



THEMA

INNOVEREN
INSPIREREN
EXCELLEREN

FACTO CONGRES 2017

13 JUNI 2017 • HOTEL VAN DER VALK VEENENDAAL

WWW.FACTO.NL/CONGRES

arrangegroup™
the facility lab.

CBRE

Facilicom

FACTO



FMN



The Bridge+
business innovators

Twynstra Gudde





FACTO CONGRES 2017

Binnen facility management gaat het steeds vaker om het leveren van innovatieve en excellente dienstverlening in een inspirerende werkomgeving. Wie in staat is om, samen met externe partijen, deze innovatieve en excellente dienstverlening te leveren, zorgt ervoor dat het primair proces optimaal kan functioneren. Alle reden dus voor een facilitair congres met de titel: 'Innoveren, Inspireren, Excelleren'.



DAGVOORZITTER RACHEL KUIJLENBURG

Hogeschooldocent bij de opleiding Facility Management (Hoogse Hogeschool) en onderzoeksdocent lectoraat Facility Management (Hanze Hogeschool).



Ruud Veltenoor

PLENAIRE OPENING Shift Happens

Altijd connected, internet of everything, robotisering, big data en data analytics, meer welvaart, minder werk, autonome voertuigen, augmented reality & wearable computing, sensoren (niet alleen in kantoren maar ook op en in ons lichaam), knutselen met DNA en bioprinting (organen op bestelling). Het zijn voorbeelden van nieuwe technologieën die impact hebben op ons leven en werk. Wat zijn de meest disruptieve technologieën en welke gevolgen hebben zij op de economie en onze welvaart, op onze samenleving en ons welzijn, op bestaande organisaties, en bovenal, op ons leven en werk?

Het is van groot belang dat mensen en bedrijven begrijpen welke technologische doorbraakinnovaties ons te wachten staan en hoe we hier maximaal op kunnen anticiperen.

Shift Happens biedt een fascinerend doorkijkje naar de technologie van de toekomst, maar biedt ook richtlijnen en handvatten hoe we dit kunnen inzetten om meer waarde te creëren en ons te onderscheiden van concurrenten.

Ruud Veltenoor is filosoof, TEDx-spreker, buitengewoon hoogleraar, friskijker en sociaal bewogen investeerder. Hij studeerde filosofie aan de Universiteit van Amsterdam en aan de Columbia University in New York en International Business Management aan Harvard. Zijn visie, inzichten en onekdotes zijn gebaseerd op meer dan 25 jaar ervaring als ondernemer en bestuurder bij bedrijven als McKinsey in de VS, Volmac, RAET, Wegener en Planet Internet. Tevens was hij een decennium lang chairman van een venture capitalist en investeerde hij meer dan twee miljard euro in technologiebedrijven op alle continenten.



Marc Westeneng

PLENAIRE AFSLUITING Trends in Service Excellence

Keynote speaker Marc Westeneng bespreekt de laatste trends in service excellence en laat zien welke mogelijkheden organisaties hebben om hier mee om te gaan. Een greep uit de inhoud van zijn inspirerende verhaal:

- Concrete tips voor het vinden van de juiste balans tussen 'high tech' (toepassing van technologie) en 'high touch' (menselijke aandacht).
- Slimmer omgaan met klantonderzoek: veel minder onderzoek, veel meer inzicht.
- Aan de slag met klantgerichtheid? Zorg eerst voor een fact based businesscase (incl. tips hoe je die maakt).
- Stop met persona's, die zijn vooral relevant voor romanschrijvers, slechts zelden voor dienstverleners.

Marc Westeneng is veelgevraagd spreker en oprichter van flowresulting, adviesbureau voor marketing & strategie. Het bureau bestaat 15 jaar en adviseert de grote dienstverleners van Nederland. Al jaren is flowresulting het hoogst gewaardeerde adviesbureau van Nederland, met een Netto Promotor Score van +70. Marc gaf tijdens het Facto Congres 2016 een bijzonder goed gewaardeerde workshop over het ontwerpen en realiseren van een unieke klantbeleving.

