

Bijlagen

Copyshop Laakhaven



David Terrones van der Sman

Bijlagen

Copyshop Laakhaven

Auteur : David Terrones van der Sman

Instelling : Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Begeleider : Dhr. R. Brouwer MA

Medebeoordelaar : Mw. A. Eiffinger

Opdrachtgever : ROC Mondriaan
Leeghwaterplein 72
2521 DB Den Haag

Mentor : Mw. A. Dingemans

Periode onderzoek: Februari 2008 – mei 2008

Bijlagen

- Bijlage 1: BPV**
- Bijlage 2: Ondersteunende feiten Océ**
- Bijlage 3: Benchmarking**
- Bijlage 4: NEN 2748**
- Bijlage 5: Online opdrachtformulier Haagse Hogeschool**
- Bijlage 6: Werkbon copyshop Haagse Hogeschool**
- Bijlage 7: Prijzen copyshop Haagse Hogeschool**
- Bijlage 8: Interviewschema copyshop**
- Bijlage 9: Arbo wetgeving**
- Bijlage 10: ISO-9001**
- Bijlage 11: Marketingmix**
- Bijlage 12: Inventarisatie uitbesteding print/drukwerk**
- Bijlage 13: Producten en dienstenlijst**
- Bijlage 14: Plattegrond copyshops**
- Bijlage 15: Plattegrond begaande grond gebouw Laakhaven**
- Bijlage 16: Concept SLA**
- Bijlage 17: Klantrapportage waarbij de omzet per maand per kostenplaats wordt aangegeven**
- Bijlage 18: Rapportage waarin de bedragen en volumes zijn uitgesplitst op artikelniveau**
- Bijlage 19: Webportal Océ**

Bijlage 1: BPV

Beroeps Praktijk Vorming (BPV)

Een belangrijk onderdeel van elke beroepsopleiding is de beroepspraktijkvorming, het praktijkdeel van de opleiding. De combinatie van leren op school en ervaring opdoen in het bedrijfsleven is van wezenlijk belang voor een beroepsopleiding. Door in de praktijk bezig te zijn krijgt een student vaak meer inzicht in de theorie. Deze BPV kan alleen gevolgd worden bij bedrijven die aan bepaalde voorwaarden voldoen, oftewel de titel erkend leerbedrijf hebben. Alleen als een student met succes de BPV bij een erkend leerbedrijf heeft gevolgd, kan hij een diploma behalen.

Leerlingen kunnen praktische vaardigheden het best aanleren en oefenen onder bedrijfsomstandigheden. In de BPV leren leerlingen niet alleen praktische vaardigheden, ze leren ook en vooral hoe ze in een bedrijf moeten functioneren. Bijvoorbeeld wat er van hen verwacht wordt qua zelfstandigheid, werkhouding en de omgang met collega's. De praktijkopleider binnen het bedrijf is niet alleen verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke opleiding, maar ook voor de sociaal-pedagogische begeleiding van de leerling.

Bijlage 2: Ondersteunende feiten Océ

Robuustheid Océ Business Services-organisatie: ondersteunende feiten:

- Reeds 500 medewerkers;
- Eigen ICK CAO en BPG pensioenfonds;
- Operationeel Management op HBO/Academisch niveau;
- Competentie management voor alle medewerkers;
- Opleidingsprogramma voor alle medewerkers;
- Jaarlijkse kennistoets voor alle medewerkers;
- 50 uitstekende referenties;
- Kwaliteitsprogramma (ISO gecertificeerd);
- Managementinformatie op maat;
- Partnerprogramma;
- Eigen IT-infrastructuur;
- Onderdeel van een sterke Océ N.V.;
- Continue innovatieprogramma's afgestemd op de wensen van de klant;
- Jaarlijks klanttevredenheidonderzoeken;
- Periodieke evaluatie op operationeel- en directieniveau;
- Tweejaarlijkse toets medewerkertevredenheid;
- Uitstekend sociaal imago bij klanten, vakbonden en ondernemingsredenen.

Bijlage 3: Benchmarking

Benchmark

Een benchmark is een techniek om de prestatie van verschillende systemen, apparaten of organisaties met elkaar te kunnen vergelijken. Benchmarking is een manier voor organisaties om van elkaar te leren, verantwoording af te leggen en toezicht te vergemakkelijken. De uitkomst van een benchmark is een soort maatgetal dat iets over de prestatie zegt.

De Engelse term *benchmark* komt waarschijnlijk van het gebruik om de hoogte van een werkstuk te meten vanaf de hoogte van de werkbank.

In de literatuur worden verschillende definities van benchmarking gehanteerd.

Een veel gebruikte definitie is die van Camp (1989): *'Benchmarking is systematic research into the performance and the underlying processes and methods of one or more leading reference organisations in a certain field, and the comparison of one's own performance and operating methods with these "best practices", with the goal of locating and improving one's own performance.'*

Of korter: *'Benchmarking is the search and implementation of best practices.'*

Het ontstaan benchmarking

De literatuur over benchmarking wijst voor het ontstaan ervan naar de Japanners. Na de tweede wereldoorlog werd Japan overspoeld met Westerse producten. Deze producten trokken de aandacht van Japanse industriëlen. Gedurende de jaren '50 bezochten zij handelsbeurzen in de Verenigde Staten en West-Europa. Zij hadden grote interesse voor producten die hier werden gebouwd. In Japan leidde dit in eerste instantie tot het kopiëren van westerse producten. Echter, de Japanners hielden het niet alleen bij imitatie. Zij pasten de benchmarking-methode toe om verbeteringen in hun product sneller door te kunnen voeren en hun processen effectiever te laten verlopen. Dit leidde vanaf de jaren '70 tot goedkopere en hoogwaardigere Japanse alternatieven voor westerse producten. Ondanks dat de Japanners na de tweede wereldoorlog al begonnen met benchmarking, is de term benchmarking pas ontstaan in de jaren '80 bij het bedrijf Xerox in de Verenigde Staten. In de jaren '60 had Xerox een populair kopieerapparaat ontwikkeld, waarmee het zo'n 80% van de markt innam. Er leek weinig mis, tot de directeur van Xerox, Charles Christ, een advertentie zag deze goedkopere machines te onderzoeken. Hij wilde 'a benchmark, something that I can measure myself against to understand where we have to go from here'. Vanaf dat moment heeft Xerox een uitgebreid benchmarkprogramma opgezet wat in 1989 resulteerde in het eerste boek over dit onderwerp 'Benchmarking: The Search for Industrial Best Practices that Lead to Superior Performance'.

De Kern van de methode

In de kern gaat het bij benchmarking om drie stappen:

1. Het vergelijken van de eigen processen en prestaties met die van de andere deelnemers;
2. Het analyseren van de verschillen tussen de diverse processen en prestaties door te proberen te begrijpen waarom deze worden toegepast;
3. Het verbeteren daarvan aan de hand van de informatie verworven tijdens het proces.

Bronnen: Camp, R.C. (1989), *Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance*. Milwaukee, Wisconsin: Quality press for the American society for quality control.

Huijben, M.P.M. en Geurtsen, A. (2008) *Heeft iemand de overhead gezien? Een beproefde methode om de overhead te managen*, Den Haag, Academic Service

Bijlage 4: NEN 2748

NEN 2748

NEN 2748 is een Nederlandse Norm (NEN). Om de kosten te controleren binnen een Facilitair Bedrijf, die betrekking hebben op de facilitaire voorzieningen, is goede en heldere management informatie nodig (kerngetallen). De NEN 2748 zorgt er voor dat, door de kosten eenduidig onder te verdelen en te registreren, er kostenbeheersing kan plaatsvinden.

Verder helpt deze norm om overeenkomsten te sluiten volgens de opbouw van deze norm. De uitkomst (kerngetallen) die voort komen uit de norm kunnen gebruikt worden voor zowel interne als externe kosten te vergelijking (benchmark), afwegingen tussen koop of lease. Kortom een Nederlandse Norm voor facilitaire financiële data.

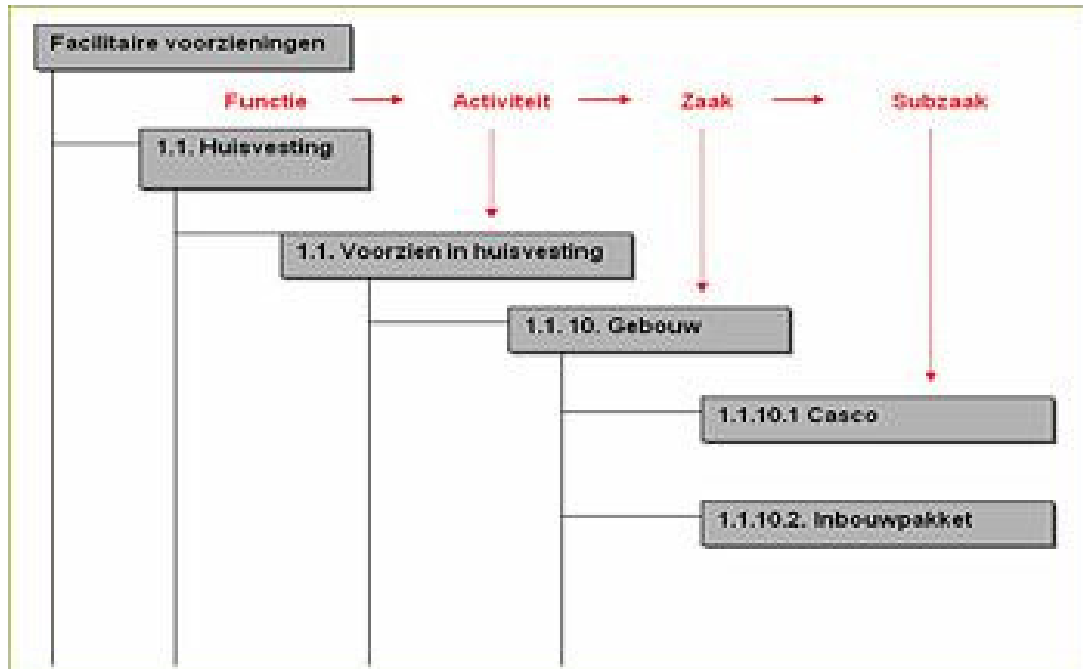
Bij het opstellen van de NEN 2748 bleek dat er bij organisaties behoefte was aan een handleiding. Organisaties wilde met name duidelijkheid over de posten van hun administratie waaronder hun facilitaire voorzieningen moeten worden gerubriceerd. De voornaamste onduidelijkheid was de spanning binnen de NEN 2748 tussen een functionele kostenstructuur en Activity Based Costing. Om dit op te lossen en omdat de NEN 2748 pas in 2006 bijgewerkt mocht worden is de NPR 2744 opgesteld.

