

WWW.UTNIEUWS.NL

Deze special is een extra uitgave
van UT Nieuws • november 2013

SPECIAL

nieuws

ACTUEEL EN ONAFHANKELIJK

Facilitair Bedrijf

TAD tours
altijd de juiste koers



Voor groepsreizen, schoolreizen, meerdaagse excursiereizen en VIP-vervoer.

Kopersteden 4, 7547 TK Enschede | Postbus 1200, 7500 BE Enschede
T +31 (0)53 48 25 582 | F+31 (0)53 48 25 560 | www.tad-tours.nl



Deze QR-code is de link naar een promotiefilm over het Facilitair Bedrijf. De film laat de werkzaamheden zien van FB'ers en het dagelijks reilen en zeilen van het Facilitair Bedrijf.

De film is ook te bekijken via:
<http://www.utwente.nl/fb/wiki/>



Facilitair Bedrijf: uw partner?



Als lezer van deze special over het Facilitair Bedrijf heeft u ongetwijfeld een beeld van en een mening over de activiteiten van ons FB.

De UT-campus is ons visitekaartje,

maar ook de basis voor de mix van werken, wonen, studeren en ontspannen die we zo graag promoten.

Het FB is bij veel facetten van de dagelijkse gang van zaken betrokken. Ik noem slechts enkele: onderhoud gebouwen, inkoopproces, catering, beveiliging, etc. Diensten die wij gewoon vinden en met kwaliteit moeten worden geleverd.

Medewerkers en management van het FB hebben er de laatste jaren hard aan getrokken om zowel diensten kwalitatief te verbeteren als de samenwerking te versterken. Ook presentatie en communicatie hebben daarbij veel aandacht (FBeter, klanttevredenheidsenquête).

Het Facilitair Bedrijf is er klaar voor om bij het primaire proces van onderwijs en onderzoek in toenemende mate als partner te worden betrokken.

Ik denk dan bijv. aan vormgeving van de 'living lab'-gedachte, vroegtijdig advies inzake huisvesting, duurzame ontwikkeling, mobiliteitsvraagstuk, etc. In deze special leest u enkele bespiegelingen hierover.

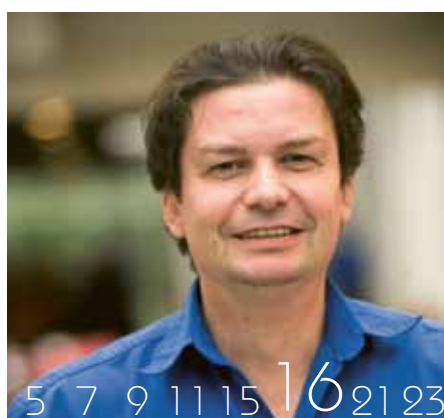
Voor goed onderwijs en onderzoek is een goede ondersteuning een harde randvoorwaarde. Het is aan ons, UT'ers, om hier in goed partnerschap aan te werken.

Kees van Ast,
vice-voorzitter CvB

INHOUD



• Acht FB-ambassadeurs over hun functie en het gebouw waar ze werken



4	INTERVIEW DAVID KORRINGA
5	IK HEB EEN KLACHT!
6/7	OP PAD MET DE BEVEILIGING
8	INKIJKJE IN DE UT-HUISHOUDING
9	FBETER
10/11	EEN APK VOOR ELKE BOOM
12/13	WAARHEEN MET JE PROBLEEM?
14/15	POST VOOR DRIENERLOLAAN 5
16	PARKEERBELEID
17	VISITATIE FB
18/19	WAAR JIJ NOOIT KOMT...
20/21	EEN MUURTJE IS ZO GEZET...
22	INTERVIEW JOHN SUSEBEEK
23	FACULTEIT ITC NAAR DE CAMPUS

• COLOFON

Deze journalistiek onafhankelijke special van UT Nieuws is tot stand gekomen in samenwerking met het Facilitair Bedrijf van de UT.

Aan deze special werkten mee: Ditta op den Dries, Paul de Kuyper, Maaike Platvoet, Sandra Pool, Johannes de Vries (redactie UT Nieuws), Rikkert Harink, Gijs van Ouwerkerk, Arjan Reef (fotografie) en Anne Everloo (infographic).

Foto cover: Rikkert Harink

Vormgeving en realisatie: Deltahage bv.

Directeur David Korringa over 'zijn' Facilitair Bedrijf

De smeeroilie van de UT



David Korringa, directeur van het Facilitair Bedrijf, is een man met een duidelijke filosofie; hij weet waar hij naar toe wil met het FB en wat hij verwacht van zijn collega's. Met opleidingen en brainstormsessies wil hij zijn afdeling zo effectief en slim mogelijk inrichten. 'Het uiteindelijke doel is dat medewerkers samen de schouders er onder zetten en dat ze bereid zijn om over eigen grenzen heen te zoeken naar oplossingen.'

TEKST: SANDRA POOL • FOTO: ARJAN REEF

David Korringa (44) ziet het Facilitair Bedrijf, waar hij sinds 2007 de scepter zwaait, als de smeeroilie in de machine. 'Als het goed gaat, heeft niemand er oog voor, toch heeft iedereen er een mening over. Vooral over de standaarddienstverlening zoals de schoonmaak en de koffie.' Niet geheel terecht, vindt hij, want er schuilt achter alle FB-onderdelen een professioneel vak. 'We zitten overal en we krijgen heel veel mee. Onze grootste uitdaging is dat wij vroeg betrokken worden bij bedrijfsvoeringzaken.'

In een piramidevorm schetst hij op een whiteboard wat hij bedoelt. 'Zeventig procent van

ons werk is de standaarddienstverlening. Twintig procent is partnerschap en tien procent is innovatie. Stel er is sprake van een bezuinigingsronde bij een faculteit, dan zou ik graag zien dat partijen met ons in overleg gaan om te kijken wat mogelijk is.'

Korringa noemt dit partnerschap, een onderdeel dat volgens hem beter kan. 'Het gebeurt nog te weinig.' Hetzelfde geldt voor de tak innovatie. 'Die vind ik het allerleukste', zegt Korringa. 'We maken hierbij gebruik van de kennis in de organisatie.' Hij vertelt over een onderzoek in samenwerking met Jos van Hillegersberg (onderzoeker bij MB). 'We hebben modellen gebruikt om inzicht te krijgen in onze eigen processen. Erg nuttig zo'n aanpak,

'Iedereen heeft een mening over de schoonmaak en de koffie'

maar dikwijls moeizaam op gang te krijgen binnen de UT. We zouden daarom heel graag een klein innovatiebudget willen om dergelijke onderzoeken te doen en uit te proberen.' Behalve een helder idee over het werkveld van het FB, heeft de directeur ook een filosofie over de interne organisatie. Volgens hem is het belangrijk dat de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie wordt neergelegd. 'Dat gaat allereerst gepaard met vertrouwen. Ik probeer duidelijk en consequent te zijn. Dan hoop je op beweging en vervolgens geef je mensen tools mee om die verantwoordelijkheid te nemen.'

Korringa laat hiervoor collega's in gemixte groepen, onder duidelijke randvoorwaarden, met elkaar in gesprek gaan. 'Ook is iedereen verplicht om een dag of twee halve dagen per jaar met een andere afdeling mee te lopen. Je hoopt dan dat mensen met elkaar in gesprek gaan en dat ze over en weer tot nieuwe inzichten komen.' Andere middelen zijn cursussen en trainingen. 'Zoals Engels. Voor iedereen heel spannend, maar het heeft enorm geholpen om een bepaald niveau te bereiken.'

Daarnaast zijn er brainstormsessies geweest om na te gaan waar het FB nu eigenlijk voor staat. 'Er kwamen kernwaarden naar voren zoals herkenbaarheid. Denk aan dienstkleding, de servicedesks die er allemaal hetzelfde uitzien, maar ook aan dezelfde handtekening onder de e-mails.' Vervolgt: 'Het uiteindelijke doel is dat medewerkers samen de schouders er onder zetten en dat ze bereid zijn om over eigen grenzen heen te zoeken naar oplossingen. Als iemand bij mij komt om een probleem te bespreken, maar tegelijkertijd ook een oplossing aandraagt omdat hij of zij er al over na heeft gedacht, dan is mijn dag goed, want dat is precies wat ik voor ogen had toen ik begon.'

FB moedigt aan om onvrede officieel te melden

Ik heb een klacht!

Klagen, daar zijn we met z'n allen best goed in. Maar dan vooral als collega's onder elkaar. Facilitair accountmanager Chantal Hilgeholt moedigt UT'ers aan de klachten die onder verantwoordelijkheid van het Facilitair Bedrijf vallen officieel te melden. 'Alleen dan kunnen we er wat aan doen.'