WORKSHOPS

WORKSHOP 1

11:30 - 12:30
13:30 - 14:30



SABINE BORKUS

Innovatiemanager Facilities bij Alliander

TON BERNTS

Manager Facilities bij Alliander

MAX BRAAMHORST

Manager advies & ontwikkeling bij Yask

Next level samenwerken: waarde toevoegen vanuit co-creatie

(Case Alliander)

Alliander en Yask werken sinds 2013 nauw samen, waarbij Yask de uitvoering en coördinatie van alle operationele activiteiten op het gebied van werkplek-, locatie- en wagenparkbeheer verzorgt. Naast ontzorgen spelen vooral het toevoegen van waarde en de focus op innoveren een belangrijke rol.

Beide partijen nemen de deelnemer op interactieve wijze mee in hun samenwerking. Een samenwerking waarbij sprake is van een next level: geen klassieke opdrachtgever/opdrachtnemerrelatie met een harde knip, maar een georganiseerde samenwerking vanuit rollen. Strategie blijft altijd bij Alliander, operatie altijd bij Yask. De organisaties vinden elkaar op het tactische niveau.

Een unieke kijk op een bijzondere samenwerking, waarbij de stap wordt gemaakt van uitsluitend 'denken in efficiency' naar 'co-creatie' die echt waarde toevoegt.

WORKSHOP 2

11:30 - 12:30
13:30 - 14:30



RICCO GROENEVELD

Workplace Lead Nederland bij Accenture

HERMAN KNEVEL

Directeur Innovatie en Strategie bij ISS Facility Services

Van 'what's in it for me' naar 'what's in it for we'

(Case Integrated FM en Vested-samenwerking bij Accenture)

Organisatieadviesbureau Accenture (3.000 medewerkers in Nederland, hoofdkantoor in Amsterdam) en ISS Facility Services hebben sinds 2005 een outsourcingrelatie voor facility services. Begin dit jaar is het derde generatie IFM-outsourcingcontract in werking getreden. Een outcome based partnership, waarbij partijen nog meer dan voorheen focussen op duurzaam partnership en innovatie. Daarbij speelt het samenwerkingsmodel Vested een grote rol, en staat niet het individuele belang maar het gezamenlijke belang centraal. Hoe ziet de Vested-samenwerking er in de praktijk uit? Wat levert dit op voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer? En op welke manieren werken partijen voortdurend aan vernieuwing en innovatie (ook op sociaal gebied!) met als resultaat een steeds hoger niveau van dienstverlening en uiteindelijk betere werkprestaties van het primaire proces?

Een workshop over een boeiende, zich continu ontwikkelende Integrated FM-samenwerking waarbij beide organisaties elkaar duurzaam verder brengen.

WORKSHOP 3



Gespreksleider

THIJS VAN DER SPIL

Directeur bij The Bridge business innovators



TechExperienceLab

Technologische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op en ontwrichten bestaande business modellen. Veel bedrijven vragen zich af wat dit voor hun gaat betekenen. Hoe ze technologie kunnen inzetten om ook morgen waarde te blijven creëren voor hun klanten en hun bedrijf te laten groeien. Maar op welke technologieën zet u in? Welke toepassingen daarvan zijn mogelijk binnen een facilitaire omgeving? En hoe realiseert u die?