De Europese opschaling (20 landen) voor de NEN 2748 is de prEN 15221. Dit is een traject onder Nederlands voorzitterschap en wordt ondersteund door de NEN.

Opbouw NEN 2748



NEN 2748 visueel opgebouwd



Voorbeeld van een afdaling

De NEN 2748 is opgebouwd naar het principe van de activity based costing methode (ABC) en is ingedeeld in 5 hoofdcategorieën (kostensoorten) :

1. Huisvesting;

“Voorzien in gebouw en terreinen, verzekeringen, onderhoud, verbouwingen, energie en water, beheer (in termen van huur, lease en koop) en rente van vastgoed.”

2. Diensten en middelen;

“Voorzien in consumptieve diensten (bedrijfsrestaurant, catering, drankenautomaten), risicobeheersing, (bewaking, beveiliging en receptie), schoonmaak, verhuizingen, het managen van documenten (creatie, verwerking in de postkamer, reproductie, beheer en archivering), het managen van reststoffen, het verstrekken van ruimte, kantoorartikelen, groenvoorziening, kunst en bewegwijzering, als ook bedrijfskleding”

3. ICT;

“Voorzien in in- en externe transmissie-infrastructuur, hardware, software en ondersteuning (in termen van opleiding, beheer en onderhoud, advies en calamiteiten)”

4. Externe Voorzieningen;

“Voorzien in extern verblijf (zoals vergaderaccommodaties en thuiswerkplekken) en personenvervoer (dienstreizen en woon- werkverkeer per vliegtuig, openbaar vervoer of leaseauto's)”

5. Facilitair Management;

“integrale sturing van voornoemde rubrieken zoals voorzien in facilitair beleid, marketing en innovatie van FM, het voorzien in een bedrijfsbureau voor administratie, planning en control, secretariële ondersteuning en de personeelszaken van de facilitaire functie, het voorzien in een helpdesk, c.q. bewonersservice, het voorzien in beleid inzake het milieu en de arbeidsomstandigheden, als ook het managen van risico's, inkoop, informatie en kwaliteit”

In de bovenstaande categorieën (kostensoorten) worden vervolgens de volgende uitgaven en inkomsten geplaatst:

- Personeel;
- Leveranciers;
- Afschrijvingen;
- Vermogen;
- Opbrengsten;

Bijlage 5: Online opdrachtformulier Haagse Hogeschool

HHS, Opdrachtformulier centrale repro

Page 1 of 1

Opdrachtformulier centrale repro

☐ Opdracht vertrouwelijk behandelen

Afdeling / Dienst

--Kies--

Naam aanbieder

Telefoon nummer

Kostenplaatscode
of Projectcode

-- Kies eerst een Afdeling / Dienst --

Korte omschrijving werk
(i.v.m. facturering)

Aantal originelen

Aantal kopieën

☐ Enkelzijdig

☐ Dubbelzijdig

☐ Geniet: enkel staand (potrait)

☐ Geniet: links liggend (landscape)

☐ Geniet: links dubbel (potrait)

☐ Gebonden

☐ Perforeren 2-gaats

☐ Perforeren 4-gaats

☐ Perforeren 23-gaats

☐ Vouwen/hechten (A4 boekje)

☐ Vouwen/hechten (A5 boekje)

Soort omslag

--Kies--

Kleur omslag

Gewenste gereeddatum

(s.v.p. concrete datum invullen¹)

☐ Werk wordt gehaald

☐ Werk moet gebracht worden naar lokatie:

Evt. bijzonderheden

Afdrukken

Wissen

¹ Is de door u genoemde datum niet haalbaar, dan zal contact met u worden opgenomen.

Bijlage 6: Werkbon copyshop Haagse Hogeschool

WERKBON COPYSHOP

Naam aanbieder _____ ingeleverd _____ tijd _____

Afdeling _____ ophalen _____ tijd _____

Telefoonnummer _____

Opdracht bestaat uit _____ originelen

Oplage _____ enkelzijdig/dubbelzijdig* waar mogelijk

Kleur ☐ Full color

☐ Steunkleur

Papier ☐ A4 wit 75 grs / 120 grs / 160 grs / HHS affiche*

☐ A3 wit / 80 grs / HHS affiche*

☐ A4 kleur 75 grs / 120 grs / 160 grs*

☐ Overheadsheets

☐ Overige _____

Afwerking ☐ Nietje (1 of 2*) Waar? _____

☐ Plakken

☐ Snijden

☐ Lamineren

Omslagen _____

Bijzonderheden _____

Afrekening

Aantal	Art.code	Aantal	Art.code
_____	x _____	_____	x _____
_____	x _____	_____	x _____
_____	x _____	_____	x _____
_____	x _____	_____	x _____
_____	x _____	_____	x _____
_____	x _____	_____	x _____
_____	x _____	_____	x _____

Naam afhalen _____

Paraaf afhalen _____

* Doorhalen wat niet van toepassing is

Bijlage 7: Prijslijst copyshop Haagse Hogeschool

PRIJSLIJST COPYSHOP de HAAGSE HOGESCHOOL

nr	artikelomschrijving	prijs	nr	artikelomschrijving	prijs
PRINTS - KOPIEEN			VERVOLG TOESLAGEN PAPIER		
1	Zwart/wit kopie/print A4	0,05	49	Pak kopieer/print papier 500 vel A4/80 gr.	4,00
2	Zwart/wit kopie/print A3	0,10	52	Pak kopieer/print papier 500 vel A3/80 gr	8,00
3	Zwart/wit kopie/print A3 budget	0,06	54	Vel A4 wit 80 grs	0,01
4	Zwart/wit kopie/print A4 budget	0,03	55	Vel A3 wit 80 grs	0,02
37	Kleurenkopie/-print A4	0,45	57	Toeslag A4 nieuwsbrief	0,10
43	Kleurenkopie/-print A3	0,90	58	Toeslag A3 poster	0,30
36	1 nietje linksboven	0,02	60	Toeslag vervolgpapier	0,03
89	2 nietjes lange zijde	0,03	61	Toeslag 2/4-gaats papier	0,01
48	Startkosten print	1,50	25	Toeslag op Overheadsheets	0,35
TOESLAGEN PAPIER			AFWERKING		
9	Toeslag A4 wit 120 grams	0,02	28	Brocheren/vouwen/hechten/p.boekje	0,25
10	Toeslag A4 wit 160 grams	0,04	29	Ringband smal, zonder omslag	0,70
12	Toeslag A3 wit 120 grams	0,05	30	Ringband breed, zonder omslag	1,40
13	Toeslag A3 wit 160 grams	0,07	31	Plastic omsl. A4, tbv ringband	0,40
15	Toeslag A4 kleur, 80 grams	0,02	32	Plastic omsl. A3, tbv ringband	0,80
16	Toeslag A4 kleur, 120 grams	0,04	33	Perforeren	0,02
17	Toeslag A4 kleur, 160 grams	0,05	34	Snijden per snede	0,25
21	Toeslag colotech A4 silk 120 g	0,07	35	Vouwen per vel	0,02
22	Toeslag colotech A4 silk 160 g	0,10	42	Toeslag kleurenafdruk op overheadsheet	0,35
24	Toeslag colotech A3 silk 120 g	0,14	64	Lamineren A4	1,15
26	Toeslag colotech A3 silk 160 g	0,20	65	Lamineren A3	2,00
76	Toeslag colotech A4 slik 210 g	0,15	67	Lamineren visite	0,34
77	Toeslag colotech A3 slik 210 g	0,30	69	Lamineren A4-plak	2,00
78	Toeslag colotech A3 slik 280 g	0,40	70	Hechtmap	0,40
6	Toeslag colotech A4 280g	0,20	71	Jalem hechtclips	0,11
81	Toeslag colotech A4 90 gr.	0,05	90	Omslag bindomatic, smal	1,30
82	Toeslag colotech A4 120 gr	0,06	91	Omslag bindomatic, breed	1,90
83	Toeslag colotech A4 160 gr.	0,08	92	Overheadsheets inkjetprinter	0,45
84	Toeslag colotech A3 90 gr.	0,10			
87	Toeslag colotech A3 120 gr.	0,12			
88	Toeslag colotech A3 160 gr.	0,16			