TEKST: MAAIKE PLATVOET • FOTO: ARJAN REEF

De ene klacht is de andere niet. En ook niet alles is een klacht, vindt het FB. 'Wij maken onderscheid tussen een storing en een klacht', vertelt Chantal Hilgeholt, medeverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. 'Als je bureau een keer niet schoon is, noemen we dat een storing. De schoonmaakster kan het vergeten zijn. Is je bureau meerdere keren in de week niet schoon, dan wordt het een klacht', legt ze uit.

Alle storingen en klachten kun je melden bij de servicedesk van het gebouw. Ze komen terecht in Planon, een 'facilitair managementinformatiesysteem'. 'Hierin kunnen we alle meldingen heel overzichtelijk zien, ook de storingen die vaker voorkomen.' Ook bij een storing geldt: de ene is de andere niet en dus zijn er telkens andere oplossingen nodig. Soms komt de servicedesk in actie, bijvoorbeeld als het toiletpapier niet is aangevuld. Andere klussen doet de interne dienst en voor specialistisch werk kan het zijn dat een extern bedrijf moet opdraven. Zo zijn er bedrijven aangetrokken voor bouwkundige, werktuigbouwkundige en elektrotechnische werkzaamheden.

Opmerkelijkste klacht

Hilgeholt: 'Een meneer diende een klacht in omdat op Goede Vrijdag de UT-gebouwen gesloten waren, terwijl hij graag wilde werken. Dat Goede Vrijdag een vrije dag is, was bij hem blijkbaar niet bekend.'



'We moeten wel weten dat er iets speelt'

Op de website van het FB staat een klachtenformulier dat iedere medewerker kan invullen. 'We streven ernaar binnen een dag te reageren. Ik probeer zoveel mogelijk mondeling af te handelen, dat werkt prettiger. Ik probeer bovendien zo veel mogelijk uit te leggen. Bijvoorbeeld als het gaat om de klachten rondom het parkeren. Ja, op bepaalde dagen is er krapte. Maar als ik rustig uitleg dat er op andere parkeerplaatsen vaak nog wel plek is, snappen mensen het wel.'

Hoewel we misschien geneigd zijn om snel te

klagen, valt het met totale aantal klachten op de UT best mee. Zo zijn er tussen januari 2013 en oktober 2013 20 klachten genoteerd. Die gingen vooral over het parkeren en dat het in gebouwen te koud was. Vorig jaar waren er in totaal 35 officiële klachten. 'Ik heb het liefst dat mensen hun klacht zo snel mogelijk melden, in plaats van dat ze hun onvrede alleen maar uiten richting collega's. We willen immers graag een oplossing vinden, maar dan moeten we wel weten dat er iets speelt.'

• Henk Hobbelink

NANOLAB

'Kinderziektes na oplevering'

Henk Hobbelink (49) is sinds 2010 contractmanager meet- en regeltechniek.

'Een specifiek gebouw heb ik niet onder me. Wel heb ik een speciale band met het Nanolab. Dat vertoonde na oplevering heel wat kinderziektes. De meeste UT-gebouwen zijn voorzien van meet- en regeltechniek en een gebouwbeheersysteem. Ook het Nanolab. Daar ben ik een jaar lang heel intensief mee bezig geweest. Er waren nogal wat mankementen. Het was de uitdaging om de gebouwgebonden installaties storingsvrij te laten functioneren en beter op elkaar af te stemmen. Denk aan de luchtbehandelingskasten, gebouw- en proceskoeling en de stadsverwarming. Iets anders wat nog op de agenda staat, is het energieverbruik van het gebouw. Dat kan efficiënter. Achter de schermen zijn we daarmee bezig. Momenteel verzorgen we het reguliere meet- en regelonderhoud. We zorgen voor de juiste afstemming en het onderhoud. We willen als Facilitair Bedrijf comfort leveren. De meeste klachten? Het is te koud, te warm of te benauwd. Elke klacht nemen we serieus, gelukkig neemt het aantal af.'



Campusbeveiliging houdt dag en nacht oogje in het zeil

Achter drugsdealers, hijgers en overvallers aan

Samen zijn ze goed voor bijna negentig werkzame jaren bij de beveiliging van de UT: Johan, Rudy en René. Drie beveiligers in hart en nieren, die maak je niets wijs. Wie een avondje meeloopt, wordt warm onthaald en krijgt openhartige en persoonlijke verhalen te horen. De campusbeveiliging is 24 uur per dag en zeven dagen per week operationeel. En dat is hard nodig, vinden ze. 'De criminaliteit wordt harder en komt dichterbij.'

TEKST: SANDRA POOL • FOTO'S: ARJAN REEF

Het is zomaar een doordeweekse avond. In de meldkamer in de Spiegel zijn René, Rudy en Johan (vanwege hun functie willen ze geen achternamen vermelden) begonnen aan hun avonddienst. Bij de balie melden zich twee studenten. Ze willen iets vertellen over een zelfdoding die een week eerder plaatsvond. Johan laat ze binnen en vraagt ze even te wachten in een aparte kamer. Niet veel later voegt de beveiligers zich bij hen en sluit de deur. Een intensief gesprek volgt.

'Het zijn heftige tijden', zucht René. 'Een zelfdoding op de campus hakt er bij iedereen behoorlijk in. Ik heb het tot nu toe vier keer meegemaakt. Ik kreeg datzelfde gevoel weer op de ribbenkast toen die melding binnenkwam. Het is het meest akelige wat je als beveiligers kunt meemaken.' Collega Rudy knikt. Hij was er ooit ook eens bij betrokken. 'De vader van de betreffende student belde mij later nog op om me te bedanken voor de keurige afhandeling. Een erg mooie waardering.' Prudent omgaan met informatie staat bij de be-

veiliging hoog in het vaandel. 'Wij staan iedereen netjes te woord', zegt René. 'We zijn niet alleen beveiligers, maar ook sociaal werker. Mensen willen graag hun verhaal doen. Dat kan bij ons.'

René kwam na zijn marinierstijd in Curaçao bij de UT. 'Er ging toevallig iemand met de VUT.' Terwijl hij enthousiast over zijn werkzaamheden praat, houdt Rudy de meldkamer in de gaten. Eén wand is voorzien van acht beeldschermen. Camera's houden een oogje in het zeil bij in- en uitgangen van gebouwen en de toegangswegen tot de campus. Volgens de beveiligers telt de UT ruim tweehonderd camera's.

Rudy werkt bijna dertig jaar bij de UT. Hij begon als gereedschapsmaker. Door de automatisering nam het werk af. 'Ik liet me omscholen tot beveiligers omdat ik zinvol werk wilde doen voor de maatschappij.' Lacht: 'En ik mag het donders graag doen.'

Johan, weer terug uit het gesprek, zit sinds 1979 in het vak. Eerst bij de Nederlandse veiligheidsdienst en vanaf 1984 als beveiligers bij de UT, waar hij ook tien jaar lang pedel is geweest. 'Maar, twee functies bekleden mocht op een gegeven moment niet meer. Nu houd ik me voornamelijk bezig met de veiligheid rond evenementen.' Hij kan naar eigen zeggen wel een boek schrijven over alles wat-ie in zijn loopbaan meemaakte. 'Wij zijn niet bang, wel voorzichtig. Je gaat niet als een dolle ergens op af. Aan een dode held heb je niets.' Hij vervolgt: 'En je hebt met alle lagen van de samenleving te maken. Van zwervers tot aan hoog bezoek. Dat maakt het werk hartstikke mooi.'

René knikt instemmend. 'Mensen komen om allerlei redenen bij ons. Ze vragen de weg, halen slagboomspasjes op, we bedienen de slagbomen, bekijken de camerabeelden, maken rondes over de campus. En ja, dan kom je heel wat tegen.' Lachend: 'De liefde wordt heel veel bedreven op dit terrein. Sommige mensen zitten naakt in de auto. Er wordt gedeald, illegaal gevestigd en ingebroken. Je weet nooit wat de dag brengt. Soms is het heel stil en vorige week had ik op één avond drie keer de ambulance. Oorzaak? Vaak overmatig drankmisbruik.'

Een telefoontje in de meldkamer. Rudy herhaalt:





Rudy

'Er wordt gedeald, illegaal gevist en ingebroken. Je weet nooit wat de dag brengt.'

'U bent uw tas vergeten in de Ravelijn en het gebouw zit dicht? We sturen er iemand op af.' Tassen, passen, sleutels vergeten: het is business as usual. René: 'Het komt heel vaak voor.' Uitgerust met portofoon, mobiele telefoon en de Maglite, een zaklamp van veertig centimeter, begint hij aan zijn ronde. Dit keer met de auto, normaliter op de fiets. 'Dan ben je veel sneller ter plekke en je kunt makkelijk overal tussendoor.'

De campus is voor de rondes ingedeeld in een A- en B-kant. 'Vanavond doe ik de B-kant, bestaande uit onder meer Langezijds, de Horst en Erve Holzik.' Maar eerst naar Ravelijn, waar buiten een docent staat te wachten. Uit een grote sleutelbos trekt René de loper van het pand, opent de deur en de tas is weer veilig terug bij de eigenaar. Terwijl die opgelucht naar huis gaat, zet de beveiliging zijn rondje voort langs het EDU-café. 'De discotheek van de campus waar elke avond wordt gedronken

en gedanst. Ik ga er straks nog even een kijkje nemen.'

