



ISO 41001- certificering van het Servicepunt van het Ministerie van Defensie



Facility Management naar een hoger niveau

Sommige organisaties zijn bij uitstek veeleisender dan andere als het gaat om hun interne bedrijfsvoering. Een organisatie als het Ministerie van Defensie, in welk land dan ook, moet in de kern foutloos functioneren omdat de veiligheid van de hele samenleving ervan afhangt.

ISO 41001 is de nieuwste internationale norm voor Facility Management (FM). Gepubliceerd in 2018, is het een kader voor complexe FM-organisaties die op de hoogte moeten blijven van de steeds veranderende trends in hoe mensen werken binnen de werkplek.

Het Nederlandse Ministerie van Defensie, een van de grootste werkgevers in Nederland met in totaal ruim 67.000 werknemers, werkt sinds 2014 aan één centraal aanspreekpunt voor alle ondersteuning. Op dat moment is Servicepunt bedacht als een nieuwe FM-organisatie die mensen, locaties en processen op de verschillende militaire locaties in Nederland integreert binnen de complexe omgeving van Defensie. Het primaire doel is het verbeteren van de kwaliteit van leven van de mensen die het ministerie

dient en waarmee het samenwerkt, en het helpen van de verschillende eenheden om productiever te worden en zich alleen te richten op het beschermen van de collectieve vrijheid.

Het mogelijk maken van een one-stop shop in een grote en complexe organisatie als Defensie, vereist een hoge mate van standaardisering en harmonisering van processen. Daarom heeft Servicepunt een FM-systeem opgezet en geïmplementeerd volgens de ISO 41001:2018 norm en begin 2022 BSI gevraagd een audit op basis daarvan uit te voeren.

Dit was de eerste ISO 41001 audit ooit op het Europese vasteland en de eerste ISO 41001 audit ooit bij een overheidsinstelling wereldwijd. De certificering die ermee gepaard ging verbeterde niet alleen de communicatie en transparantie binnen Servicepunt en het ministerie, maar versterkte ook de winnende mindset om professionals op locatie zoveel mogelijk vrijheid te geven, van fouten te leren en de werkwijzen daarop aan te passen.

Meer informatie op [bsigroup.com](https://www.bsigroup.com)



Servicepunt

Een omvangrijke en complexe organisatie met een visie

Met 44 locaties zoals vliegvelden, marinehavens, kazernes, hoofdkantoren, logistieke centra, enz. verspreid over heel Nederland, is het Ministerie van Defensie een van de grootste werkgevers van Nederland. "Eigenlijk zijn het vele organisaties in één, met allerlei wederzijdse afhankelijkheden" legt Ian Van der Pool, Hoofd Bedrijfsbureau en plaatsvervangend directeur van Servicepunt, uit.


Het is juist deze complexiteit en onderlinge afhankelijkheid die, indien niet organisch beheerd, belemmeringen of anderszins frictiepunten kan opleveren bij de toegang tot informatie en diensten, zowel binnen de organisatie als voor haar klanten.

"Daarom hebben we een ambitie geformuleerd: - legt Laurens Jobse, commandant van de brigadegeneraal Facilitaire Logistiek en Beveiliging, uit - we willen ernaar toe dat iedere Defensiemedewerker op eenduidige wijze terecht kan voor ondersteuning - in de breedste zin. Dat is gaandeweg het programma 'Servicepunt' gaan heten."

"Servicepunt is een zuivere facilitymanagement-organisatie" legt Van der Pool uit, die

als materiedeskundige betrokken was bij de totstandkoming van de ISO 41001 norm. "Het bedient zowel interne klanten vanuit alle verschillende Defensieonderdelen en klanten van buiten de Defensieorganisatie." Omdat elke afzonderlijke locatie een ander primair proces heeft en daarmee een andere klantorganisatie, was het nodig om de basis voor de onderliggende, lokale facilitaire managementsystemen (FMS) op centraal niveau te leggen. Hierdoor kunnen de militaire eenheden op locatie zich volledig richten op hun missie: beschermen wat ons dierbaar is.

Op 1 december 2022 ging Servicepunt officieel van start als support hub. Leon Hendrixx werd gevraagd de leiding te nemen als directeur. "Als je een centrale organisatie gaat opzetten, moet je een facilitair managementsysteem hebben waarmee elk van die 44 locaties uit de voeten kan en vindbaar is, ondanks alle verschillen tussen de locaties omdat een marine-eenheid immers een andere ondersteuningsvraag heeft dan een luchtmachteenheid. De vraag was of de richting die we kozen de juiste was, dus voordat we met Servicepunt begonnen, hebben we BSI, een gespecialiseerde onafhankelijke partij op het gebied van ISO-certificering, er naar laten kijken."



“Wat Servicepunt zo bijzonder maakt, is dat het een organisatie betreft die op 44 locaties in Nederland zichtbaar is.”