Bijlage 8: Interviewschema copyshop

<u>1. Variabelen</u>	
Geïnterviewde: Datum interview: Tijdstip aanvang: Derden: Plaats:	
<u>2. Introductie van het gesprek</u>	
Doel	Uiteenzetting geven van het te verwachte gespreksverloop; het geven van achtergrondinformatie over het interview.
Inleiding	Als vierdejaarsstudent aan de Haagse Hogeschool van de opleiding Facility Management sluit ik mijn opleiding af door een onderzoek op beleidsniveau te doen binnen een organisatie. Binnen het ROC Mondriaan wil men een copyshop oprichten, dat zal fungeren als leerwerkbedrijf voor de studenten van de opleiding Facilitaire dienstverlening. Hierbij dient er onderzocht te worden wat de wensen en eisen van de klant ten aanzien van de copyshop zijn. Daarnaast dient er een inventarisatie plaats te vinden van het huidige printwerk dat uitbesteed wordt door het ROC Mondriaan.
Doel	Het doel van het interview is om te achterhalen van de wensen en eisen van de klant ten aanzien van een copyshop. Daarnaast moet duidelijk worden welk printwerk momenteel nog uitbesteed wordt. Het interview is verkennend en inventariserend.
Verwerking resultaten	De resultaten van de interviews zullen gebruikt worden om inzicht te krijgen in de wensen en eisen van de klant ten aanzien van een copyshop en de inventarisatie van uitbesteed printwerk. Tijdens de verwerking van het interview zal de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd worden.
Tijd	Het interview zal maximaal 60 minuten van uw tijd in beslag nemen.
Structuur	Een globale inhoudsopgave is als volgt. Als eerste stel ik u een aantal persoonsgerichte vragen om inzicht te krijgen in uw positie binnen het

	ROC Mondriaan. Hierna zal ik vragen stellen met betrekking tot print en drukwerk binnen het ROC Mondriaan. Deze vragen worden opgevolgd door vragen over uw visie met betrekking tot het onderzoek en de copyshop. Heeft u nog vragen of opmerkingen tot nu toe?
--	--

<u>3. Vragen interview betrokkene</u>	
Persoonsgericht	1. Wat is uw naam en functie binnen het ROC Mondriaan? 2. Welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden vallen onder uw functie? 3. Wat is uw carrièrepatroon? Welke functies heeft u doorlopen voordat u op uw huidige functie terecht kwam? 4. Met welke afdelingen / personen werkt u samen?
Procesgericht	5. Met wat voor print en drukwerk heeft u te maken binnen uw domein? 6. Is er print en drukwerk dat u uitbesteed aan een externe partij? 7. Wat voor soort printers bevinden er zich momenteel binnen uw gebouw? 8. Wordt de capaciteit van de printers binnen uw gebouw momenteel optimaal benut? 9. Welke diensten worden er momenteel aangeboden binnen uw gebouw op het gebied van print en drukwerk? 10. Zijn er diensten die momenteel ontbreken vinnen uw gebouw op het gebied van print en drukwerk? 11. Heeft u binnen uw gebouw ook te maken met bulkopdrachten print en drukwerk?
Visie copyshop	12. Denkt u gebruik te gaan maken van de nieuwe copyshop Laakhaven en waarom wel of niet? 13. Wat is uw visie betreffende toekomstige servicepunten van de copyshop binnen andere Mondriaan gebouwen?

Onderzoek	14. Welke afdelingen / personen denkt u dat er te maken gaan krijgen met de copyshop? 15. Heeft u voor mij misschien documenten die betrekking hebben op een nieuwe copyshop? 16. Wat verwacht u als uitkomst van dit onderzoek? 17. In hoeverre denkt u dat dit onderzoek kan bijdragen aan de oprichting van de copyshop? 18. Welke gegevens denkt u dat ik nodig heb om dit onderzoek goed af te ronden? Waar denkt u dat ik deze gegevens kan vinden? 19. Op welke wijze denkt u dat ik mijn onderzoek het beste kan voortzetten? 20. Heeft u verder nog vragen of opmerkingen met betrekking tot het onderzoek of de copyshop?
------------------	--

<u>4. Achtergrondinformatie interview</u>	
Doel	Inzicht krijgen in: • de primaire processen van het bedrijf • De visie van de betrokkenen bij de copyshop • De bedrijfscultuur • De overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de copyshop • De mate waarin er in het verleden al beleid is gevoerd betreffende een mogelijke copyshop • De beschikbare onderzoeksgegevens • De aard en omvang van het advieswerk met betrekking tot de copyshop • Het draagvlak voor de opdrachtverstrekking en het onderzoek
Vraagstelling	Wat zijn de wensen en eisen ten aanzien van een copyshop binnen het ROC Mondriaan en op welke manier dienen deze gerealiseerd te worden?

Randvoorwaarden interview	- oog-in-oog interview - gestructureerd schema - open vragen - de antwoorden schriftelijk noteren - anonimiteit van de geïnterviewde waarborgen
Randvoorwaarden interviewer	- inleiden interview; - geen vragen overslaan; - de voorgeschreven volgorde aanhouden; - elk antwoord tegen het licht houden, bekijken of het voldoet aan de vraag; - doorvraagtechnieken gebruiken bij onbruikbaar antwoord geïnterviewde; - volledigheid, de gestelde vraag moet in volle omgang beantwoord zijn; - relevantie, het antwoord is relevant wanneer het op de gestelde vraag slaat; - taakgerichte gespreksleiding; - tussendoor samenvatten om accuraat te blijven; - tijd in de gaten houden; - verbale boodschappen overbrengen; - sociaal contact leggen met de respondent; - afsluiten van het interview
Actiepunten	1. Definitief interviewschema maken. 2. Interviewschema bespreken met begeleiding ROC Mondriaan. 3. Afspraken maken met personen die geïnterviewd dienen te worden. 4. Verdiepen in interviewtechnieken. 5. Voorintrodactie van de geïnterviewde geven wanneer de afspraak gemaakt wordt. 6. Interview afnemen. 7. Interview resultaten verwerken in het onderzoek

Bijlage 9: Arbo wetgeving

Klimaat, luchtverversing

Op werk moet het klimaat aangenaam zijn. Niet te warm en niet te koud, maar bijvoorbeeld ook niet te vochtig. Zodat de werknemers goed kunnen werken. De wetswijziging van 1 januari 2007 heeft ertoe geleid dat de wet geen eisen meer stelt aan de behaaglijkheid van het binnenklimaat. De wet beperkt zich tot de eis dat de temperatuur niet schadelijk mag zijn voor de gezondheid.

Wat moet?

Zorg voor de juiste temperatuur en luchtvochtigheid. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en de fysieke belasting die daar het gevolg van is, mag de temperatuur op de arbeidsplaats niet schadelijk zijn voor de gezondheid van werknemers.

Als door de temperatuur op de arbeidsplaats of door ongunstige weersomstandigheden toch schade aan de gezondheid van de werknemers kan ontstaan, moet de werkgever persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking stellen.

Als deze persoonlijke beschermingsmiddelen schade aan de gezondheid niet kunnen voorkomen, moet de duur van de arbeid worden beperkt of de arbeid worden afgewisseld door een tijdelijk verblijf op een werkplaats waar een temperatuur heerst die niet schadelijk is voor de gezondheid.
De lucht in werkruimten moet regelmatig ververst worden.

Wat mag?

Gebruik een luchtreiniger en vervang de filters regelmatig;
Handhaaf een lage luchtvochtigheid - ideaal is tussen de 45 en 55 % - om schimmelgroei te voorkomen;
Overweeg de aanschaf van een ionisator. Zowel hele kleine stofdeeltjes als veel schadelijke stoffen kunnen met een ionisator worden geneutraliseerd.

In de winter

koop extra grote radiatoren, het liefst met thermostaatknop;
laat vloer- of wandverwarming aanleggen;
zet geen werkplekken bij grote ramen;
zorg in productieomgevingen voor goede werkkleding;

In de zomer

gebruik zonwering;
plaats ventilatoren of mobiele airconditioners;
schakel overbodige verlichting en apparatuur uit;
laat de ventilatie 's nachts aan staan;
zorg voor verkoelende dranken;
voer zo nodig een tropenrooster in.

Wat helpt?

Een éénmalige investering in het binnenmilieu betaalt zich in de regel snel terug. Simpele en praktische maatregelen kunnen veel kunnen verbeteren aan het binnenklimaat en de werkplek. Daar hoeft niet gelijk een nieuw luchtbehandelingsysteem voor geïnstalleerd te worden. Denk bijvoorbeeld aan verantwoorde groenvoorziening op de werkplek, aan het goed schoonhouden van de werkplek, aan dichte

Werkplaatsnormen

Slecht ingerichte werkplekken kunnen leiden tot gezondheidsklachten en tot ongevallen, beiden soms met ernstige gevolgen. Werkplaatsen, of dit nu in een fabriek of op kantoor is, moeten zo ingericht zijn dat uw werknemers daar gezond en veilig kunnen werken.

Wat moet?

U bent verplicht uw werknemers in een veilige en gezonde werkomgeving te laten werken. Het inrichten van die werkplek is aan een groot aantal eisen gebonden. Het Arbobesluit (Hoofdstuk 3 – Inrichting Arbeidsplaatsen) staat uitgebreid stil bij het inrichten van werkplaatsen. Zo stelt het Besluit bijvoorbeeld hoe groot een werkruimte moet zijn, wat de eisen zijn aan muren, vloeren en plafonds, aan daglicht, aan de noodverlichting, aan was- , klee- en doucheruimtes en aan vlucht- en verbindingswegen.

Voor een aantal sectoren gelden aanvullende voorschriften. Onder andere voor het inrichten van bouwplaatsen, benzinestations, de winningsindustrie en het vervoer.

