Verhuizen op een soepele manier.
Alles onder controle.
Zonder slapeloze nachten.
Het stappenplan van een professional.

Stappenplan verhuizing

Puur en Partners
Denkers en doeners in herhuisvesting

Inleiding

De organisatie gaat verhuizen.
Waar begin je? Wie gaat wat doen en wie is waar verantwoordelijk voor?
Hebben de betrokken medewerkers genoeg tijd om de verhuizing te managen naast hun werk?
Met dit stappenplan zorg je ervoor dat de verhuizing soepel verloopt.

Met dit stappenplan:
- plan je de verhuizing op een soepele manier
- bespaar je kosten
- beperk je de overlast voor de organisatie tot een minimum

Bij elke stap staat vermeld welke input je nodig hebt om die stap compleet te kunnen zetten.
Ook vind je risico's en te stellen vragen terug. Zo weet je zeker dat je niets over het hoofd ziet.

Succes met de verhuizing!

Puur en Partners
Denkers en doeners in herhuisvesting

Business Park Stein 161 | 6181 MA Elsloo
Landdrostaan 51 | 7327 GM Apeldoorn
www.puurpartners.nl

Inhoudsopgave
Stappenplan verhuizing

Stap 1
Plan van aanpak / 4

Stap 2
Inventariseren huidige situatie / 5

Stap 3
Inventariseren integrale status verhuisvoorbereidingen / 6

Stap 4
Vaststellen consequenties indelingsconcept per afdeling / 7

Stap 5
Bepalen uitgangspunten verhuizing en planning / 8

Stap 6
Aanbesteding leveranciers / 9

Stap 7
Opstellen indelingstekeningen / 10

Stap 8
Opstellen verhuisplan archieven / 11

Stap 9
Opstellen verhuisplan automatisering / telefonie / 12

Stap 10
Fasering en stickerplan / 13

Stap 11
Opstellen draaiboek / 14

Stap 12
Communicatie / 15

Stap 13
Printen en aanbrengen verhuisstickers / 16

Stap 14
Voorbereiden fysieke verhuizing / 17

Stap 15
Begeleiden van de verhuizing / 18

Stap 16
Nazorg en evaluatie / 19

Stap 17
Leeg managen huidige locaties / 20

Stap 1
Maak een plan van aanpak

1. Breng de status de reeds uitgevoerde werkzaamheden en geplande werkzaamheden in kaart.

Stel het voorbereidingstraject op. Neem hierin op:
- wie onderneemt actie?
- wie is verantwoordelijk?
- welke stappen zijn nodig?

Benoem dit voor zowel interne als externe betrokkenen.

Resultaat: werkbelasting wordt inzichtelijk en haal processen eventueel naar voren.

2. Definieer de risico's en bijbehorende maatregelen.

Input
- Overzicht van de locaties, divisies en afdelingen
- Overzicht en taken van de reeds opgezette werkgroepen
- Uiteenzetting van het flexplek model en de voortgang hierin (indien van toepassing)
- Overzicht huidige beschikbare communicatie-middelen, t.b.v. opzet communicatiestructuur
- Afbakenen project verhuizing
- Reeds vastgelegde leveranciers, lopende aanbestedingen etc.

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen
- Welke functie hebben de leden van het project-team in de normale organisatie? Hebben zij tijd en hechten zij voldoende belang aan de verhuis-voorbereiding?
- Welke taken kunnen afdelingen oppakken en voor welke taken is ondersteuning gewenst?
- Wat is de status van de implementatie m.b.t. het flexplek model? Welke stappen worden nog genomen en welke zaken zijn relevant voor de verhuizing?

Risico's
- Grijze gebieden en overlappen in de taakverdeling projectgroep
- Mate waarin de organisatie bij de voorbereiding wordt betrokken. Te weinig? Dit leidt tot veel onrust en te weinig medewerking. Te veel? Dit leidt tot eindeloos overleg, veel aanpassingen en moeilijk vasthouden aan opgestelde standaarden
- Beslissingsbevoegdheid werkgroepen
- Flexplek model nog niet uitgewerkt tot gebruikersniveau
- Reorganisaties in periode tot verhuizing, dus wijzigingen in personele en functionele verdeling

3. Formeer een werkgroep.

Die bestaat uit:
- (externe) projectleider werkgroep
- Facilitaire zaken (met mandaat)
- Huisvestingsbeheer
- ICT / telefonie
- Communicatie
- Documentatievoorziening (DIV)
- Indien nodig leveranciers

Stap 2
Inventariseren huidige situatie

Overleg met alle afdelingen en breng de ruimte-inventaris in het huidige pand gedetailleerd in kaart:

- welke procesgebonden inventaris is nodig naast het nieuwe meubilair (eventueel volgens het flexplek model)?
- relevant voor de logistieke plannen en het draaiboek

Deze inventarisatie levert een database op van alle items en specials waarmee je verdere planningen kunt maken. Deze database gebruik je straks voor het printen van de verhuisstickers.