In het 'TechExperienceLab' (verspreid over 2 workshops) geven 6 sprekers, onder leiding van Thijs van der Spil, directeur bij The Bridge, in een presentatie van 20 minuten inzicht in een aantal technologische oplossingen die in een facilitaire omgeving van toegevoegde waarde kunnen zijn:

WORKSHOP 3A (11:30 - 12:30)

- Toepassingen van Mixed Reality met Microsoft HoloLens (Migael van der Tak, Motion10)
- Meer beleving op de receptie met moderne technologie (Richard Kuijpers, Smartrobot.Solutions)
- Data-analyse voor slimme en gezonde gebouwen (Paul Stomph, QwikSense)

WORKSHOP 3B (13:30 - 14:30)

- Het gebruik van drones bij bouwinspecties (Steven Verver, ZXY Builders)
- Virtual Reality & Gamification om optimaal te trainen (Mart Bosch, G4S)
- Met technologie naar gepersonaliseerde voeding op het werk (Suzan Wopereis, TNO)

WORKSHOP 4

11:30 - 12:30
13:30 - 14:30



COLIN CLEEREN

Directeur/founder van VitalFacts

FLEUR MONTEIRO

Programma-manager HR bij Total Specific Solutions (holding van o.a. Pink Roccade en PharmaPartners)

Grow or Go! Persoonlijke groei als sleutel voor succes

(Hoe kunnen FM en HR samen het beste uit mensen halen?)

Total Specific Solutions (circa 25 business units in diverse Europese landen, circa 1.600 medewerkers en hoofdkantoor in Utrecht) heeft de ambitie om het grootste softwarebedrijf (in verticale markten) van Europa te worden. De focus ligt op ontwikkeling, vitaliteit en groei van medewerkers. Om de doelstellingen te kunnen behalen is het van belang dat medewerkers telkens een stukje effectiever, beter en innovatiever worden. Dat kan alleen als medewerkers zichzelf iedere dag verbeteren. Dat is makkelijk gezegd. Maar hoe zorg je ervoor dat medewerkers eigenaarschap nemen over hun eigen prestaties, ontwikkeling en groei? En wat kan je als organisatie aanbieden en faciliteren om te zorgen dat medewerkers iedere dag verder kunnen groeien?

De sprekers nemen u op een openhartige wijze mee in een hun ervaringen om het beste uit mensen te halen, geven nieuwe inzichten om de samenwerking tussen HR en FM te verbeteren en delen praktische tips waar u morgen al mee kan beginnen.

WORKSHOP 5

11:30 - 12:30
15:00 - 16:00



JAN KLEIN GOLDEWIJK

Manager Facility Services bij Essent

RALPH VAN DEN HEUVEL

Groepsleider Pulse bij Strukton WorkSphere

Big data en gebouwbeheer: een nieuwe werkelijkheid

(Case Essent)

Internet of Things, sensoren, slimme meters, Big Data. De technologische vooruitgang zorgt ervoor dat gebouwen steeds slimmer worden en dat gebouwbeheerssystemen over steeds meer data beschikken. De uitdaging van deze nieuwe werkelijkheid is om al deze data te transformeren naar bruikbare informatie. Immers, 'meten is weten' is prima, maar de echte vraag is natuurlijk: wat kun je met deze informatie doen?

Strukton en Essent hebben een gezamenlijke visie ontwikkeld op het gebruik van gebouwen en de inzet van data. Wat heeft de gebouwgebruiker aan al deze technologische ontwikkelingen? Wat levert dit hem op? Wat kan een onderhoudspartij met deze data? Hoe kunnen gebruikers van een gebouw hier merkbaar de vruchten van plukken? En wat is de business case van een investering in meer bouwintelligentie?

De sprekers nemen u mee in hun visie en delen ervaringen uit de praktijk.

WORKSHOP 6

11:30 - 12:30
15:00 - 16:00



TIM VAN LEEUWEN

Manager Huisvesting, Facilitair en planning bij NHTV Breda University of Applied Sciences

Van reactief facilitair beheerder naar trekker in verandering, beleving en innovatie

(Case NHTV Breda)

Het facilitair bedrijf van NHTV (4 locaties, 37.000 m² bvo, 760 medewerkers, 7.400 studenten) in Breda heeft de afgelopen drie jaar een enorme ontwikkeling doorgeemaakt. De organisatie is veranderd van een reactief ingestelde facilitair beheerder naar een actieve trekker in verandering, beleving en innovatie. Bovendien staat er voor de komende jaren een zeer uitdagend bouwtraject op het programma namelijk de totstandkoming van de NHTV Campus in 2019, waar de vier huidige locaties van NHTV in zullen opgaan.