Arbeidsplaatsen moeten vrij toegankelijk zijn voor uw werknemers en zij moeten de werkplek veilig kunnen verlaten. Verder moet de werkplek schoon zijn. Ook bent verplicht de werkplek regelmatig te controleren of maatregelen ter bescherming van uw werknemers nog functioneren. Daar waar gebreken zijn, moet u die zo snel mogelijk herstellen.

In de RI&E moet u aandacht besteden aan de inrichting van de werkplek.

Wat helpt?

Het veilig en gezond inrichten van werkplaatsen vraagt veel aandacht. Uw arbodienst of een gespecialiseerde adviseur kan u ondersteunen bij het inrichten van de werkplek. Vaak liggen ideeën voor oplossingen om de hoek. Uw werknemers kunnen vaak precies aangeven waar het aan schort wat betreft de veiligheid en gezondheid en hebben suggesties om de inrichting te verbeteren.

Veiligheidssignalering

Veiligheidssignalering waarschuwt uw werknemers voor risicovolle situaties. Ook helpen veiligheidsborden een vluchtroute te vinden bij brand of andere calamiteiten. Veiligheidssignalering kan daarmee levens redden.

Wat moet?

Als de werkplek, gereedschap, machines of voertuigen gevaar voor gezondheid of veiligheid kunnen opleveren, is de werkgever verplicht om de werknemer te waarschuwen via doeltreffende veiligheids- of gezondheidssignalering.

U moet in de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) aandacht besteden aan een evacuatieplan en de daarbij noodzakelijke veiligheidsborden en waarschuwborden. U moet uw werknemers informeren over de betekenis van de signalering.

Veiligheidssignalering dient te gebeuren door eenvoudige pictogrammen zonder overbodige details. De minimumvereisten zijn vastgelegd in Europese normen. Afmetingen zijn niet vastgelegd, maar wel de verhouding tussen achtergrondkleur en kleur van de signalering.

Werkplekken met biologische agentia moeten duidelijk afgebakend en gemarkeerd worden met specifieke veiligheidssignalering.

Wat mag?

Lichte afwijkingen in de signalering zijn toegestaan, zolang er geen twijfel kan ontstaan.

Wat helpt?

Geef duidelijk aan wat verplicht is en wat verboden is.

Voorkom ongelukken met de juiste veiligheidsborden.

Het Normalisatie-instituut NEN heeft verschillende normen over veiligheidssignalering:

NEN 6088 over de brandveiligheid van gebouwen

NEN 3011 over veiligheidskleuren en veiligheidstekens

NEN-EN 50172 ontwerpnorm over noodverlichtingssystemen voor vluchtwegen

Persoonlijke beschermingsmiddelen

Gehoorbescherming, beschermende kleren of valbeveiliging zijn bedoeld om veilig en gezond te kunnen werken. Dit soort persoonlijke bescherming gebruikt u als alle andere preventieve maatregelen niet of onvoldoende helpen.

Wat moet?

Maak eerst een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). U ziet dan snel wat de gezondheids- en veiligheidsrisico's binnen uw bedrijf zijn. En hoe u deze risico's kunt voorkomen.

Kunt u een risico niet voorkomen of onvoldoende beperken? Schaf dan persoonlijke beschermingsmiddelen aan. Met deze middelen kunt u voorkomen dat de gezondheid van uw werknemers in gevaar komt. Lopen uw werknemers bijvoorbeeld vaak in de regen? Koop dan waterafstotende bovenkleding. Kijk altijd of de persoonlijke beschermingsmiddelen een CE-markering hebben. Zo weet u dat ze tenminste voldoen aan de wettelijke eisen. Goede persoonlijke beschermingsmiddelen zijn verder afgestemd op de werknemers die ze gebruiken. Ze voldoen aan de eisen uit het warenwetbesluit. En ze hebben een duidelijke gebruiksaanwijzing.

Bij een controle checkt de Arbeidsinspectie of u de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen heeft. Is dit niet het geval, dan kunt u een boete krijgen. Geef uw werknemers voorlichting over het belang van persoonlijke beschermingsmiddelen. Leg ze ook uit hoe ze de middelen moeten gebruiken en onderhouden. U zult regelmatig moeten controleren óf de werknemers ook daadwerkelijk de persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken. De persoonlijke beschermingsmiddelen dient u gratis aan de werknemers te verstrekken.

Wat mag?

Het is belangrijk dat uw werknemers de beschermingsmiddelen gebruiken waar dat nodig is. Zorg ook dat ze de middelen goed onderhouden en goed opbergen. Leg daarom in de arbeidsovereenkomst of bedrijfsregeling vast hoe uw werknemers moeten omgaan met de persoonlijke beschermingsmiddelen. Houdt een werknemer zich niet aan de regels, dan kunt u een waarschuwing of berisping geven. Bij herhaling zelfs met een boete of ontslag. Neem in dat laatste geval wél contact op met uw branche-organisatie of advocaat.

Wat helpt?

Het is verstandig uw werknemers te betrekken bij de aanschaf van persoonlijke beschermingsmiddelen. Licht ze dan meteen voor over de noodzaak en het gebruik van de beschermingsmiddelen. Zo kunt u bedrijfsongevallen voorkomen.

Handbescherming

Het meest voorkomend letsel bij bedrijfsongevallen zijn verwondingen aan de hand. In Europa zouden hierdoor jaarlijks 1 miljoen werkdagen en 45 miljoen euro verloren gaan. Het verschaffen van handschoenen aan uw werknemers is dus geen overbodige luxe en vaak ook een verplichting, vooral als ze werken met scherpe/zware/ruwe materialen en agressieve stoffen.

Wat moet?

Er worden drie typen handschoenen onderscheiden:

1. Handschoenen die beschermen tegen 'mechanische' risico's. Deze verstrekt u uw werknemers als ze met scherpe, zware, puntige en/of ruwe materialen en

gereedschap werken. Denk daarbij aan glas, metalen platen en zaagmachines. Ze zijn van leer of van de synthetische en meer snijbestendiger materialen Twaron en Kevlar:

2. Handschoenen die bescherming bieden tegen chemische stoffen.

Natuurrubberen (latex) handschoenen zijn vloeistofdicht en uitstekend geschikt als er in uw bedrijf wordt gewerkt met zuren en logen. Gaat het om extreem sterke zuren dan kunt u beter handbescherming van Butylrubber aanschaffen.

Als uw werknemers handschoenen van Nitrilrubber gebruiken zijn ze goed beschermd tegen de risico's van oplosmiddelen. Handschoenen van Polyvinylchloride, beter bekend als PVC, zijn relatief goedkoop, en breed inzetbaar. Ze beschermen tegen de invloeden van oliën en vetten alsmede een aantal zuren, basen en oplossingen in water;

3. Handschoenen bij 'thermische' risico's - ofwel verbranding en bevrozing - kunnen van katoen of nylon zijn. Deze handschoenen worden ook in de elektronische, elektrotechnische en glasindustrie ingezet en bij de assemblage van auto's om te voorkomen dat er (schadelijke) vingerafdrukken op de producten komen. Handschoenen behoren tot de persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en moeten dus een CE-merk hebben en voldoen aan de algemene en specifieke normen van het Nederlands centrum van normalisatie (zie www.nen.nl)

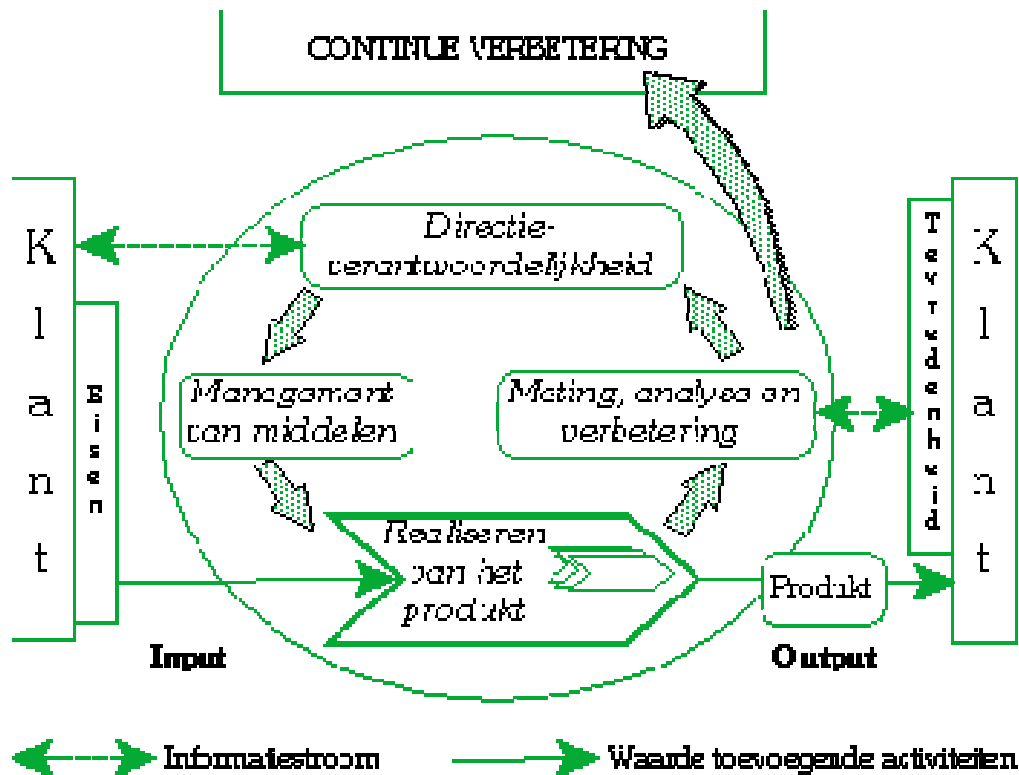
Wat mag?

