



ISO 41001-certificering van het Ministerie van Defensie



Facility Management naar een hoger niveau

BSI werd gevraagd door het Nederlandse Ministerie van Defensie, een van de grootste werkgevers in Nederland met meer dan 67.000 werknemers, om een audit uit te voeren op basis van ISO 41001, de nieuwste internationale norm voor Facility Management (FM). De certificering verbeterde niet alleen de communicatie en transparantie binnen het Ministerie van Defensie, maar versterkte ook de mentaliteit om professionals op locatie zoveel mogelijk vrijheid te geven om van fouten te leren en werkwijzen daarop aan te passen.

Een complexe organisatie met een visie

Het Ministerie van Defensie heeft 44 locaties door heel Nederland, waardoor het een complexe organisatie is met een hoge mate van standaardisatie en harmonisatie van processen. Door deze complexiteit en onderlinge afhankelijkheden kunnen belemmeringen ontstaan bij het verkrijgen van informatie en diensten als deze niet organisch worden beheerd.

"Defensie is eigenlijk vele organisaties in één, met allerlei wederzijdse afhankelijkheden", legt Ian Van der Pool, Hoofd Bedrijfsbureau en plaatsvervangend directeur van Servicepunt uit, het centrale loket voor alle ondersteuning dat

mensen, locaties en processen op de verschillende militaire locaties in Nederland integreert binnen de omgeving van Defensie.

"Servicepunt is een zuivere facilitymanagement-organisatie" vertelt Van der Pool die als materiedeskundige betrokken was bij de totstandkoming van de ISO 41001-norm. "Het bedient zowel interne klanten van alle verschillende Defensieonderdelen als externe klanten."


Vóór de lancering van Servicepunt op 1 december 2022 moest Defensie er zeker van zijn dat het volgens de hoogste FM-norm was opgezet, dus benaderde Van der Pool begin 2022 BSI om een pre-auditfase te starten voor ISO 41001-certificering.

"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 - wijst Leon Hendrikx directeur van Servicepunt. "De vraag was of de richting die we kozen de juiste was, dus voordat we met Servicepunt aan de slag gingen, hebben we BSI gevraagd ernaar te kijken."

Find out more at bsigroup.com



Servicepunt



“ISO 41001 helpt FM-teams optimale efficiëntie te bereiken door de behoeften en eisen van de verschillende belanghebbenden te dienen met effectieve, veilige en duurzame bedrijfsprocessen.”

Leon Hendrikx, Director, Servicepunt

Efficiëntie en transparantie op centraal managementniveau invoeren

De audit begon in april 2022. Het was de eerste ISO 41001-audit ooit in het Europese vasteland en de eerste ISO 41001-audit ooit bij een overheidsinstelling wereldwijd. ISO 41001 helpt FM-teams optimale efficiëntie te bereiken door de behoeften en eisen van de verschillende belanghebbenden te dienen met effectieve, veilige en duurzame bedrijfsprocessen.

“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 die betrokken was bij het certificeringsproces. “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 zijn 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.”


“Tijdens de certificeringsaudit - legt Wollrabe uit - heeft Defensie aangetoond dat ze een facilitair managementsysteem hebben geïmplementeerd dat voldoet aan de eisen van de norm. De audit resulteerde dan ook in een positief advies voor certificering.”

Een slimmere werkwijze en een cultuurverandering

Met Servicepunt en de nieuwe certificering heeft Defensie nu een slimmere Facility Management workflow opgezet, met een focus op voortdurende verbetering.

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.”



“Naast de invoering van een nieuwe norm is de ISO 41001-certificering ook een motor voor cultuurverandering.”

Leon Hendrixx, Director, Servicepunt

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.

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.”

Volgens Laurens Jobse, Commandant van de Divisie Facilitair Logistiek en Beveiliging brigadegeneraal, is er een aanzienlijke verbetering opgetreden in het facilitaire proces en de uitvoering. “De grote verandering is dat de versnippering van ingangs-

punten om ondersteuning te krijgen is teruggebracht tot één ingangspunt dat via een klik op de computer of smartphone bereikbaar is.”- voegt Jobse toe. Deze verandering heeft de klantgerichtheid van hun facility management sterk verbeterd.

“De gewenste organisatiecultuur - vult Hendrixx aan - 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.”

Het Ministerie van Defensie gaat nu een continu verbeteringsproces in, waarbij BSI jaarlijkse audits uitvoert en om de drie jaar een hercertificering uitvoert. Tijdens de jaarlijkse audits richten we ons op de belangrijkste punten en zoomen we in op enkele onderdelen. Door de FM-processen voortdurend te verbeteren en eventuele kloven of zwakke punten aan te pakken, zorgen organisaties voor de veiligheid, de beveiliging en het welzijn van hun werknemers, klanten en belanghebbenden.

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.