Hoe ontwikkel je een strategische visie op de positie en toegevoegde waarde van het facilitair bedrijf? Hoe neem je je team mee in dat traject? Welke tools zet je in om verbeteringen te realiseren? Wat ging daarbij goed? En wat werkte niet op het gebied van visie, leidinggeven, implementaties van Lean en Fish om de gestelde doelen te bereiken?

Tijdens deze workshop neemt Tim van Leeuwen u mee in een storytelling over de transformatie van de facilitaire afdeling, met aandacht voor onder meer de ambities, de 'strategic roadmap' met drie pijlers (Lean, Fish en One Team), X-matrix en de resultaten tot nu toe.

INNOVEREN, INSPIREREN, EXCELLEREN



WORKSHOP 7

11:30 - 12:30
15:00 - 16:00



JOHN HOENDERKAMP

Adviseur vrijwilligersorganisatie,
Maasstad Ziekenhuis

MARIEKE BORKUS

Consultant hospitality in de
praktijk, Facilicom

Spelenderwijs aan de slag met Hospitality

Klanttevredenheid, hospitality en gastbeleving zijn sleutelwoorden voor succesvolle organisaties. Om actief en bewust met deze onderwerpen aan de slag te gaan ontwikkelde Facilicom het HiP-programma. Dat staat voor Hospitality in de Praktijk. Het HiP-programma is een bijzondere methode, met onder meer een Experience Game, een Hospitality DNA-kaart en een Hospitality Game, waarbij de deelnemers spelenderwijs worden uitgedaagd hun eigen visie op hospitality te ontwikkelen én toe te passen.

In 2016 is Facilicom samen met het vrijwilligersteam (circa 150 personen) van het Maasstad Ziekenhuis aan de slag gegaan met Hospitality in de Praktijk. Tijdens deze reis zijn vele bijzondere ontdekkingen gedaan en concrete resultaten behaald.

Hoe pakt u nu zo'n traject aan? Hoe maakt u het team (vrijwilligers en/of medewerkers) enthousiast zodat ze de juiste mindset aannemen om een gastvrije omgeving te creëren voor gasten, en hoe zorgt u voor de borging?

In een interactieve workshop besteden Hoenderkamp en Borkus aandacht aan bovengenoemde vragen, geven ze hun visie op Hospitality in de Praktijk en delen ze hun ervaringen van de afgelopen twaalf maanden. Daarnaast dagen ze de deelnemers uit om spelenderwijs met Hospitality aan de slag te gaan en lichten ze een aantal handige tools toe die u kunt toepassen in de praktijk.

WORKSHOP 8

13:30 - 14:30
15:00 - 16:00



ARNOLD VENEMA

Manager regie Facility Services bij
PGGM

HANS VAN DER ZWAAG

Directeur Outsourcing ICT &
Facility Services bij PGGM

Ontwikkeling naar een wendbare regie-organisatie

(Case PGGM: van 20 naar 2 dienstverleners / leveranciers)

Pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM (hoofdkantoor in Zeist, 38.000 m² bvo in gebruik, circa 1.500 werkplekken) heeft in 2016 na een intensieve voorbereiding de toenmalige afdeling Facilitair (22 medewerkers) omgevormd tot een wendbare facilitaire regie-organisatie met 6 medewerkers. De regie-organisatie werkt nauw samen met de twee dienstverleners (één voor soft services en één voor hard services) die na een (hybride) BVP-procedure het werk gegund hebben gekregen.