Een mooie anekdote komt bovendrijven bij het fietspad achter de Zilverling. 'Hier hebben we drie weken lang gepost in burger. We hadden sterke aanwijzingen dat er een uitgekende inbraak in voorbereiding was. En ja hoor, eindelijk, na drie weken. Twee knapen op een motor. Ze parkeren hun voertuig, slaan een ruit in en prompt, ze zijn omsingeld door de politie en door ons. Dan heb je het hart wel in de keel zitten. Echt een superactie.'

Andere voorvallen waar de beveiliging mee te maken krijgt zijn naast inbraken, overvallen, brandmeldingen, drugsdealers, ontsnapte koeien en drankmisbruik. 'Hier in het park, tegenover Meander, zijn al eens pizakoeriers overvallen door criminelen met bivakmutsen en pistolen. Het is er stik- en stikdonker. Ook meisjes die terugfietsen uit de stad krijgen wel eens een hijger achter zich aan.'

Aangekomen bij Erve Holzik, de laatste stop van de eerste ronde, vertelt René dat er onlangs een trilplaat ter waarde van tienduizend euro is gestolen. 'Het hek is doorgeknipt en ze hebben het ding zo meegenomen. Het busje had een Pools kenteken. Met het openstellen van de grenzen komt ook een stukje verharding van de criminaliteit mee. Die zware jongens wil je liever niet tegenkomen.'

Terug op de post, doet René zich tegoed aan een bakje lasagne. Johan begint aan zijn ronde. Rudy houdt de camerabeelden in de gaten. Het is pais en vree. Nog wel.



Johan

CUBICUS



'Een onmogelijk gebouw'

Onnie Sanchez Calvo (50) werkt bij de interne dienst in gebouw Cubicus

'Cubicus is een bijzonder gebouw. Wist je dat we huisdieren hebben? In het Arieaquarium houden we schildpadden, en we hebben een huispoes. Die loopt weliswaar altijd buiten, maar hoort echt bij het gebouw. Kijk, hier in de kast staan de brokjes.'

Ik werk nu twee jaar op de UT, al die tijd in de Cubicus. Behalve de eerste drie maanden. Ik ben begonnen in Carré omdat de interne dienst daar bestaat uit een team van vijf mensen en dat handiger is met inwerken. De collega's daar hebben me wegwijs gemaakt op de universiteit en me laten zien hoe het facilitair bedrijf werkt. Daarna ben ik naar de Cubicus gegaan. Hier werken we met zijn tweeën. Ik ben ook een dag in de week in de Bastille, en voor Ravelijn en Citadel ben ik back-up.

Fysiek gezien is de Cubicus een onmogelijk gebouw. De ontwerper wilde het niet grootschalig laten lijken, en dat heeft hij perfect gedaan. Overal zijn kleine hoekjes. Maar ja, het is wel veertig jaar geleden gebouwd. Dat merk je aan problemen met isolatie en lekkages. Mensen klagen wel eens over koude voeten en tocht, maar als je dat niet meetelt, is dit een heel prettig gebouw om te werken. Het is knus. Sommige kantoren zien er gezelliger uit dan menig huiskamer.'

Een inkijkje in de UT-huishouding

Je hoort het velen zeggen: de campus van de UT? Dat is een dorp op zich. En in een dorp met (overdag) bijna 13.000 inwoners is heel wat energie nodig. Bij het FB houden ze daar de cijfers van bij. Wist je dat we per jaar samen 788.561 m³ gas verbruiken? Dat komt overeen met de energieconsumptie van 493 huishoudens. Zoals het een technische universiteit betaamt is ons verbruik van stroom nog groter, net zoveel als 7435 huishoudens. Dat zijn indrukwekkende getallen. De UT heeft zich ten doel gesteld het energieverbruik flink terug te dringen. Dat begint met bewustwording. Daarom op deze pagina een inkijkje in de UT-huishouding.

1000
lantaarnpalen

1300 belegde
broodjes per
dag

3327
werkplekken

75.000
printopdrachten
per dag

15 miljoen
printafdrukken
(A4) per jaar

160
beveiligings-
camera's

31000 kilo
reclamefolders
per jaar

30 vijvers
en
55 gebouwen

35000
postpakketten
per jaar

7000
koppen koffie
per dag

431
closetrollen
per dag

FBeter: simpele initiatieven voor een duurzamere campus

Doggybags en bredere maaiers

Wat doe je met het eten dat overblijft na een evenement? En wat kun je met oud meubilair? Over dit soort vragen boog een groep FB'ers zich, onder leiding van beleidsmedewerker Monique Bosch-Reuver. Er zijn slimme, maar vooral ook heel praktische, oplossingen bedacht onder de noemer 'FBeter'.



TEKST: MAAIKE PLATVOET • FOTO: ARJAN REEF

'Wat wij wilden met het project FBeter was iets bedenken voor alledaagse dingen op het gebied van duurzaamheid die onze medewerkers in de alledaagse praktijk tegengekomen', vertelt Bosch-Reuver. 'Uit een aantal brainstormsessies kwam van alles naar boven. Zoals verbazing over kantoormeubilair dat wordt afgedankt maar eigenlijk nog best te gebruiken valt, de hoeveelheid reclamepost, het eten dat overblijft bij evenementen, zwerfafval op de campus, noem maar op.' Voor al die zaken zijn oplossingen bedacht die een steentje bijdragen aan een duurzamere campus. Geen ingewikkelde technische toestanden, maar gewoon praktisch. 'Op die manier

'Op doggybags rust een taboe. Waarom eigenlijk?'

zijn de oplossingen ook makkelijker toe te passen, want het gaat om gedragsverandering', aldus Bosch-Reuver. 'En dat is het doel van FBeter: met kleine veranderingen bewustwording creëren en gedrag aanpassen.'

Zo vond men dat veel van het 'afgedankte kantoormeubilair' nog best te hergebruiken is. 'Het FB heeft daarin het voortouw genomen: bijna al onze kantoren zijn ingericht met tweedehands meubilair. Ook de nieuwe projectruimten zijn voorzien van hergebruikt meubilair.' Iets wat veel FB-medewerkers ook opviel was de vaak grote hoeveelheid voedsel die overbleef na evenementen. 'We hebben gesproken met de Voedselbank, maar samenwerking bleek niet haalbaar. Wat wel

kan is dat klanten tot twee dagen van tevoren nog de aantallen kunnen aanpassen bij het reserveringsbureau. Maar ook willen we doggybags introduceren. Daar rust nu nog een behoorlijk taboe op. Maar waarom eigenlijk?'

Om de grote hoeveelheid reclamepost terug te dringen is een oproep gedaan aan UT'ers om de toezending te laten omzetten in digitale post. Een ander idee mondde uit in de aanschaf van bredere grasmaaiers. 'Daardoor hoeven minder rondjes te worden gemaakt, wordt dus minder brandstof verbruikt en is het gras sneller gemaaid.' Meer weten over de ideeën van FBeter voor een duurzame campus? Kijk op www.utwente.nl/fb/fbeter

• Andries Klijnstra

WAAIER, HAL B, ZILVERLING, CARRÉ EN NANOLAB

'Totaalpakket daagt mij uit'

Andries Klijnstra (29) werkt voor de interne dienst van Zilverling, Carré, Waaier, Nanolab en Hal B

'Ik zie het als een luxe om in een complex van vijf gebouwen te mogen werken. De meeste mensen komen per slot van rekening hier ergens de gebouwen binnen. Het is een belangrijk gebied voor de universiteit. Het complex is bovendien zó groot, dat alle facetten van het facilitair bedrijf hier aan de orde komen. Als interne dienst zijn we, zo zeg ik het wel eens, verantwoordelijk voor het staande houden en onderhouden van deze gebouwen. Dat doen we met een team van negen mensen. We houden het overzicht over wat er in de gebouwen gebeurt en ondersteunen waar mogelijk. Het werk is divers en breed, omdat we vaak van begin tot eind bij kleine en grotere projecten - denk aan evenementen en congressen - betrokken zijn. In de prachtige, grote zalen van de Waaier verzorgen we promoties en oraties, in kantoorpand de Zilverling hebben we de handen vol aan verhuizingen en in het moderne Carré krijgen we echt met de technische kant van de universiteit te maken. Het totaalpakket van die werkzaamheden daagt mij uit. Van de vijf jaar dat ik voor de UT werk, werk ik de laatste drie jaar dan ook met veel plezier hier.'



Flora en fauna op de campus

Een apk-keuring voor

Dat de UT mede geliefd en geroemd is om haar prachtig groene campus is bekend. Maar alles wat hier groeit en bloeit vergt ook onderhoud en zorg. Want had u wel eens gehoord van het vleermuizenhotel bij de Ravelijn? Of de jaarlijkse bomenkeuring en het inzetten van nematoden, een soort wormen, om de eikenprocessierups te bestrijden?