Handschoenen van natuurlijke materialen als leer, katoen en latex hebben veel draagcomfort en verdienen dus de voorkeur als synthetische handbescherming niet echt noodzakelijk is. Katoen en splitleer 'ademen' en nemen transpiratievocht op. Latex handschoenen hebben een uitstekende pasvorm en de vingertoppen blijven gevoelig.

Wat helpt?

De leveranciers van handbescherming verstrekken veel nuttige en leesbare informatie op hun websites. [Www.slitex.nl](http://www.slitex.nl) weet te melden dat 35 tot 40 procent van alle bedrijfsongevallen leiden tot verwondingen aan de hand.

Bijlage 10: ISO 9001



Er is tegenwoordig nog steeds veel te doen over ISO 9001 en het bijbehorende certificaat. Daarbij doen veel hele en halve onwaarheden de ronde. Maar wat is nou de hele waarheid? Daarover proberen we in dit informatieblad duidelijkheid te geven.

Het uitgangspunt van de norm is een procesmodel voor kwaliteitsmanagement (zie hieronder). In het model worden de bedrijfsprocessen en de bedrijfscyclus weergegeven. Klanteisen, klanttevredenheid, en continu verbeteren zijn hierbij de sleutelwoorden. De onderdelen 'directieverantwoordelijkheid', 'management van middelen' en 'meting, analyse en verbetering' geven de randvoorwaarden aan die nodig zijn om het product (en/of de dienst) gerealiseerd te krijgen en om continu te kunnen verbeteren.

Wat betreft Klanteisen en -tevredenheid: het model begint en eindigt bij de klant. Deze geeft aan wat hij wil hebben, wat zijn verwachtingen zijn en waar het product aan moet voldoen. Vervolgens wordt het product en/of de dienst

gemaakt en afgeleverd aan de klant (het realisatieproces). De mate van tevredenheid van de klant geeft aan in hoeverre aan diens eisen is voldaan. Er moet nagegaan worden hoe tevreden de klanten zijn. Dit moet dan aan de medewerkers verteld worden, zodat die er weer rekening mee kunnen houden bij de uitvoering van de volgende aanvraag/opdracht.

Continu verbeteren neemt door de gehele norm heen een belangrijke plaats in. De organisatie moet aangeven hoe zij voortdurend met verbeteren bezig is. Hoe zorgt zij ervoor dat fouten niet alleen hersteld worden, maar dat er ook van geleerd wordt? Dus wat doet de organisatie om te voorkomen dat dezelfde fouten niet nog een keer plaatsvinden? Hoe stimuleert zij medewerkers om mee te denken over hoe de bedrijfsvoering beter kan? Is er bijvoorbeeld een luisterend oor bij de leidinggevenden of een ideeënbus? En wordt er ook wat gedaan met de aangedragen verbeteringen?

Om ervoor te zorgen dat een organisatie na het verbeteren niet terugvalt, maar de verbetering vasthoudt, zijn er zekerheden nodig: de borging. In de norm wordt kwaliteitsborging omschreven als: 'het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het geven van vertrouwen dat aan kwaliteitseisen zal worden voldaan'. Dit betekent ongeveer dat er een minimum kwaliteitsniveau van de werkzaamheden in de organisatie moet worden afgesproken en zichtbaar nageleefd, zodat het zeer waarschijnlijk is dat voldaan zal worden aan de verwachtingen van de klant

Hoe die kwaliteitsborging geregeld moet worden, is niet beschreven. Het is aan de organisatie zelf om dit te bepalen. Daarbij zijn veel situaties denkbaar waarin het zinnig is formulieren te gebruiken (bijvoorbeeld om te borgen dat alle stappen in een proces worden doorlopen). En er zijn veel situaties denkbaar waarin het zinnig is een handtekening te zetten (bijvoorbeeld om aan de volgende persoon in het proces te laten zien: 'mijn stukje proces is af'). Maar er zijn minstens evenveel situaties denkbaar waarin het niet zinnig is om een formulier te hebben of een handtekening te zetten.

De eisen van de norm zijn van toepassing op alle organisaties. In tegenstelling tot wat vaak wordt beweerd, schrijft de norm inhoudelijk niets voor! Bij het lezen van de norm valt op dat er maar heel weinig 'moet'. Wat er wel in de norm staat is dat er nagedacht moet worden over de organisatie, waaronder de taakverdeling (inclusief verantwoordelijkheden en bevoegdheden), en het duidelijk maken ervan aan alle medewerkers. En dat de procesbeheersing, ofwel de kwaliteitsborging, vastgesteld moet worden.

ISO 9001 bevat vijf hoofdstukken, die zijn weergegeven in het model, met aandachtspunten. Volgens die vijf hoofdstukken moet onder meer nagedacht worden over:

- Kwaliteitsmanagementsysteem. Hoe verlopen de processen en hoe kunnen ze worden beheerst? Zijn hierbij documenten nodig? Zo ja, hoe wordt ervoor gezorgd dat de juiste documenten (voor productie, dienstverlening of werkwijze) op het juiste moment op de juiste plaats zijn?
- Directieverantwoordelijkheid. Wat zijn het beleid en de doelstellingen van de onderneming? Op welke manier wordt hier invulling aan gegeven? Hoe zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden verdeeld? Hoe toont de directie haar betrokkenheid bij de opzet en het onderhoud van het kwaliteitssysteem?
- Management van middelen. Hoe zorgt de onderneming tijdig voor de juiste middelen en faciliteiten (zoals werkruimte, uitrusting, software)? Welke opleiding en ervaring zijn nodig voor de verschillende functies en hoe wordt hierin voorzien?
- Realiseren van het product. Snapt de organisatie wat de klant vraagt? Kan dat geleverd worden? Hoe wordt getoetst of het ontwerp steeds aan de eisen voldoet? Hoe zorgt de onderneming ervoor dat zij datgene geleverd krijgt wat ze wil hebben? Hoe wordt het feitelijke productie- of dienstverleningsproces beheerst? Bijvoorbeeld: Op welke wijze moet er gewerkt worden en is dit, waar nodig, vastgelegd? Zijn de producten uniek herkenbaar en worden ze zorgvuldig behandeld (en hoe worden goede producten onderscheiden van afkeur)?
- Meting, analyse en verbetering. Op welke manier wordt de klant(on)tevredenheid bewaakt en wordt gecontroleerd of de processen en de producten aan de eisen (blijven) voldoen? Op welke wijze worden opgetreden fouten (in het proces of in het produkt) zó afgehandeld dat herhaling van diezelfde fout onwaarschijnlijk is (reactie)? Hoe kan het optreden van fouten worden voorkomen (pro-actief)?

In de vijf hoofdstukken van ISO 9001 is vooral aandacht voor het primaire proces (ofwel de productie van goederen/het totstandkomen van diensten), de wisselwerking met de klant en het continu verbeteren. Onderwerpen als personeelsbeleid en financiën komen niet, of slechts zijdelings, aan de orde. Evenmin wordt ingegaan op de methode van produceren. ISO 9001 is dus een model dat uitstekend gebruikt kan worden bij de kwaliteitsborging van de primaire processen van zowel productie- als van dienstverlenende bedrijven.

Wat is het verschil van de al eerder genoemde norm 'ISO 9001' met 'ISO 9000' en 'ISO 9004'?

De norm ISO 9000 bevat de grondbeginselen van kwaliteitsmanagement en een lijst met kwaliteitsdefinities. De term ISO 9000 wordt ook gebruikt om de hele serie aan te duiden die met 900.. begint. ISO 9004 bevat aanwijzingen voor het laten groeien van een kwaliteitsmanagementsysteem naar Integrale kwaliteitszorg. Deze norm is bedoeld voor organisaties die verder willen gaan dan ISO 9001 en de totale prestaties van een organisatie willen verbeteren.

Overigens is de ISO 9004 geen norm waar een certificaat voor gehaald kan worden, maar is bedoeld om als richtlijn te dienen. ISO 9001 is dus de enige van deze normen die eisen bevat voor een kwaliteitsmanagementsysteem en die gebruikt wordt voor certificatie.

Waarom 'doen' organisaties aan ISO 9001?

Redenen om het kwaliteitsmanagement structureel in te vullen zijn zowel intern als extern van aard. Interne redenen die veel voorkomen zijn: klantgerichter gaan werken, duidelijkheid voor medewerkers en kostenbesparing. Als externe redenen worden vooral vaak genoemd: concurrentievoordeel en de eis van klanten. Voor een individuele organisatie gelden meestal combinaties van deze (en andere) redenen.

Is ISO 9001 het walhalla?

ISO 9001 is een hele goede start met kwaliteit in een organisatie. Het introduceert namelijk de kwaliteitsborging in een organisatie. Daarnaast is er een expliciete koppeling met klantenwensen en -tevredenheid. En wordt een organisatie gestuurd om continu te verbeteren. Beheersing van alle processen, medewerkers(on)tevredenheid en financiën zijn enkele van de zaken die wel aan bod komen bij de complete benadering van kwaliteitszorg: Total Quality Management (in het Nederlands: Integrale kwaliteitszorg).