Een workshop over de totstandkoming van de regie-organisatie en de ervaringen tot nu toe. Met aandacht voor onder meer de volgende vragen: wat zijn de belangrijkste elementen van de sourcingstrategie van PGGM, hoe is het keuze- en selectietraject van de dienstverleners verlopen, wat waren de voor- en nadelen van het gebruik van BVP als inkoopmethodiek, hoe is de regie-organisatie ingericht (rollen, taken, verantwoordelijkheden), op welke manier is de OR bij het uitbestedingstraject betrokken en hoe verloopt de samenwerking tussen de regie-organisatie en de facilitair dienstverleners in de dagelijkse praktijk?

WORKSHOP 9

13:30 - 14:30
15:00 - 16:00



JOSÉE KRUIWEG

Teamchef Servicedesk Facility
Management bij Politie Nederland

WISSE STENCLAK

Commercieel Manager Interim &
Advies bij ArrangeGroup

Great Servicedesk

(Het verhaal achter de grootste centrale Facilitaire Servicedesk van Nederland, bij de Politie)

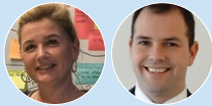
De centralisatie van 26 regionale politiekorpsen en het facilitair bedrijf van de Landelijke Eenheid naar één landelijke politieorganisatie (Politie) is een uniek traject, met als een van de uitkomsten de totstandkoming van de grootste Facilitaire Servicedesk van ons land (62 fte volgens het inrichtingsplan, nu 75 fte en dienstverlening aan 66.000 medewerkers).

Om dit te realiseren is in korte tijd veel werk verzet. Er is een visie ontwikkeld waarbij gekeken is naar de toegevoegde waarde van Servicedesk voor het kernproces. Hoe moet de desk worden ingericht om die toegevoegde waarde te kunnen leveren (met als doel het verhogen van de klantgerichtheid en de verbetering van efficiency en effectiviteit door te werken met één cultuur, één systeem, één proces en op één locatie). Ook zijn tal van uitvoeringsaspecten aan bod gekomen, zoals het aannemen van het juiste personeel, het creëren van de juiste mindset en de verhuizing naar een nieuwe locatie. Sinds 3 oktober 2016 is de servicedesk volledig operationeel en is de desk zelfs uitgeroepen tot 'Great Place to Work' (Award in 2016).

Op een interactieve wijze vertellen de sprekers alles over de grootste servicedesk-operatie van het afgelopen decennium en lichten zij de kneepjes van het Servicedesk-vak toe. Naast inzichten over deze best practice delen beide workshopleiders hun inspirerende visie op de toekomst van Servicedesk.

WORKSHOP 10

13:30 - 14:30
15:00 - 16:00



MAX VAN PROOSDIJ
Contract manager bij IBM

DAVID VERBEEK
Business Development Manager bij
CBRE Global Workplace Solutions

Van vragen naar oplossingen

(Case Integrated FM bij IBM)

Al meer dan 20 jaar levert CBRE facility management-diensten aan IBM (3.500 medewerkers, 6 panden). Door de jaren heen zijn beide organisaties nauw op elkaar ingespeeld geraakt en heeft CBRE het facilitaire dienstenpakket verder geïntegreerd met vastgoedadviesing en projectmanagement. Het inzetten van een end-to-end expertise brengt vele voordelen en mogelijkheden met zich mee. Inmiddels is sprake van een Integraal FM-contract (met 17 SLA's) voor tal van diensten (hard en soft services) die CBRE levert in de zes panden van IBM in Nederland. De basis van een succesvol partnership is een transparante samenwerking, waarbij openheid en wederzijds vertrouwen de dienstverlening naar een hoger niveau tillen.