TEKST: MAAIKE PLATVOET • FOTO: GIJS VAN OUWERKERK

Het Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor het onderhoud van de flora en fauna op de UT. En dat gaat heel wat verder dan het maaien van gras. 'Samen met de afdeling groenonderhoud keuren we bijvoorbeeld elk jaar een derde van ons bomenbestand en alle bomen met mogelijk risico op de UT. Ze worden dan gecontroleerd onder de noemer visual tree assessment', legt André de Brouwer, contractmanager terrein, uit. 'Als een boom zwammen aan de stam heeft zitten kan het zijn dat de wortels van de boom zijn aangetast. Sommige soorten zwammen gaan namelijk op dood hout zitten. Constatoren we zo'n zwam, dan krijgt de boom voortaan elk jaar een apk-keuring. We houden 'm dus extra in de gaten.' Van alle bomen op de campus is dankzij die keuringen bekend hoe ze ervoor staan. 'We letten ook goed op takken over wegen en paden. Die kunnen immers gevaarlijk zijn.' Zodra de eerste stevige herfstwind over de campus raast, checkt De Brouwer of dat consequenties heeft voor de veiligheid. 'Sinds 2001 werken we met de bomen-apk en dat heeft er voor gezorgd dat we na een storm veel minder druk zijn met opruimen. Bomen die in slechte staat verkeren, houden we immers al in de gaten en daardoor zijn er minder loshangende takken.' Voor de zomervakantie leidde het kappen van drie grote en karakteristieke beuken voor de Vrijhof tot veel commentaar. 'Mensen begrepen niet waarom wij deze bomen kaptten, maar deze beuken waren al langere tijd ziek. Er is zelfs veel geld geïnvesteerd om ze op te lappen, met dure injecties. Helaas haalde dat

'Door de bomen-apk zijn we na een storm minder druk met takken ruimen'

niets uit. Ik wil hiermee alleen zeggen dat we echt niet zomaar een paar grote bomen omkappen.'

Eikenprocessierups te lijf

Ook uitbraken van de eikenprocessierups houdt het FB nauwlettend in de gaten. Afgelopen voorjaar viel het mee, waarschijnlijk omdat het een koud voorjaar was en omdat er al nematoden (wormen) waren gespoten. In een bijna vuistdikke beleidsnotitie valt te lezen waar de eiken zich bevinden op de campus en welke bomen risico lopen. Ook staat in deze notitie beschreven hoe het FB te werk gaat in geval van een uitbraak. 'In eerste instantie gaan we preventief te werk en zetten we na-



tuurlijke vijanden in: dat zijn nematoden. Als er toch nesten zijn, dan zuigen we die weg.' En dan is er nog het vleermuizenhotel aan de lange muur van Citadel. Het 'hotel' – een soort donkere kast – werd in 2008 opgehangen, omdat er bij de renovatie van Citadel en Ravelijn een aantal bijzondere vleermuissoorten werd ontdekt. In totaal leven zeven vleermuissoorten op de UT, wat bijzonder is, aangezien in heel Oost-Nederland maximaal veertien soorten voorkomen. Dit valt te lezen in een rapport uit 2010 (zie ook kader) over de flora en fauna op de UT. 'Het vleermuizenhotel gaan we nu weghalen, omdat er in Ravelijn meerdere spleten in de muren zijn aangebracht waar de vleermuizen in kunnen kruipen.'

Vissen uitzetten

Verder buigt De Brouwer zich momenteel over het uitzetten van nieuwe vissoorten. 'In 2007 zijn alle vijvers gebaggerd en alle vissen geteld, met hulp van leden van de visvereniging. Er zwemmen vooral karpers en baarzen in de UT-wateren. Nu zien we dat de vijvers behoorlijk dichtgroeien. Er zit te veel groen in. We willen daarom bekijken of er een vissoort is die meer groen wegvreet, zoals de graskarper.'

elke boom



Zeldzame dieren

De UT telt 47 soorten broedvogels, zeven vleermuissoorten en de bedreigde kamsalamander en poelkikker. Dat staat in het rapport 'Basiskartering flora en fauna terrein Universiteit Twente', van adviesbureau Eelerwoude, in 2010 in opdracht van de UT gemaakt. Onder de broedvogels komen zeer uiteenlopende soorten voor: van koolmees tot boomklever. Drie soorten staan op de zogenaamde Rode Lijst (van bedreigde vogels) omdat ze zeer zeldzaam zijn. Dat zijn de grauwe vliegenvanger, de groene specht en de matkop. In de vijver bij de Witbreuksweg zitten zes kamsalamanders en in de vijvers bij het Carillon en de Achterhorst zijn drie poelkikkers geteld. Dit zijn strikt beschermde amfibiesoorten.



• Tom Busscher

ITC-GEBOUW



'Prettige, warme uitstraling'

Tom Busscher (48) is facilitair teamleider en werkt in het ITC, Carré, Waaijer en Nanolab

'Voor de fusie met de UT werkte ik op het ITC als coördinator service-unit. Ik had er geen moeite mee dat wij na de fusie overgingen naar het Facilitair Bedrijf van de UT. Ik zag het vooral als een nieuwe kans. Na een tijdje kreeg ik als teamleider weer het gebouw ITC onder mijn hoede. Gemiddeld ben ik hier nu zo'n anderhalve dag per week en ja, ik kom hier graag. Het is een fijn gebouw en ik kan hier vaak rustig werken aan mijn administratie. Afgelopen zomer waren we als FB hier opeens erg druk, toen de vraag kwam of de Hogeschool Saxion meer leslokalen kon huren. Natuurlijk kon dat, en toen hebben we in kort tijdsbestek 25 lokalen gereedgemaakt. Het gebouw is echt ontworpen voor buitenlandse studenten, zodat zij zich thuis voelen. Dat zorgt voor een prettige en warme uitstraling, vind ik. Geen enkele gang is lang en recht en er is veel gebruik gemaakt van kleur. Wel een crime voor een FB'er is al dat tapijt. Het geeft een warme uitstraling, maar het is natuurlijk niet handig voor schoonmaak of vervoer van een karretje.'

HEB JE EEN

Digitaal probleem?

Ja

Verhuizen op de campus?

Nee

Ja

Nee

Ja

Met software of een pc van de UT?

Nee

Probleem met dat moderne 'krijtbord'?

Naar een studentenwoning?

Ja

Nee

Ja

Ja

Nee

BEL ICTS OP 5577

Dan is het zeker een beamer of andere faciliteit van de UT?

Nee

SORRY, MAAR DE UT IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR WAT NIET VAN DE UT IS!

Ja

NEEM CONTACT OP MET DE SERVICEDESK!

Ja

Fysiek?

Nee

NEEM CONTACT OP MET EEN PSYCHIATER!

PROBLEEM?

Nee

Evenement aan het organiseren?

FIJN, DIE ZELFREDZAAMHEID!

Ja Nee

Hulp nodig bij het verslepen?

Alles al gepland en gereserveerd?

Ja Nee

Ja Nee

Bij het afvoeren van spullen?

BEL HET EVENEMENTEN-BUREAU OP 2574

Nee

Ja

Ondersteuning nodig bij de praktische uitvoering?

Is er iets met stroom, verlichting, meubilair, etc?

Nee

Ja

Ja

Nee

Ja Nee

Wil je naar binnen?

Ja

Wil je naar buiten?

Nee

Ja

NIETS AAN DE HAND DUS!

Nee

Is het een deur van de campus?

Ja Nee

Ja

Ben je de weg kwijt?

Nee

Sta je voor een dichte deur?

De Garage is 'het postkantoor van de UT'

Een frisdrankkrat vol brieven zonder juiste adressering

Tientallen UT-gebouwen delen samen één postadres: Drienerlolaan 5. TNT brengt alle post elke ochtend naar de Garage. Daar zorgen de medewerkers van de postkamer dat alles netjes bij de juiste medewerker terechtkomt. En dat blijkt niet eenvoudig, gezien de summiere informatie op sommige etiketten. 'Soms zit er niets anders op dan de envelop open te maken om te kijken of de brief aanwijzingen bevat over de geadresseerde.'

TEKST: PAUL DE KUYPER • FOTO: GIJS VAN OUWERKERK

Een frisdrankkrat vol. Zo groot is de oogst deze woensdagochtend met verkeerd geadresseerde post voor UT-medewerkers. Voor alle ruim driehonderd werknemers komt de post binnen op één adres: Drienerlolaan 5, of de daaraan gekoppelde Postbus 217. Op de enveloppen staat geregeld alleen een naam, maar geen afdeling

of gebouw. Andere brieven vermelden enkel 'Universiteit Twente' zonder enige aanwijzing bij wie de boodschap terecht moet komen. Zoekers, zo wordt deze spookpost genoemd, legt Marco Boevink, teamleider bestel en logistiek, uit. Bij het sorteren van de inkomende post – elke ochtend tussen 8 en 9 uur in gebouw Garage – worden deze brieven eerst apart gelegd. De rest gaat in de sorteervak-

Chemicaliën

De afdeling Logistiek van het Facilitair Bedrijf is meer dan het bezorgen en ophalen van briefpost en pakketjes. In de Garage komen ook de chemicaliën binnen voor onderzoeksgroepen. Er staat een zuurkast om pakketten tijdelijk op te slaan en ook een vrieskist die onderzoeksmateriaal zo nodig tot -20 graden Celsius koel kan houden.