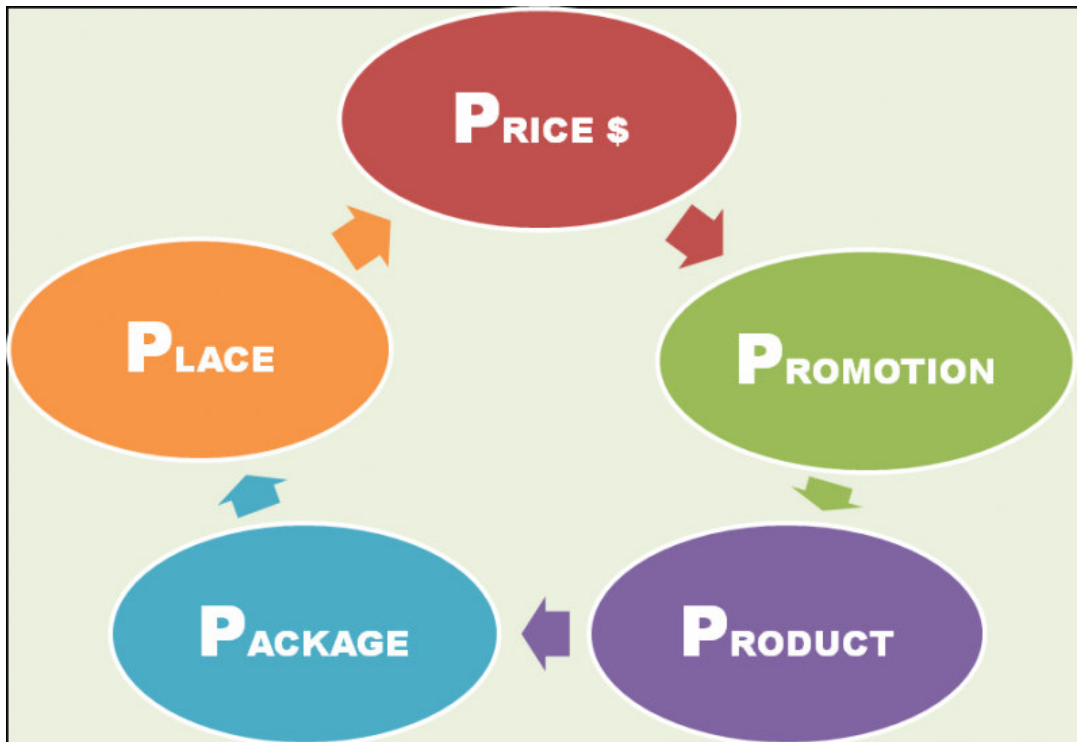
Conclusie

ISO 9001 is dus geen uitnodiging tot het bedrukken van enorme stapels papier, of tot het bedenken van allerlei activiteiten die totaal niets aan de kwaliteit van de organisatie of aan het kwaliteitssysteem toevoegen, maar wel een goede start op weg naar integrale kwaliteitszorg.

En de bewering 'dat moet van ISO' kan in de prullenbak.

Bron: www.adburdias.nl

Bijlage 11: Marketingmix



Definitie

De marketingmix is de strategische combinatie van, en onderlinge afstemming tussen, de instrumenten die een onderneming ter beschikking heeft om de markt waarop zij actief is te bewerken.

Oorsprong

Het begrip marketingmix zelf is terug te voeren op een publicatie van Neil Borden in 1964. Borden gebruikte de term echter al in 1949. Hij zou deze bedacht hebben tijdens het lezen van de metafoor van James Culliton van de zakenman als kok:

«(An executive is) "a mixer of ingredients, who sometimes follows a recipe as he goes along, sometimes adapts a recipe to the ingredients immediately available, and sometimes experiments with or invents ingredients no one else has tried."»

Nederlandse vertaling:

«(Een zakenman is) "iemand die ingrediënten mixt, waarbij hij soms een bestaand recept volgt, soms een bestaand recept aanpast aan de ingrediënten die hij voorhanden heeft en soms experimenteert met ingrediënten of zelfs nieuwe ingrediënten verzint die nog nooit iemand geprobeerd heeft."»

De meest bekende invulling van dit concept komt voor rekening van Jerome McCarthy. Hij stelt dat marketeers in essentie vier variabelen of ingrediënten kunnen gebruiken bij het opstellen van een marketingplan. Deze variabelen zijn prijs, promotie, product en plaats, vaak de 4Ps genoemd.

Op langetermijn zijn al deze vier elementen te beïnvloeden, maar op de kortetermijn zijn vooral product en plaats (ook wel distributiekanaal) moeilijk te beïnvloeden. Daarom worden marketeers op kortetermijn gedwongen zich te beperken tot de helft van hun instrumentarium en wordt tevens het belang van langetermijn strategisch plannen duidelijk, omdat slechts op langetermijn het product of het distributiekanaal aan te passen is.

Originele mixinstrumenten (de 4p's)

Het originele 4P model van McCarthy is vele malen uitgebreid en aangepast. Veel van deze uitbreidingen kunnen met een ruime interpretatie van de oorspronkelijke 4Ps ook onder dat model gelezen worden. Toch kiezen zowel wetenschappers, de makers van tekstboeken en vooral adviesbureau's ervoor om uitbreidingen in de vorm van aparte marketingmixfactor te benoemen. Meestal ligt de oorzaak erin dat er behoefte bestaat om specifiek aandacht aan een (deel)aspect te besteden.

Personeel (people)

De kwaliteit van het personeel kan essentieel zijn bij de beleving van het productaanbod. Niet alleen is personeel essentieel als visitekaartje, maar ook in de vorm van verkopers of (after sales) service medewerkers vormen zij een doorslaggevende factor voor uiteindelijke klanttevredenheid.

De P van people komt onder andere voor in het zeven P model van Booms en Bitner (1981). Hiermee willen zij vooral wijzen op het belang van mensen in alle overige marketingmix instrumenten.

Bron: www.wikipedia.nl

Bijlage 12: Inventarisatie uitbesteding print/kopieer opdrachten

opdrachtoomschrijving	Prijs per eenheid
fotokopie a4 enkelzijdig	€ 0,07
boren, 4 boorgaten	€ 0,02
fotokopie a3 enkelzijdig	€ 0,20
quickprint enkelzijdig a4 aflopend	€ 0,26
snijden	€ 3,40
kopie papier 080 DIN formaat a1	€ 2,79
bindrug plastic 21 rings aantal vel: 48	€ 1,12
quickprint a4 dubbelzijdig papier: colortech100	€ 0,62
vouwen per slag	€ 0,02
nieten 2 x nietje linkerzijde	€ 0,12
quickprint a4 dubbelzijdig papier: colortech120	€ 0,35
plastic voor en achterblad formaat a4	€ 0,29
fotokopie a4 enkelzijdig papier: colortech 120	€ 0,35
bindrug linnen breedte/klan: 14 mm	€ 1,59
bindrug linnen breedte/klan: 16 mm	€ 1,69
bindrug plastic 21 rings aantal vel: 35	€ 0,86
bindrug plastic 21 rings aantal vel : 42	€ 1,07
plot FC formaat a1 toeslag mat: photo glossy	€ 24,88
bindrug linnen breedte/klan: 0,8 mm	€ 1,14
nietjes 1 keer linksboven	€ 0,07
plot PC formaat a0	€ 25,61
plasticficeren 420x594 mm toeslag: glashelder	€ 3,97
inhangen in unibinder	€ 1,14
quickprint a3 enkelzijdig papier:colortech 100	€ 0,31
geniet in de rus formaat a5 vel per boek: t/m 16	€ 0,30

Bijlage 13: Producten en dienstenlijst

Reproductie		Tarief
Afdruk	Zwartwit afdruk A4 enkelzijdig	
	Zwartwit afdruk A4 dubbelzijdig	
	Zwartwit afdruk A3 enkelzijdig	
	Zwartwit afdruk A3 dubbelzijdig	
	Kleur afdruk A4 enkelzijdig	
	Kleur afdruk A4 dubbelzijdig	
	Kleur afdruk A3 enkelzijdig	
	Kleur afdruk A3 dubbelzijdig	
Papier		
	Papier, A4, wit, 80 gr.	
	Papier, A3, wit, 80 gr.	
	Papier, A4, wit, 120 gr.	
	Papier, A3, wit, 120 gr.	
	Papier, A4, gekleurd, 80 gr.	
	Papier, A3, gekleurd, 80 gr.	
	Papier, A4, gekleurd, 120 gr.	
	Papier, A3, gekleurd, 120 gr.	