Een workshop over een langdurige facilitaire samenwerking met aandacht voor onder meer de volgende vragen: hoe kom je tot een verhoging van de klantwaarde? Op welke manier levert CBRE als FM-provider flexibiliteit zodat aangesloten kan worden bij een steeds veranderende manier van werken? Wat waren de uitdagingen voor de organisaties bij het implementeren van het activity based working-concept? Hoe zorg je voor een solide basis voor een langdurig contract? Op welke manier wordt de performance van IBM of haar leveranciers beoordeeld? En wat is de echte meerwaarde van een partnership op lange termijn?

WORKSHOP 11

13:30 - 14:30
15:00 - 16:00



MENDEL ROBBERS
Creatief directeur De Nieuwe Stad /
Schipper Bosch

SJOERD MEMELINK
Senior huisvestingsadviseur
Twynstra Gudde

Vastgoed as a service

Van asset naar een service, van product naar een dienst. Is dit mogelijk met vastgoed? Steeds meer mensen hebben de overtuiging dat dat kan. Hierbij draait het niet meer om het gebouw, maar om de gebruiker. Het gaat om vastgoed dat optimaal inspelt op de behoefte van de gebruiker en ongemerkt inspelt op nieuwe behoeftes van gebruikers. Het gaat ook om vastgoed waarin optimalisaties, aanpassingen en verbeteringen worden doorgevoerd, waardoor de gebruiker efficiënter, productiever, gelukkiger en/of gezonder wordt. Anders gezegd: gebouw en dienstverlening als één integraal geheel.

Wat vraagt dit van de eigenaar? Wat vraagt dit van de dienstverlener(s), leveranciers en van de gebruiker? En natuurlijk: wat betekent dat voor de facilitair manager? 'Vastgoed as a service' is een concept dat in het in ontwikkeling zijnde gebied 'De Nieuwe Stad' in Amersfoort wordt onderzocht in samenwerking met Twynstra Gudde.

Aan de hand van de eigen zoektocht naar radicale nieuwe vormen van huisvesting voor Twynstra Gudde geven Memelink en Robbers (zowel vanuit het perspectief van de gebruiker als vanuit de eigenaar) hun visie op 'vastgoed as a service' (opzet, achtergronden, kansen, belemmeringen) en wat de voor- en nadelen kunnen zijn.

PROGRAMMA

09:55 - 10:00	OPENING Opening door dagvoorzitter <i>Rochel Kuijlenburg</i>	13:30 - 14:30	WORKSHOPRONDE 2 Keuze uit 8 workshops
10:00 - 11:00	PLENAIRE OPENING Shift Happens <i>Ruud Veltenoor</i>	14:30 - 15:00	PAUZE
11:00 - 11:30	PAUZE	15:00 - 16:00	WORKSHOPRONDE 3 Keuze uit 7 workshops
11:30 - 12:30	WORKSHOPRONDE 1 Keuze uit 7 workshops	16:15 - 17:00	PLENAIRE AFSLUITING Trends in Service Excellence <i>Marc Westenberg</i>
12:30 - 13:30	LUNCH	17:00	AFSLUITING & BORREL

INFORMATIE



Prijzen

Bent u lid van FMN, FMC, abonnee van Facto Magazine, Service Management of Zorginstellingen, of lid van de LinkedIn groep van Facto? Dan betaalt u **€ 499,-** per persoon.

Deze prijs is incl. koffie, thee, lunch, borrel en excl btw.

Bent u geen lid of abonnee? Dan geldt de normale prijs van **€ 549,-**

Korting

Komt u met één of meer collega's naar het congres? Dan geldt een aantrekkelijke korting. U betaalt dan:

Bij 2 personen: **€ 449,-** per persoon

Bij 3 personen: **€ 419,-** per persoon

Bij 4 of meer personen **€ 399,-** per persoon

Locatie

Het Facto Congres 2017 vindt plaats in Hotel Van der Valk, Bastion 73, 3905 NJ Veenendaal

De routebeschrijving vindt u op www.hotelveenendaal.com/contact

Organisatie

Het Facto Congres 2017 wordt georganiseerd door Facto.

Inschrijven en meer informatie: www.facto.nl/congres