'Alles wat hier binnenkomt wordt geregistreerd in Gros, een systeem voor de hulpdiensten. Als er in een gebouw een brandmelding is, drukken wij hier op de knop en dan zien we exact in welke kamer, in welke kast en op welke plank bepaalde chemicaliën aanwezig zijn', aldus Boevink.

ken van het juiste gebouw. Deze brieven en tijdschriften worden 's ochtends met de elektrische bestelwagen van het FB afgeleverd bij



de servicedesks van alle gebouwen. Daar zorgt een medewerker dat alle post in het postvakje van de juiste afdeling belandt.

De 'zoekers' blijven achter en moeten 's middags met de postronde mee. 'Een vol krat is heel normaal', verzekert Boevink. 'zoekers moeten allemaal stuk voor stuk worden nagelopen. Namen zoeken we op in de interne telefoongids. Als ook die informatie ontbreekt, zit er soms niets anders op dan de envelop open te maken om te kijken of de brief zelf aanwijzingen geeft over de geadresseerde. Levert ook dat niets op, dan gaat ie retour afzender.' De piek voor de medewerkers van de UT-post ligt 's ochtends. Voor 12 uur moet in principe alles de deur uit zijn. De middag is er voor de externe post: de verslagen, rapporten en nota's die UT-medewerkers naar buiten sturen. Ook de mailings, zoals uitnodigingen voor evenementen, worden dan klaar gemaakt. Boevink heeft geen cijfers paraat van inkomende post, maar uitgaand verwerken zijn collega's en hij per jaar gemiddeld 390.000 poststukken. 'Het is net een postkantoor hier.'

Van printpapier tot proefdieren

In het magazijn naast de postsorteerbakken staan de pakketten opgestapeld op pallets. Goederen die binnenkomen worden gecontroleerd op onder andere beschadigingen. Ook hier wordt alles per gebouw gesorteerd voor het in de vrachtwagen gaat. 'Dat gaat de hele dag door', vertelt Boevink. Op jaarbasis komen er zo'n 33 duizend goederen binnen, weet de FB-teamleider. 'Van nietmachines tot gigantische onderzoeksapparaten en van dozen printpapier tot proefdieren.'

Volgens Boevink spelen bij de pakketbezorging minder problemen met de adressering. 'Alles wat via Inkoop wordt besteld, staat sowieso op naam, gebouw en afdeling. Deze pakketten krijgen van ons voorrang op bestellingen die

Reclame terugdringen

Grootste bron van ergenis voor Marco Boevink is de grote hoeveelheid reclame die hij elke dag verspreidt. Hij vermoedt 31 duizend kilo per jaar, ofwel zo'n 125 kilo per dag. 'Van veel dingen vraag ik me af: wil iemand dit echt ontvangen? Vanuit de gebouwen horen we dat veel rechtstreeks in de prullenbakken belandt. Maar ja, ik moet het bezorgen. Stel dat iemand ervoor betaalt om dergelijke folders te ontvangen.'

Vervelend voor Boevink vooral, want juist aan reclamestukken heeft hij veel werk. Die zijn volgens hem het slechtst geadresseerd: zonder gebouw of afdeling. Een half jaar geleden is de teamleider bestel en logistiek na de FBeter-workshops (zie ook pagina 9 van deze special) een campagne begonnen. Als je post van bepaalde afzenders niet meer wilt ontvangen, kun je dat aangeven en dan zorgt de postkamer ervoor dat je uitgeschreven wordt uit de database van de afzender.

De score tot nu toe valt Boevink erg tegen. 'Ik heb dertien reacties gehad.' Binnenkort zal hij het reclamevraagstuk daarom opnieuw onder de aandacht brengen van de UT-medewerkers. 'Ik geloof namelijk echt niet dat die 125 kilo allemaal abonnementen zijn. Er is een reducering van duizenden stuks post mogelijk. Dat scheelt veel geld en werk.'

Linda Hofte

SPIEGEL

'Ik ben een echte FB'er'

Linda Hofte (38) is inkoop en werkt in de Spiegel

'Ik ben een echte FB'er: ik ben lid van de dienstraad, ik zit in de activiteitencommissie en ik werk in december al zestien jaar bij het Facilitair Bedrijf. Eerst tien jaar bij Transpost, nu al zo'n zes jaar bij inkoop. Ik heb als inkoop de portefeuille faciliteiten. Dat betekent dat ik alle facilitaire contracten inkoop. Dat loopt uiteen van schoonmaak tot groenonderhoud en van kantoorartikelen tot elektro-technisch onderhoud. Alles wat studenten en medewerkers faciliteert. Over het algemeen zijn dat langlopende contracten, gemiddeld vijf jaar. Ik doe veel Europese aanbestedingen. Alle contracten van boven de twee ton moet je Europees in de markt zetten. Daar komen veel regels bij kijken. We hebben ook wel kleinere contracten, bijvoorbeeld de inkoop van bloemen, voor oraties of voor als iemand van je afdeling ziek is.

Ik zit nu vier jaar in de Spiegel en ik heb zeker een band met dit gebouw. Absoluut! Het is hartstikke leuk om met andere concerndirecties in aanraking te komen. Die afdelingen waren altijd een ver-van-mijn-bedshow; nu loop ik zo even bij marketing en communicatie of bij human resources langs. En de Spiegel heeft natuurlijk een hartstikke goede kantine, ha ha. Ik heb het hier erg naar mijn zin, ik zou het echt jammer vinden als ik naar een ander gebouw zou moeten.'



'Het is net een postkantoor hier'

gedaan zijn buiten Inkoop om.' Op andere bestellingen moet je soms langer wachten, vooral omdat juist op die doosjes vaak onvolledige etiketten zitten.

Uiteraard raakt er soms een pakketje zoek, bekent Boevink. Maar niet vaak meer, volgens de FB-teamleider. 'Vroeger zette de interne dienst nog wel eens een pakketje bij iemand op zijn bureau als hij er even niet was. Dan kwam het voor dat bij terugkomst het pakketje weg was. Tegenwoordig moet de eindgebruiker tekenen voor ontvangst.'

Dankzij een intern track-and-trace-systeem weet Boevink altijd waar een pakketje zich bevindt. Medewerkers kunnen via deze webapplicatie (CEGOON, <https://webapps.utwente.nl/cegoon>) ook volgen waar een bestelling blijft. 'We hebben als richtlijn dat alles dat voor 12 uur binnenkomt, de volgende dag bij de eindgebruiker moet zijn.'

'Alles wat centraal via Inkoop is besteld tenminste', nuanceert Boevink onmiddellijk. 'Maar ook de andere pakketjes proberen we zo snel mogelijk naar de klant te brengen uiteraard. Onthoud wel, ' zo besluit hij, 'het blijft mensenwerk. In het magazijn belandt wel eens een doosje voor de Spiegel in een container voor de Vrijhof. Dat gebeurt gewoon, en dan duurt het misschien een halve dag langer voor het op je bureau ligt.'

André de Brouwer legt het parkeerbeleid uit

Parkeren? Rijd een extra rondje!

Het is klokslag negen uur als je in je bolide de campus oprijdt. Tikje aan de late kant, maar het verkeer zat dan ook weer behoorlijk vast op de A1. Snel een parkeerplekje zoeken. Ah nee he! Wéér alles vol. Spuugzat ben je het, dat tekort aan fatsoenlijke parkeerplaatsen voor het gebouw. Vandaag parkeer je 'm daarom maar op de invalidenparkeerplaats. Ja sorry hoor, wat moet je anders?