Afwerking		
	nieten, 1 nietje	
	nieten, 2 nietjes	
	inbinden wire-o	
	Inbinden lijmrug	
	Inhangen in mappen	
	brocheren (geniet boekje)	
	lamineren A5	
	lamineren A4	
	lamineren A3	
	snijden	
	vouwen	
	boren	

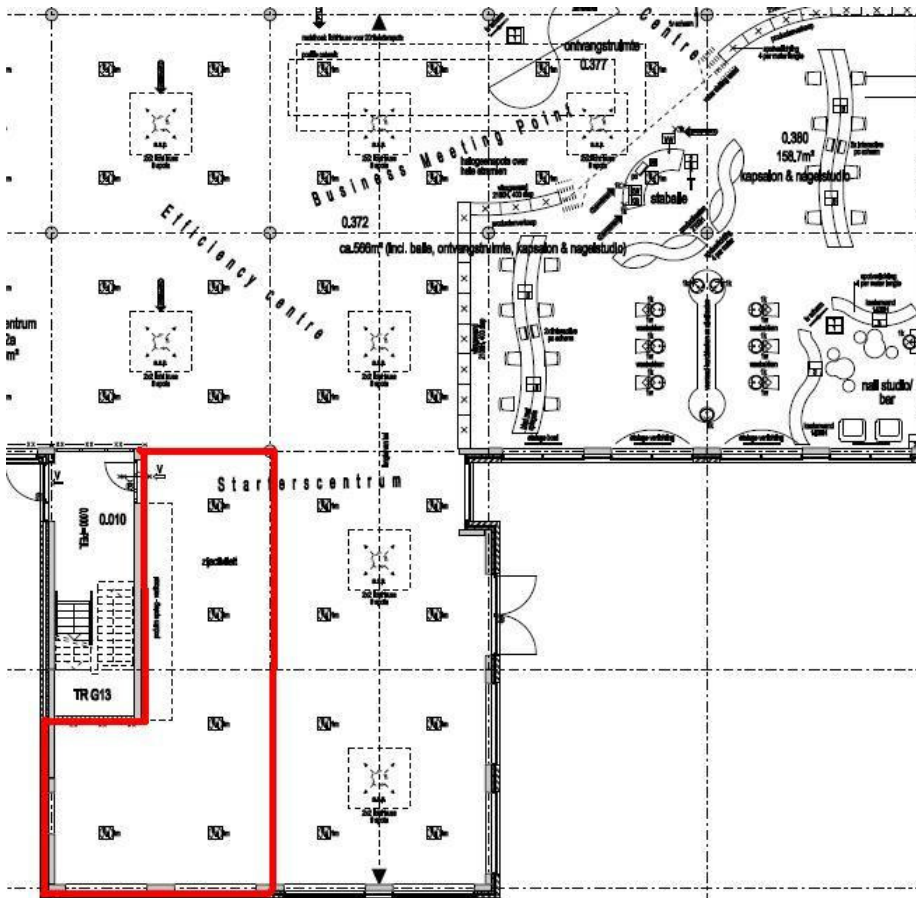
Diversen		
	CD	
	DVD	
	zwartwit scan	
	kleuren scan	
	branden op CD/DVD	
	DTP werkzaamheden per uur	

*** Tarieven zijn in euro's, exclusief btw**

Bijlage 14: Plattegrond locaties copyshops



Bijlage 15: Plattegrond begaande grond gebouw Laakhaven, locatie copyshop



Het rood gemarkeerde gedeelte is de locatie van de copyshop

Bijlage 16: Concept SLA

Levertijden

- Gebaseerd op A4-afdrukken. A3 formaat = 2 stuks A4-afdrukken;
- Automatisch nieten (op de machine) geeft geen aanpassing in levertijd;
- Andere nabewerking zoals inbinden, snijden, rillen et cetera in overleg en zijn afhankelijk van oplage.

Zwart/wit afdrukken (direct te printen vanuit standaard applicatie) of te kopiëren:

Aantal afdrukken	Levertijd
Tot 500	Klaar terwijl u wacht
Tot 10.000	Binnen 1 werkdag
Tot 20.000	Binnen 2 werkdagen
Meer dan 20.000	In overleg

Full-Colour kleur afdrukken (direct te printen vanuit standaard applicatie) of te kopiëren:

Aantal afdrukken	Levertijd
Tot 200	Klaar terwijl u wacht
Tot 1.000	Binnen 1 werkdag
Tot 2.000	Binnen 2 werkdagen
Meer dan 2.000	In overleg

Bijlage 17: Klantrapportage waarbij de omzet per maand per kostenplaats wordt aangegeven

Omzet klantnr. XX, verdeeld per kostenplaats (Bedragen per kostenplaats)								
Referentie 1	Referentie 2	Totals Bedrag	200401 Bedrag	200402 Bedrag	200403 Bedrag	200404 Bedrag	200405 Bedrag	200406 Bedrag
1-001-00 Algemeen	1-001 Ex. Opl.	50,85						-
1-001-00 Algemeen	2-100 ROC Uit. Verzor	556,26	42,53				136,09	74,01
1-001-00 Algemeen	2-170 ROC Zorgsector	968,99	46,20	40,82			5,44	37,26
1-001-00 Algemeen	2-180 ROC Welz.ssect	8,63						
1-004-02 E&A	1-004 Ex. Dienstverl	115,23	50,82		22,00		42,41	
1-004-03 H&M	1-004 Ex. Dienstverl	2,24					2,24	
1-005-00 Algemeen	1-005 Ex. Zorg & Wel	2.885,13	1.495,25	35,75	287,10	326,46	253,05	38,83
1-005-02 Zorg	1-005 Ex. Zorg & Wel	239,10		239,10				
2-010-00 Algemeen	2-010 ROC Autobr. &	18.350,95	1.204,88	880,98	1.840,24	615,65	961,33	2.485,51
2-010-00 Algemeen	2-100 ROC Uit. Verzor	12,60						
2-010-00 Algemeen	2-170 ROC Zorgsector	38,12						
2-010-02 Afd.1 A&M Jeurissen	2-010 ROC Autobr. &	152,70	28,66	65,17	20,51	6,34	18,74	13,28
2-010-03 Afd.2 A&M Lind/Verm	2-010 ROC Autobr. &	3.157,37	728,30	382,87	170,93	255,70	233,25	910,90
2-010-04 Praktijklokaal 1.A&M	2-010 ROC Autobr. &	2,61			2,61			
2-020-11 Algemeen	2-020 ROC Transp.& L	6.482,90	215,00	369,63	268,96	318,99	161,97	402,79
2-020-13 Vakgroep T&L	2-020 ROC Transp.& L	911,55	70,46	140,01	130,82	559,34		10,92
2-020-13 Vakgroep T&L	2-200 ROC Voortgezet	5,11				5,11		
2-030-00 Algemeen	2-030 ROC Afbouw- &	893,56	53,58		27,11			11,25
2-040-00 Algemeen	2-040 ROC Bouwk.& Bo	5.513,40	1.601,59	360,12	436,73	253,83	220,13	265,82
2-050-00 Algemeen	2-050 ROC Hout/Maube	7.950,92	897,47	626,50	277,76	130,27	128,32	264,47
2-060-00 Algemeen	2-060 ROC ElektroTec	23.491,47	2.554,29	2.879,08	1.691,39	509,11	1.326,33	1.426,91
2-070-00 Algemeen	2-060 ROC ElektroTec	45,96			45,96			
2-070-00 Algemeen	2-070 ROC Installati	7.034,53	316,83	564,09	474,93	430,94	591,57	338,95
2-080-00 Algemeen	2-070 ROC Installati	365,49				365,49		
2-080-00 Algemeen	2-080 ROC Werktuigbo	22.129,95	1.504,25	1.391,60	1.278,39	2.496,31	650,05	3.538,75
2-080-01 Algemeen BCL Metaal	2-080 ROC Werktuigbo	1.023,35	83,89	185,81	12,28	26,76	31,34	14,11

Bijlage 18: Rapportage waarin de bedragen en volumes zijn uitgesplitst op artikelniveau

Omzet en verbruik klanten kpl 500.2059 XXX (Bedragen en aantallen)						
Klantgrp	Naam Klantgrp	Klantnr.	Article Code	Article	Totals Bedrag	Totals Aantal
700065	ROC	102408	1201910002	Opmaak DTP activiteiten per minuut	315,02	1
700065	ROC	102408	1202950001	Bedrag inzake Scannen van Documenten	37	1
700065	ROC	102408	1202990002	Scannen afbeelding	87,48	1
700065	ROC	102408	1202990008	Scannen formaat A3	4,38	1
700065	ROC	102408	1301010001	Afdruk Zwart/Wit A4 enkelz ana	277383,96	1
700065	ROC	102408	1301010003	Afdruk Zwart/Wit A3 enkelz ana	3430,48	1
700065	ROC	102408	1301010014	Afdruk Zwart/Wit A4 uit boek	290,39	1
700065	ROC	102408	1301010015	Afdruk Zwart/Wit A4 uit map	1124,98	1
700065	ROC	102408	1301010016	Afdruk Zwart/Wit A3 uit map	26,49	1
700065	ROC	102408	1301070131	Vel Bedrukt Papier A0	122,82	1
700065	ROC	102408	1301070132	Vel Bedrukt Papier A1	1542,08	1
700065	ROC	102408	1301070133	Vel Bedrukt Papier A2	751,68	1
700065	ROC	102408	1301070134	Vel Bedrukt Papier A3	99,44	1
700065	ROC	102408	1301070177	Print Grootformaat A2	23,1	1
700065	ROC	102408	1301090001	Afdruk Kleur A4 enkelz ana	70682,4	1
700065	ROC	102408	1301090004	Afdruk Kleur A3 enkelz ana	16234,56	1
700065	ROC	102408	1301090007	Afdruk Zwart/Wit A4 enkelz ana (kleur)	7021,18	1
700065	ROC	102408	1301130004	Afdruk Kleur A3 enkelz dig	3,1	1
700065	ROC	102408	1301910007	Sorteren per vel A4 (handmatig)	193,09	1
700065	ROC	102408	1301910008	Sorteren per vel A3 (handmatig)	2,98	1
700065	ROC	102408	1301910012	Werkzaamheden per minuut	676,62	1
700065	ROC	102408	1301910017	Vullen map 3 cm	621,51	1
700065	ROC	102408	1301910018	Vullen map 5 cm	145,96	1

Bijlage 19: Webportal Océ

Webportal voor aanlevering opdrachten

Opdrachten kunnen op verschillende manieren worden aangeleverd.

- Fysieke originelen met opdrachtbon aan de balie van de copyshop;
- Aanleveren van opdrachten op digitale media (DVD, CD-rom en/of USB-stick)
- Digitale aanlevering middels e-mail.

Océ biedt tevens aanvullende mogelijkheden en voorzieningen voor het digitaal aanleveren van repro-opdrachten.