Leon Hendrixx
Director, Servicepunt



De complexiteit van onze organisatie onze kracht maken met ISO 41001

Facility Management is de organisatorische functie die mensen, locaties en processen in de bebouwde omgeving integreert, met als doel de levenskwaliteit van mensen en de productiviteit van de kerntaken te verbeteren. Het beïnvloedt de gezondheid en het welzijn van iedereen die in contact komt met een organisatie en omvat een breed scala aan vlakken, waaronder bezettingskosten, ruimtegebruik, onderhoud, beveiliging, schoonmaak, milieuduurzaamheid en meer.

Op basis van internationale best practices is in 2018 ISO 41001, Facility management - Managementsystemen - Eisen met leidraad voor gebruik, gepubliceerd om FM-teams te helpen optimale efficiëntie te bereiken door de behoeften en eisen van de verschillende belanghebbenden te dienen met effectieve, veilige en duurzame bedrijfsprocessen. Het helpt ook organisaties die FM willen uitbesteden, want het biedt een garantie tegen leveranciers die de naleving van de norm kunnen aantonen, als het gaat om hun aanpak en processen.

Omdat de activiteiten van de nieuwe Servicepunt-organisatie aan de allerhoogste normen moesten kunnen voldoen, benaderde Van der Pool begin 2022 BSI om een pre-auditfase voor ISO 41001-certificering te starten. "Door de complexiteit van de organisatie, met veel processen en procedures, was de audit uitdagend," zegt Rob Wollrabe, een ervaren Lead Auditor bij BSI voor de ISO 41001 norm die betrokken was bij het certificeringsproces. De audit begon in april 2022. "In de eerste fase van dit traject hebben we een pre-audit uitgevoerd om te bepalen hoeveel vooruitgang was geboekt met de implementatie van de ISO 41001:2018 norm

- legt Wollrabe uit - Servicepunt heeft de aandachtspunten uit de pre-audit meteen effectief en doortastend opgevolgd."

"Het uitgangspunt, zegt Van der Pool, was om te kijken wat er op centraal niveau aan elkaar geknoopt kon worden: "We begonnen met de centrale organisatie. Op elke locatie is de servicemanager verantwoordelijk voor de implementatie van de norm en de aanpassing van zijn bedrijfssysteem daarop. Waar je bij de ISO 9001 norm vooral kijkt of je producten en diensten voldoen aan de vooraf gestelde afspraken, gaat het er bij FM en ISO 41001 om dat je je opdrachtgever kent en weet wat zijn businesscase is. Je moet aantoonbaar waarde kunnen toevoegen en niet alleen reactief zijn. We zijn dus van een reactief-operationeel naar een proactief-strategisch niveau gegaan. Daarom verbinden we de managementsystemen van de 44 locaties met elkaar. We willen het tactisch-operationele niveau verbinden met het strategische niveau."

Hendrikx doorbreekt de mythe van certificering als iets dat een vervelende verplichting is: "Door de certificering laten we experts door een andere bril naar onze organisatie kijken. Daarbij hebben we de ambitie om een lerende organisatie te zijn. Met 44 locaties wil je dat je van elkaar leert. Fouten maken mag - zonder fouten leer je niets. Certificering geeft continu aan wat we als organisatie kunnen doen om te blijven verbeteren. "

"Bij de certificeringsaudit - legt Wollrabe uit - heeft de organisatie laten zien dat zij een facilitair managementsysteem hebben ingevoerd dat voldoet aan de eisen van de norm. De audit heeft dan ook geresulteerd in een positief advies voor certificering."

Efficiënt en klantgericht met een proactieve strategische aanpak

Met Servicepunt en de nieuwe certificering heeft Defensie nu een slimmere Facility Management workflow opgezet, met een focus op voortdurende verbetering. "In tijden vol uitdagingen zoals de oorlog in Oekraïne, pandemieën, klimaatverandering, de energietransitie, vluchtelingencrisis - zegt Van der Pool - moet een FM-organisatie leren het primaire proces proactief of zelfs voorspellend te ondersteunen. Nu is dit mogelijk!"

"Door een facilitair managementsysteem onder ISO 41001 te implementeren, heeft het Ministerie van Defensie nu de processen tussen de verschillende afdelingen beter gestroomlijnd en hierdoor meer gedetailleerd overzicht gekregen" verzekert Wollrabe.

Een van de vele voordelen van de nieuwe manier van werken is de positieve houding van de werknemers tegenover het transparantere en efficiëntere beheer. "We krijgen ook positieve reacties van leveranciers - voegt Van der Pool toe - We streven ernaar de richtlijnen te verbreden en alle medewerkers op locatie en leveranciers te inspireren tot meer innovatie. Dit houdt in dat we risico's nemen en de grenzen van de regelgeving uitdagen. Dit is een nieuw perspectief in een organisatie die de neiging heeft risico's te vermijden".