TEKST: MAAIKE PLATVOET • FOTO: GIJS VAN OUWERKERK

'Dat moet je in ieder geval niet doen', zegt André de Brouwer, manager terreinonderhoud bij het Facilitair Bedrijf. 'Bij parkeren op zones waar dat niet mag, loop je namelijk risico dat de politie komt bekeuren.' De Brouwer vindt het belangrijk om te benadrukken dat het FB geen boetes uitdeelt. 'En wij tippen ook niet of iets dergelijks. De politie komt hier op eigen initiatief.' De Brouwer weet dat er regelmatig geklaagd wordt over de krapte aan parkeerplaatsen. Hij vindt het daarom belangrijk uit te leggen hoe het zit. 'Toen de campus werd gebouwd, kreeg elk gebouw een parkeerplaats voor de ingang en een fietsenstalling. Ruimte zat. Maar in de loop der jaren is het aantal autobezitters toegenomen. In het Vastgoedplan is enkele jaren geleden bewust gekozen voor een autoluwe zone op de campus. Daarom zijn er destijds slagbomen geplaatst. Ook werd de hele campus een parkeerzone.' De Brouwer noemt eveneens het O&O-plein, dat geheel autovrij is. 'Er is een aantal jaren geleden de keuze gemaakt om te parkeren op speciaal hiervoor ingestelde parkeerterreinen: P1, P2 en P3. We hebben dus zelf gekozen voor de krapte en voor parkeren op afstand van de werkplek.' Volgens De Brouwer zijn er 'voldoende parkeerplaatsen'. 'Maar op de piekdagen, en dat zijn



'We hebben zelf gekozen voor parkeerkrapte'

de dinsdag en de donderdag en op dagen met slecht weer, is het nou eenmaal druk. Zeker als je pas rond negen uur komt aanrijden. Toch zijn er ook dan nog parkeerplaatsen, je moet alleen iets verder rijden. En dat is vaak het probleem: daar hebben mensen geen zin in, want dan moeten ze verder lopen.'

Zelf houdt de terreinmanager in ieder geval altijd in de gaten waar nog parkeerplekken vrij

zijn. 'Ik fiets of rijd elke dag mijn rondes en zie dat er plaats genoeg is. Daar wijs ik de mensen ook op als ze klagen.' Bovenal wil hij erop wijzen dat foutparkeren niet alleen vervelend is voor jezelf, wanneer je daarvoor een boete krijgt van de politie, maar ook dat het hulpdiensten de toegang tot een gebouw kan belemmeren. 'Houd dat in gedachten als je je auto op een niet toegestane plek parkeert.'

• René Leusink

RAVELIJN

'Rouleren moet je proberen'

René Leusink (48) werkt als servicedesk-medewerker in de Ravelijn

'In 1992 ben ik op deze plek begonnen, het toenmalige TO-gebouw waar de faculteit toegepaste onderwijskunde gehuisvest was. Ik solliciteerde op de functie als conciërge. Zo ben ik begonnen bij het Facilitair Bedrijf. Daarna was ik 10 jaar lang huismeester in de Silverling, bij de faculteit Informatica. In de loop der tijd werd het FB één dienst en sindsdien wordt er meer gerouleerd. Ik vind dat prima, het zorgt voor mooie afwisseling. Zo heb ik enkele jaren in de Vrijhof gewerkt, een gebouw waar ik het erg fijn werken vond. Daar is namelijk altijd wel wat te doen. De Ravelijn lijkt in niets meer op het TO-gebouw waar ik ooit begon, maar ook dit is een mooi gebouw. Het is overzichtelijk en ruim. En hier binnen in het Atrium zijn regelmatig borrels, daar is de ruimte echt perfect voor. Normaal ben ik hier vijf dagen in de week. Morgen moet ik toevallig een dagje invallen in de Vrijhof. Geen probleem hoor. Rouleren moet je gewoon proberen, zeg ik altijd maar.'



Gerard van der Steenhoven over verbeterlagen FB

'Visitatie kan bruggen slaan'

'Ik heb
regelmatig
gedacht:
oow...
zit dat zo?'



TNW-decaan Gerard van der Steenhoven werd in het voorjaar gevraagd zitting te nemen in de zeven man sterke visitatiecommissie die het Facilitair Bedrijf doorlichtte. Het onderzoek is recent afgerond. Zijn persoonlijke conclusie? 'Er is veel inzet en commitment te vinden bij het FB. Vooraf hoop je erop dat aan te treffen en dan tréf je het ook aan. Dat verraste me aangenaam.'

TEKST: DITTA OP DEN DRIES • FOTO: RIKKERT HARINK

Een visitatie is volgens Van der Steenhoven een heel degelijke manier om kwaliteit en efficiency te meten. 'Bij onderwijs en onderzoek is visitatie wel ingeburgerd, bij diensten is het een betrekkelijk nieuw fenomeen. Het is be-

langrijk om elkaar met regelmaat een spiegel voor te houden. Juist in tijden van hoge werkdruk door bezuinigingen.'

Verbeterslagen

Hij sprak met veel FB-medewerkers en kreeg inzicht in verbeterlagen die het FB de af-

gelopen tijd heeft gemaakt. 'Bij Inkoop zijn stappen voorwaarts gezet. Vier jaar geleden waren er nog grote zorgen, maar die afdeling is na centralisatie echt veel beter gaan lopen.' Ook het instellen van een Ruimte Verdeel Overleg (RVO) wordt geprezen. Van der Steenhoven: 'Een goed initiatief. Voorheen werd in gebouwen lokaal de leegstand geïnventariseerd, nu gebeurt het integraal. De beschikbare ruimte op de campus kan zo beter worden benut. Ik denk dat we daar de komende jaren veel voordeel van gaan krijgen.'

Hij weet dat er flink wordt gemopperd op de campus, bijvoorbeeld als het FB verkeerde chemische spullen heeft besteld, waardoor het onderzoek van de wetenschapper wordt vertraagd. 'Natuurlijk moeten dit soort fouten voorkomen worden en daar moet het FB ook aan werken. Maar er moet ook begrip bestaan voor de werkdruk bij het FB. Je moet zorgvuldig omgaan met interne kritiek; deze moet uitgaan van de goede intenties van de collega's. Anders is deze weinig effectief en kun je je energie beter besteden aan de uitdagingen rondom de UT, zoals het aantrekken van meer studenten of projecten.'

Hoe meer FB-medewerkers Van der Steenhoven sprak, hoe meer waardering hij kreeg voor hun inzet. 'Visitatie kan echt bruggen slaan. Ik heb veel over het FB geleerd en regelmatig gedacht: Oow.....zit dat zo? Dat is meteen een van de belangrijkste conclusies uit de visitatierapportage: communicatie is een groot punt van zorg. Het FB moet beter communiceren. Hij gebruikt een voorbeeld, ter illustratie. 'Als we zien dat er geld wordt besteed aan het opknappen van de tennisbanen achter Boerderij Bosch, spreken we daar schande van. We moeten toch kosten besparen met z'n allen? Nou dan! Maar als we vervolgens horen dat dit onderhoud juist voor een besparing zorgt, blijken we een vooroordeel te hebben. Het FB kan dat voorkomen door vaker duidelijk te maken wat hun doel is, wat ze met bepaalde werkzaamheden willen bereiken.'

Alle aanbevelingen die de visitatiecommissie deed, zijn te vinden op: http://www.utwente.nl/fb/diensten_abc/op_alfabet/tuv/visitatie_samenvatting_2013.docx/.

Alternatief rondje campus

Waar jij nooit komt...

...komt het Facilitair Bedrijf wél. De systemen op de universiteit hebben onderhoud nodig, worden getest en moeten bij storingen worden gerepareerd. Voor UT Nieuws opende het FB eenmalig deuren die normaal gesproken voor pottenkijkers gesloten blijven.

TEKST: JOHANNES DE VRIES • FOTO'S: ARJAN REEF



ZENDERS MOBIELE COMMUNICATIE

Op de Horsttoren staan zenders van KPN, T-Mobile en Vodafone om mobiele communicatie in de regio te faciliteren. De providers betalen de UT voor het ter beschikking stellen van de ruimte. Binnenkort komen er nieuwe 4G-antennes.

HOOGSPANNINGSVERDEELSTATION

In het verdeelstation (vlak bij Garage) komt alle stroom van de campus binnen en wordt het verdeeld over de gebouwen. Als er werkzaamheden aan het stroomnet van de campus zijn, wordt een zo klein mogelijk deel van de stroom afgesloten.

POMPEN KOUDECIRKEL EN SPRINKLERINSTALLATIE

Met het water van de koudecirkel wordt een groot deel van de UT gekoeld. Verwarmd water komt weer terug, wordt gekoeld en door de blauwe pompen verder gepompt.

De rode pompen zijn van de sprinklerinstallatie, die eens in de twee weken wordt getest. Die pompen mogen nooit uitvallen.



LIFTINSTALLATIE

De drie liften in de Horststoren zijn zo ingesteld dat ze allemaal evenveel werken. Mocht een lift een keer onverhoopt uitvallen, dan is die met de hand alsnog in beweging te krijgen.

REINIGINGSINSTALLATIE ZWEMBAD

Vuiligheid wordt uit het zwembadwater gefilterd door de troep door twee enorme tanks met zand heen te laten lopen. Naast de opvallende blauwe tanks hangen twee kleine kastjes die de rest van het werk doen: zij voegen zwavelzuur en chloor aan het water toe.



RIOOLGEMAAL

Al het rioolwater van de campus komt langs deze machine die al het afval dat in het water terecht is gekomen fijnmaakt. Daarna wordt het water weggepompt naar de zuivering. Het gemaal ligt op het diepste punt van het campusriool, vlak bij de kruising 't Ritke / Drienerbeeklaan.

