,= |
| | Legionellapreventie | |
| | Bemonsteren van de luchtkwaliteit | |
| | Bacteriologisch toiletonderzoek | |
| Schoonmaak | Dagelijks schoonmaakonderhoud | € 420,= |
| | Toilet hygiëne | |
| | Toiletfaciliteiten | |
| | Glasbewassing | |
| Duurzaamheid | Afvalbeheer | € 630,= |
| | Energieverbruik en energiemangement | |
| | Milieu wetgeving | |
| Arbeidsomstandigheden | Werkplekkenonderzoek | € 420,= |



| Thema's | De faciliteiten en diensten | Prijs vanaf |
|---------------------------|--|-------------|
| Hospitality | Koffie- en drankenvoorzieningen | € 420,= |
| | Gastenontvangst | |
| | Catering | |
| Bereikbaarheid | Telefonische bereikbaarheid | € 280,= |
| | Vindbaarheidsondersteuning | |
| | Interne bewegwijzering | |
| | Parkeerfaciliteiten | |
| Dakveiligheid | Dakinspecties | € 420,= |
| | Bliksemafleiding | |
| | Valrisico voor werkzaamheden op het dak | |
| Intern transport | Veiligheidsinspectie Heftrucks | € 420,= |
| | Veiligheidsinspectie Oplaadpunten | |
| | Veiligheidsinspectie Magazijnstellingen | |
| | Takels en (hijs-)kranen | |
| | Docklevelers | |
| | Rol- en bedrijfsdeuren Klimmaterialen . | |
| Elektriciteitsinstallatie | Elektrotechnische installaties | € 980,= |
| | Handgereedschap | |
| | Visuele inspectie onderhoud installaties (E) | |
| Klimaatomstandigheden | Luchtkwaliteit | € 630,= |
| | Koeltechniek | |
| | Warmtetechniek | |
| | Regelinstallatie (GBS, gebouwbeheersysteem) | |
| Documentenbeheer | Printers | € 420,= |
| | Faxen | |
| | Kopieerapparatuur | |
| | Digitalisering en archivering | |
| Bedrijfskleding | Kwaliteit van de kleding (w.o. veiligheid) | € 420,= |
| | Kwaliteit van het wassen | |
| | Logistieke faciliteiten | |
| Liften en roltrappen | Personenliften | € 420,= |
| | Goederenliften | |
| | Roltrappen Gevelonderhoudsinstallaties . | |
| Green facilities | Interieurbepplanting | € 280,= |
| | Tuin en terreinonderhoud | |
| | Bloemenabonnementen | |



DEKUNSTVANVERZORGEN



I: WWW.DEKUNSTVANVERZORGEN.NL

T: 0800 – 5555 67 (DAG EN NACHT GRATIS BEREIKBAAR)