Océ kan twee systemen implementeren om digitaal aanleveren mogelijk te maken:

- 1. Portal op intranet (van de klant) of internet.**
- 2. Océ Doc Works®.**

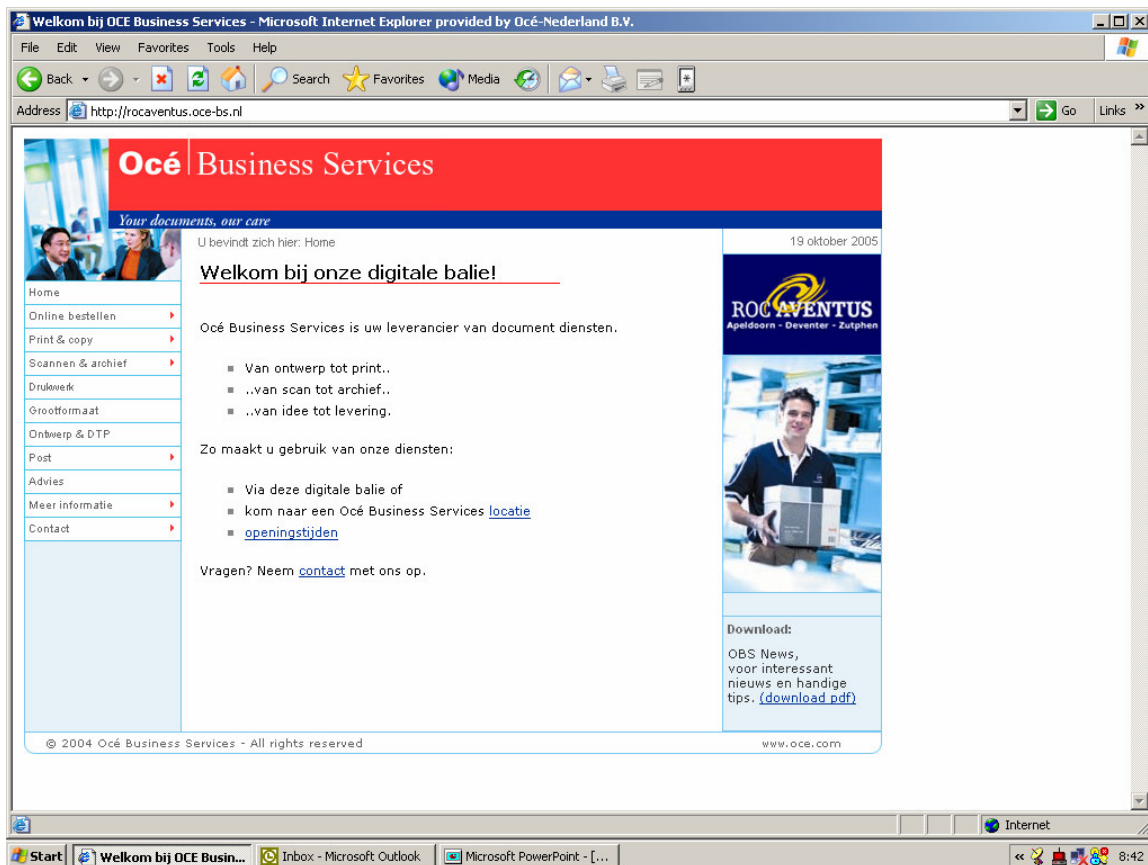
Ad.1 Portal op het intranet/internet

Via de implementatie van een portal op het intranet worden allerhande diensten ontsloten aan de interne klant. De klant kan via de portal opdrachten plaatsen, maar ook vragen stellen. Voor het plaatsen van een opdracht wordt feitelijk hetzelfde aanvraagformulier ingevuld, maar nu kan het document digitaal worden meegezonden.

Bij haar klanten zet Océ de portal breed in en kan deze naast het plaatsen van repro-opdrachten ook ingezet worden voor tal van andere zaken zoals:

- Aanvragen van drukwerk;
- Aanmaken van visitekaartjes;
- Aanmelden van mailingen;
- Opvragen van archiefdossiers;
- Het aanmelden van storingen aan decentrale apparatuur;
- Informatie vergaren over de mogelijkheden die Océ te bieden heeft.

Onderstaand is een voorbeeld weergegeven van een portal die momenteel gebruikt wordt door ROC Aventus.

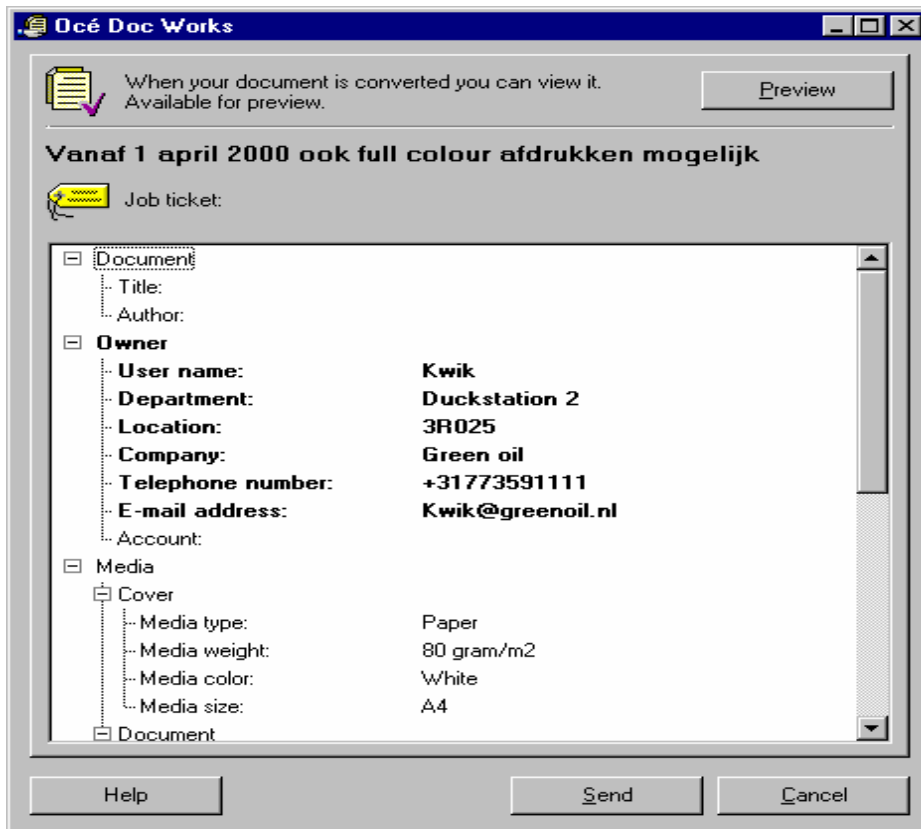


Een voordeel van de portal is dat deze simpel geïnstalleerd kan worden. De digitale opdrachtbon, die via de portal kan worden ingevuld, beschikt over de functionaliteit om documenten om te zetten in een PDF formaat. Evenals Océ Doc Works, dat hieronder wordt uitgewerkt.

Ad.2 Océ Doc Works

Océ Doc Works voldoet aan de wens om vanaf de werkplek printopdrachten te kunnen versturen naar het reprocentrum door middel van een digitale opdrachtbon. Deze software geeft een automatische terugkoppeling aan de interne klant als een werkopdracht gereed is. Dit verhoogt het gemak voor de key-operator. Océ Doc Works fungeert als digitale brug tussen kantoor en het reprocentrum.

Met Océ Doc Works kan evenals met de Océ Portal een repro digitaal ontsloten en voor iedereen toegankelijk gemaakt worden. Een voorbeeld: een medewerker van ROC Mondriaan wil vanaf zijn of haar werkplek een bestand (kleur of zwart-wit) naar de het reprocentrum sturen. De medewerker activeert Océ Doc Works en op dat moment verschijnt een elektronische opdrachtbon op het scherm van de medewerker. Deze opdrachtbon wordt samengesteld in samenwerking met ROC Mondriaan en voorziet in alle keuzemogelijkheden voor de klant om volledig gebruik te kunnen maken van de faciliteiten op de repro. In deze programmeerbare opdrachtbon is het gehele servicepakket van de repro verwerkt. In geval van nieuwe vormen van dienstverlening is de bon onmiddellijk aan te passen. De operator kan daar met een aantal commentaarregels ook nog eens extra de aandacht op vestigen ('Nu ook A3 in kleur mogelijk'). Indien gewenst kunnen medewerkers hun printopdracht in PDF-bestand previewen. Indien akkoord, wordt de opdrachtbon definitief verzonden. Hierdoor beschikken de klant en het reprocentrum op hetzelfde moment over exact hetzelfde document.



In de overzichtelijke Océ Doc Works reproserver kunnen opdrachten samengevoegd worden en indien nodig verschillende handelingen plaatsvinden, zoals digitaal inslagschema, gescand document invoegen in digitaal bestand, splitsen van een opdracht in kleur en zwart-wit, et cetera. Kortom; het plannen, beheren en produceren van digitale opdrachten op een eenvoudige en overzichtelijke manier met zo min mogelijk handelingen voor repromedewerkers, maar met een optimale dienstverlening naar de interne klanten.

De klant krijgt een automatisch door Océ Doc Works gegenereerde e-mail zodra de medewerker van het reprocentrum het document in behandeling neemt. Zodra deze medewerker het document gereed meldt, wordt er weer een automatisch gegenereerde e-mail verzonden naar de klant als melding dat de opdracht gereed is en dat deze volgens gemaakte afspraak opgehaald dan wel met interne post gebracht gaat worden. Een decentrale opdrachtgever weet dus altijd wat de status is van de verstuurde opdracht.