Ralf Veltman, Enterprise Sales & Partnership Manager bij BSI: "We werken al 10 jaar met Defensie samen aan andere ISO-standaarden,

onder meer voor milieumanagement. Veel organisaties worden door klanten of leveranciers verplicht om aan bepaalde normen te voldoen en certificering aan te vragen. Defensie heeft er juist zelf voor gekozen om deze dienstverlening bij ons af te nemen, omdat zij weten dat zij er als organisatie beter en efficiënter van worden. Het creëert bewustzijn binnen de organisatie."


Certificering zorgt ervoor dat de communicatie en transparantie binnen de organisatie verbetert, zegt Hendriks: "Als je BSI binnenlaat als certificerende partij en alles laat controleren, kijken ze ook hoe je je informatie hebt ontsloten. Alle 44 locaties moeten op hetzelfde informatieniveau zitten. We hebben ervoor gekozen om periodieke bijeenkomsten te houden met alle belanghebbenden op elke locatie en dat doen we nu als Servicepunt; we organiseren bijeenkomsten over de locaties heen om beter te communiceren en meer van elkaar te leren. BSI heeft ook aangegeven dat dit de manier is om iedereen betrokken te houden bij de doelstelling om onze klanten maximaal te ondersteunen, zodat zij zich meer op hun primaire proces kunnen richten."

"De grote verandering is dat de versnippering van ingangspunten om ondersteuning te krijgen is teruggebracht tot één ingangspunt dat via een klik op de computer of smartphone bereikbaar is - voegt Jobse toe - Ons facility management was niet altijd klantgericht, maar het proces en de uitvoering zijn nu aanzienlijk verbeterd."

Voordelen van de implementatie van ISO 41001 in een notendop:

- Verbetert de gezondheid en veiligheid van het personeel
- Vermindert de impact op het milieu
- Minimaliseert de kosten
- Biedt een strategisch concurrentievoordeel
- Voegt waarde toe binnen en buiten de organisatie
- Is wereldwijd schaalbaar





“De gewenste organisatiecultuur is dat onze mensen ertoe doen. Als ze hindernissen ervaren, zijn wij er om die zoveel mogelijk weg te nemen en ervoor te zorgen dat ze hun werk goed kunnen uitvoeren. Dat vereist een andere mindset.”

Leon Hendriks, Director, Servicepunt

Een cultuurverandering

Naast de invoering van een nieuwe norm is de ISO 41001-certificering ook een motor voor cultuurverandering. “Het is een kwestie van heel anders kijken naar je organisatie en je mensen; hoe werken we samen en voegen we waarde toe aan de opdrachtgever? - zegt Van der Pool - De kennis zit al diep in de organisatie, maar hoe ontsluit je die? Kennisuitwisseling is daarom een uitgesproken onderdeel van de nieuwe structuur.”

“De gewenste organisatiecultuur is dat onze mensen ertoe doen. Als ze hindernissen ervaren, zijn wij er om die zoveel mogelijk weg te nemen en ervoor te zorgen dat ze hun werk goed kunnen uitvoeren. Dat vereist een andere mindset”.

Binnen Servicepunt is Van der Pool nu verantwoordelijk voor het uitvoeren en onderhouden van het managementsysteem op basis van de norm die uiteindelijk op alle locaties zal worden ingevoerd. “Maar het uitgangspunt hierbij is dat we ze niet gaan verplichten om te certificeren - het moet duidelijk zijn dat het ze helpt. Iedere medewerker moet weten waarom we dit doen en wat zijn of haar rol en bijdrage is. We gaan nu

een continu verbeteringsproces in, waarbij we een jaarlijkse audit hebben en om de drie jaar opnieuw gecertificeerd worden. Tijdens de jaarlijkse audits richten we ons op de belangrijkste punten en zoomen we in op een paar onderdelen. We vertrouwen erop dat er meer aanvragen zullen komen voor ISO 41001 certificering. Deze standaard is een kapstok voor grotere bedrijven om overzicht te creëren, verschillende locaties te besturen en FM-activiteiten te stroomlijnen. “

De audits zullen leiden tot de gewenste nieuwe inzichten, benadrukt Van der Pool: “Niet alleen de organisatie, maar ook de norm kan worden verbeterd en uitgebreid naar andere versies. Het gaat er uiteindelijk om de kwaliteit van de facilitaire dienstverlening te verbeteren. Als je het vakgebied begrijpt en je past deze norm toe, dan levert dat vrijwel direct enorme voordelen op, met correctief onderhoud dat je kunt voorkomen en processen die niet meer fout lopen. Fantastisch toch?”

Waarom BSI?

Als het secretariaat van het ISO-comité voor facilitaire normen, hebben we tijdens de ontwikkeling van ISO 41001 een leidende rol gespeeld. Daarom zijn wij het best geplaatst om u te helpen de norm te begrijpen.