ZONNEPANELEN

Op de Horst liggen verschillende typen zonnepanelen. Momenteel test de UT welke het beste werken, voor er op grotere schaal panelen worden ingekocht.

Onderhoudsklussen lijken vaak simpeler dan ze zijn

Gipswandje is zo geplaatst, maar dan begint het werk pas

Even een tussenmuur plaatsen om een kantoor in tweeën te delen? Zo gepiept, een gipswandje is immers snel gezet. Maar, als die muur staat heb je nog niet de vloerbedekking afgewerkt, de elektriciteit omgeleid en de verwarming opnieuw ingeregeld. Onderhoudsklussen kosten nou eenmaal meer tijd dan de meeste klanten verwachten, weet contractmanager bouw Job Saathof.

TEKST: PAUL DE KUYPER • FOTO: GIJS VAN OUWERKERK

Is dat lek nou nog niet gedicht? Die verzuchting hoort contractmanager Job Saathof regelmatig. Zeker in deze tijd van het jaar. Herfst en winter zijn piekseizoenen voor (kleine) daklekkages. 'Hoe klein het lek ook, zo iets is niet in een uur op te lossen. Klanten realiseren zich dat niet altijd. Ze zien het als iets simpels. Soms zoek je je

het apezuur voordat je een lek gevonden hebt. De dakdekker rijdt ook niet direct voor. Het kan zo een dag of drie, vier uren voordat het probleem verholpen is.'

Als het nou de enige melding was waaraan Saathof werkt, dan viel het nog te overzien. Op het moment van dit interview staan er 169 meldingen open. Volgens de FB-contractmanager een gemiddeld aantal. Per dag krijgt hij zo'n veertig

onderhoudsmeldingen binnen, variërend van een kapotte deurklink tot het plaatsen van een tussenwand. 'Alleen meldingen van brandschade en lekkages krijgen bij ons de spoedstatus. Voor alle andere klussen geldt een tijd van 14 dagen om het op te lossen, mits natuurlijk alle materialen op tijd geleverd kunnen worden.'
Saathof handelt alleen de bouwkundige klussen af. Problemen van bijvoorbeeld werktuigbouwkundige, elektrotechnische of audiovisuele aard belanden bij zijn collega's op het bord. Alle meldingen komen via de servicedesks van de gebouwen binnen bij de afdeling Onderhoud van het FB. Daar wordt vastgesteld in welke categorie de klus valt. Is er een bouwkundig probleem, dan gaat Saathof aan het werk. Even een lek dichten. Of even een muurtje plaatsen. Zoals gezegd, het klinkt simpel. Maar wat komt er eigenlijk allemaal bij kijken? Saathof geeft vier voorbeelden.



1. Lekkage

'Over het hele jaar gezien de meest voorkomende melding. Herfst en winter zijn het drukst. Medewerkers verwachten dat een lekkage met spoed wordt opgelost, maar in de praktijk kan het lang duren voordat je het lek hebt gevonden. Klanten klagen wel eens als er na een dag nog geen dakdekker aan het werk is. Ik vraag dan meestal hoe ze dat thuis doen. Dan kijken we eerst even zelf of we het lek zien, zeggen ze dan. Inderdaad, dat doet het FB ook. Als het kan gaat een medewerker van de interne dienst het dak op. Soms zoek je je helemaal het apezuur. Negen van de tien keer zit het gat niet op de plek waar het water naar buiten komt. En met zwarte dakbedekking is het lastig zoeken, kan ik je zeggen. Als je luchtbelletjes ziet, plak je het daar dicht in de hoop dat het ook echt het lek was. Moet er een dakdekker bij komen, dan ben je zo drie, vier dagen bezig voor de melding verholpen is.'



2. Zonwering kapot

'Een echte seizoensmelding. Klanten zijn van thuis gewend zelf het zonnescherm te bedienen. Veel van onze gebouwen hebben een weersafhankelijke regeling. In de Horst bijvoorbeeld gaat de zonwering automatisch omlaag als de zon lang op de ramen schijnt. Als het hard waait gaat ie ook uit zichzelf weer omhoog. Mensen denken vaak dat de zonwering kapot is, omdat ze het scherm uit zichzelf omhoog zien gaan, terwijl ze het zelf eerder op de dag omlaag hebben getrokken. Krijgen wij een melding dat ie stuk is, terwijl medewerkers niet weten dat ze de zonwering ook handmatig kunnen bedienen. Het systeem heeft alleen tien minuten nodig om over te schakelen op die handbediening.'



'Je wilt niet dat als de buurman weggaat, bij jou het licht uitgaat'

• Monique Kolner

VRIJHOF



'Er komt hier een wisselend publiek'

Monique Kolner (43) werkt vijf dagen in de week in het Theatercafé van de Vrijhof

'Ik smeer broodjes achter de balie, ik maak salades, verkoop koffie en thee en ik breng ook lunches rond. Twee jaar werk ik nu als allround cateringmedewerkster voor cateraar Sodexo. Op twee maanden na is dat altijd in het cultuurcentrum geweest. Ik kan mijn werkplek niet met een andere vergelijken hier op de UT. De Vrijhof is een leuk gebouw. Open en er komt een wisselend publiek. Op maandag tref je de bezoekers van Broodje Cultuur. Een heel andere doelgroep dan de mensen die 's avonds een hap aan de tap nemen. Het is er gezellig en na de renovatie is de sfeer een stuk intiemer geworden. Eigenlijk heeft het Theatercafé niet de uitstraling van een zakelijk bedrijfsrestaurant. Het is er warmer en knusser. We zijn er erg op vooruitgegaan. Ik ben allround cateringmedewerker en zorg er met mijn collega's voor dat de boel draait. Dat varieert van bestellingen doen tot het rondbrengen van de thee en koffie en het in orde maken van de administratie. Werken in de Vrijhof is voor mij de ideale baan. De horeca vind ik erg leuk, maar ik hoef niet in de weekends en op avonden en feestdagen te werken.'

Soms is er echt iets kapot, bijvoorbeeld een motortje. Dan moeten we eerst een hoogwerker bestellen om dat te controleren. Moet die motor vervangen worden, dan kan dat binnen vijf dagen. Bij bijvoorbeeld Meander en Zuidhorst ligt dat anders. Voor die gebouwen is speciale zonwering ontworpen. Slechts één bedrijf in Nederland kan ons daar onderdelen voor leveren. En die halen ze zelfs uit Duitsland. Als een lamel of een motortje sneuvelt, duurt het zo twee weken tot soms wel een maand voor de boel is gerepareerd. We doen er natuurlijk alles aan om problemen zo snel mogelijk op te lossen. Het kan echter zijn dat in juli de zonwering stukgaat en een scherm pas in augustus weer werkt.'

3. Tussenwandje plaatsen

'Een muurtje is zo geplaatst en ook niet zo duur. Een gemiddelde gipswand kost zo'n 5000 euro. Laatst moest echter vanwege de eisen van de architect een glazen wand worden geplaatst. Dan loopt het al gauw op tot 12 duizend euro. En het blijft niet bij een wandje zetten. Dat vergeet men nogal eens. Je moet ook de lichtschakelaar splitsen.'



Je wilt niet dat als de buurman weggaat, bij jou het licht uitgaat. Ook de verwarming moet opnieuw worden ingeregeld. Eerst moest een ruimte van 15 m2 worden verwarmd, nu twee keer 7,5 m2. Vervolgens moet de vloerbedekking er nog opnieuw in. Je bent zo twee weken verder met zo'n simpel wandje.'

4. Akoestische meting

'Dat speelt vooral in Carré. De kamers hebben daar geen systeemplafond, maar een hard betonnen plafond. In sommige ruimten, zeker als er ook nog harde glaswanden zijn, gaat het geluid rondzingen. Het weerkaatst via alle muren. Daar kun je helemaal gek van worden. Wij kunnen dan geluidsabsorberende beplating bevestigen. Soms helpt het ook posters of schilderijen op te hangen. Om te weten hoe het geluid zich verplaatst, doen we eerst een akoestische meting. Met die apparatuur zie je aan de hand van pijltjes precies via welke wanden de geluidsgolven weerkaatsen. Zo'n meting kan binnen twee weken plaatsvinden, maar voordat je de ruimte hebt aangepast, ben je bijna een maand verder.'



Energiecoördinator John Susebeek wil groenere campus

'Duurzaamheid betekent continu koorddansen'



John Susebeek is sinds 2008 energiecoördinator op de UT. Hij moet ervoor zorgen dat de universiteit structureel verduurzaamt. Een missie die verder moet gaan dan het lager zetten van de verwarming en het opruimen van zwerfafval, maar die niet ten koste mag gaan van onderwijs en onderzoek.

TEKST: JOHANNES DE VRIES • FOTO: ARJAN REEF

Wat is groen?

'Om te beginnen heb ik moeite met dat woordje 'groen'. Dat begrip is te oppervlakkig, te abstract. We hebben binnen het facilitair bedrijf een onderzoek gedaan, waarbij we medewerkers vroegen wat 'groen' bij hen oproept. Daar kwamen antwoorden uit als 'het hergebruik van kantoormeubilair en het opruimen van zwerfafval'. Ik denk daar helemaal niet aan; ik kijk naar energiestromen en hoe we daarmee iets voor het milieu kunnen betekenen. Natuurlijk, het is goed om afval op te rapen, want alle beetjes helpen. Maar voor mij staat het tegengaan van verspilling centraal. Duurzaamheid betekent voor mij dat we een zuinige omgang hebben met die dingen waar we weinig van hebben. Dat we verspilling tegengaan en zo weinig

mogelijk CO₂ uitstoten. Daarmee bevorderen we een mooie - zo je wilt groene - campus.'

Hoe groen zijn we?

'De UT is zeker niet de zuinigste universiteit van Nederland. In tegendeel: samen met Delft, Eindhoven en Wageningen prijken we onderaan het lijstje. In mijn ogen is dat niet erg, omdat ik ons energiegebruik niet als verspilling zie. Als technische universiteit heb je nou eenmaal veel energie nodig, al moeten we wel proberen te minderen. Omdat we een bepaalde menselijke verantwoordelijkheid hebben, maar ook omdat de overheid dat van ons eist. We hebben afgesproken dat we tussen 2005 en 2020 ons energieverbruik met 30 procent terugdringen. Daarvan besparen we tweederde zelf, de rest winnen we via onze partners. We stellen eisen aan onze leveranciers en halen bij voorkeur producten van dichtbij. We willen

'Als technische universiteit heb je nou eenmaal veel energie nodig'

ook zo min mogelijk plastic en zo efficiënt mogelijk printers. We werken er dus hard aan, maar voldoen nog niet aan de gestelde doelen.'

Worden we groener?

'We hebben nieuwe, zuinige gebouwen gebouwd, maar gebruikten ook nog een tijdje de oudbouw. Daardoor is de energierekening tijdelijk gestegen. Die loopt nu weer terug, al verwachten we een blijvende stijging van het elektriciteitsverbruik, door de steeds verdergaande digitalisering. Dat hoeft niet minder duurzaam te zijn, als we met andere bronnen aan elektriciteit kunnen komen. Ook het aardgasgebruik loopt op, door de hoge eisen van de eindgebruikers. Het onderzoek in het Nanolab, bijvoorbeeld, vereist de hoogste kwaliteit van temperatuur en luchtvochtigheid. Het FB spant zich in om waar mogelijk tóch te besparen. Waar het verbruik naar beneden kan, moet het; waar het niet kan, is het geen verspilling. Uiteindelijk moeten we verduurzaming vooral zoeken in een hoger rendement, bijvoorbeeld door zuinigere apparatuur. Maar ook dat blijft een continu koorddansen: duurzaamheid mag geen geld kosten dat ook in onderwijs gestoken had kunnen worden.'

Hoe worden we groener?

'Allereerst gaan we de monitoring van het energieverbruik verder verbeteren. Op tv zie je reclames voor systemen die je precies laten weten waar welk apparaat aan staat. Zo'n systeem krijgen we hier ook. Verder lopen er best wat mooie projecten op de UT. We zijn bezig met zonne-energie en met het optimaliseren van de koudecirkel. We hebben al een tijdje een paal voor het opladen van elektrische auto's. Het gebruik daarvan neemt explosief toe. We hebben steeds meer ledverlichting. We experimenteren met watervrije toiletten. Stuk voor stuk systemen waarmee we kunnen doen wat we deden, maar dan duurzamer.'

Verhuizing van Hengelosestraat naar campus

Het ITC komt, maar wanneer?

Het Facilitair Bedrijf helpt sinds de fusie op 1 januari 2010 aan een vlotte integratie van ITC in de UT. Er rest nog één grote stap: de verhuizing naar de campus. Maar waar huisvest je 180 medewerkers en 400 studenten? Facilitair accountmanager Nico Kloek zoekt dit uit.

TEKST: MAAIKE PLATVOET • FOTO: ARJAN REEF

Kloek werkte zelf jarenlang bij het ITC en was voor de fusie met de UT hoofd van het Facilitair Bedrijf ITC. Nu is hij één van de twee FB-accountmanagers en contactpersoon voor de technische faculteiten. Mede vanwege zijn kennis van het ITC is Kloek gevraagd een haalbaarheidsstudie uit te voeren naar de komst van het ITC naar de campus. In september is hij hiermee begonnen. 'Het college van bestuur heeft uitdrukkelijk de wens neergelegd om het ITC te huisvesten in de nabijheid van het O&O-centrum. Onder andere de Horst is genoemd.'

'Het complexe aan een verhuizing naar de Horst is dat je daarmee een hele verhuisbeweging binnen het O&O-centrum op gang brengt. Daar moeten we heel goed naar kijken. Wat ook meespeelt, is dat de opleiding technische geneeskunde uit haar jasje is gegroeid en zelfs nog verdere groei verwacht. Medewerkers en studenten zitten nu verspreid in zowel Carré als de Noordhorst waardoor ze hun 'thuisbasis' kwijt zijn. Hoe kunnen we dat oplossen? We hebben het voormalige AKI-gebouw, de zogenaamde Technohal, in beeld. Dit pand is een optie voor het ITC, maar misschien ook voor technische geneeskunde. Of gecombineerd? Verder kijken we of er nog andere opties zijn rond het O&O-plein, want het nieuwe onderwijsmodel TOM stelt ook eisen. Zo bestaat er nog behoefte aan enkele grote tentamenruimtes.'

Kloek staat met zijn haalbaarheidsstudie voor forse uitdagingen, en krijgt daarbij ondersteuning van het RuimteVerdeelOverleg (RVO), een werkgroep die adviseert over huisvestingsvraag-



'De afstand tot de UT is letterlijk en figuurlijk te groot'

stukken. Kloek kan nog geen antwoord geven op de vraag wanneer het ITC over kan naar de campus. 'Stel dat we kiezen voor de Technohal, dan zou die eerst nog verbouwd moeten worden. Dan zijn we minimaal anderhalf jaar verder.'

En dan is er nog het huidige pand van het ITC aan de Hengelosestraat. Dit gebouw staat in de verkoop, maar de vastgoedmarkt zit behoorlijk vast. 'Het is nog de vraag of we willen wachten tot het pand verkocht is, voor we tot verhuizing

overgaan. Die beslissing is aan het CvB en het ITC', aldus Kloek.

Zelf is hij van mening dat het voor de integratie van de ITC'ers beter is om snel naar de campus te verhuizen. 'Ik was een van de eersten die naar de campus kwam en ik ben heel snel geïntegreerd. Bovendien heb ik het nu reuze naar mijn zin. Mensen die nog aan de Hengelosestraat werken, vormen toch een soort eilandje. De afstand tot de UT is letterlijk en figuurlijk te groot.'

• Marlies Zendman

HORST-COMPLEX

'Een rustige plek is niets voor mij'

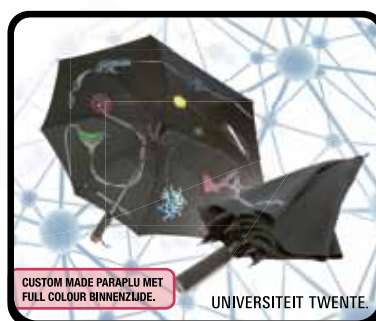
Marlies Zendman (43) bemant als service-medewerker de servicedesk in het Horstcomplex.

'Als ik tussen de bomen en vijvers door de campus op rijd, denk ik wel eens: "wauw, hier werk ik!" Het is natuurlijk best groot en toch is nog steeds iedereen bereikbaar en de omgang informeel. Ik werk nu 4,5 jaar op de servicedesk. Het contact met alle mensen die dingen komen vragen, vind ik heerlijk. Op een rustige plek werken is niets voor mij. Mijn taak is om mensen te verwijzen naar de goede plek. Hun problemen variëren van een kapotte bureaustoel tot stroomstoringen. Die enorme lading meldingen zetten we in een systeem waar ook onze externe partners mee werken. Zij kunnen ermee aan de slag, terwijl wij het proces volgen. Af en toe wil ik ook echt zelf even mijn hok uit. Dan wil ik het probleem zelf oplossen of in ieder geval gezien hebben. Je wilt toch weten waar je het over hebt. En dan is het me niet snel te zwaar!'



ROBITEX
Meer dan alleen relatiegeschenken

VASTE LEVERANCIER RELATIEGESCHENKEN & PREMIUMS UNIVERSITEIT TWENTE



Al meer dan 20 jaar de grootste van Oost-Nederland.

OOK VOOR UW KERSTPAKKETTEN & KERSTGESCHENKEN
DECEMBERGESCHENK.NL



**Duurzaam en
Facilitair Verbinden**
Ook op de UT!


asito verbindt