Input

- De reeds aanwezige inrichtingstekeningen en inventarisatie
- Lijst met afdelingsverantwoordelijken
- De aanwezige benodigde procesgebonden inventaris. Denk aan archiefkasten, tekentafels, plotters etc.
- De aanwezige automatisering en telefonie
- Algemene voorzieningen (vergaderruimtes, afdelingsarchieven, paternosters, brand-vertragend, kluizen, koffieautomaten, repro, archief bibliotheek, kleine magazijnen)
- Overige zaken

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen

- Hoeveel bergruimte heeft elke afdeling momenteel en wat is de toekomstig beoogde situatie?
- Welke rol speelt DIV in de opschoning van de archieven. Is hier reeds een planning voor opgesteld?
- Is er een planning van de bouwoplevering en hoe realistisch is deze?

Risico's

- Kwaliteit inventarisatie (basis in vervolgstappen)
- Weinig draagvlak afdelingen en onbekendheid met flexplek model
- Informatieverstrekking over werkplekconcept en de praktische invulling hiervan
- Juist inventarisatie-format, zodat inventarisatie-ronde slechts eenmaal uitgevoerd hoeft te worden
- Interne verhuizingen tussentijds, waardoor de gegevens niet meer actueel zijn

Stap 3

Inventariseren integrale status verhuisvoorbereidingen

Om een integraal draaiboek te kunnen maken met alle logistieke processen, is de status van de voorbereidingen nodig. Overleg hiervoor met de verschillende afdelingen. Moeten er in het nieuwe pand nog zaken verbouwd of afgewerkt worden? Overleg met de betreffende projectleider. Om vertragingen te voorkomen, is het is van groot belang dat alle logistieke processen tot en met de verhuisperiode op elkaar afgestemd zijn.

Onderdeel van deze planning zijn:

- Leveringen en montage meubilair
- Leveringen overige facilitaire goederen als copiers, koffieautomaten, voorraden etc
- Leveringen van restaurantinrichting
- Leveringen van ICT goederen
- Verhuiswerkzaamheden
- Bevoorrading afdelingen

Risico's

- Draagvlak en erkenning centrale rol
- Doorgeven en afstemming van wijzigingen in de planning
- Hanteren uniforme inrichtingstekeningen (goed versiebeheer)

Stap 4

Vaststellen consequenties indelingsconcept per afdeling

Vaak worden met de verhuizing nieuwe werkwijzen en werkplekconcepten ingevoerd. Beoordeel kritisch of de nog aanwezige procesgebonden inventaris en opslag overeenkomt met de nieuwe werkwijze. Conflicteert dit met het flexplek model, bespreek per issue wat het resultaat is. Cruciaal hierin is terugkoppeling aan de afdelingen.

Input

- Laatste versie van de inrichtingstekeningen
- Uitkomst van de inventarisatie met betrekking tot benodigde bergruimte
- Bestellijst en specificaties van het bestelde meubilair

Risico's

- Het niet nemen van concrete beslissingen per issue zal als consequentie hebben dat er weinig draagvlak zal bestaan voor het flexplek model. Er zal terugkoppeling moeten plaatsvinden. ("Nee"is ook een antwoord)
- Onvoldoende uitwerken van de concepten en onvoldoende aandacht voor werken in nieuw concept kan een gevaar betekenen voor toepassing van het concept in de nieuwbouw.
- Onvoldoende aandacht voor indelingsconcept kan leiden tot slecht functioneren van de organisatie.
- Draagkracht van de vloeren in het nieuwe gemeentehuis.

Stap 5

Bepalen uitgangspunten verhuizing en planning

Bepaal de uitgangspunten van de verhuizing. Hierbij spelen logistieke factoren een rol, maar zeker ook de wensen van de organisatie. Denk aan:

- minimale verstoring bedrijfsprocessen
- week/weekend verhuizing

Beoordeel aan de hand van de resultaten welk verhuisbedrijf hiervoor geschikt is. Al ervaring met een verhuisbedrijf of is een aanbesteding gewenst?

Om oponthoud te voorkomen stel je een in-huis-planning op: een integrale planning waarin alle interne en externe stromingen beschreven zijn. Daaronder liggen deelplanningen per afdeling. Kan een afdeling door omstandigheden niet verhuizen, speel hier direct op in.

Onderdeel van deze planning vormen:

- Interne afdelingen
- Leveranciers
- Bedrijven ter ondersteuning (afkoppelen, aankoppelen en kalibreren van apparatuur)
- Automatiseringsafdelingen en leveranciers
- Afdeling Beleid en Ondersteuning
- Etc.

Input

- In kaart hebben van de kritische bedrijfsprocessen
- Vastgestelde leveringsdata van leveranciers

Risico's

- Niet centraal doorgeven wat de afspraken met leveranciers zijn

Stap 6

Aanbesteding leveranciers

Bij een verhuizing zijn verschillende leveranciers nodig. Stel per leverancier een Plan van Eisen waarmee je risico's uitsluit en de kosten beheerst. Hierdoor ben je in staat in een vroeg stadium een realistische begroting op te stellen.

De volgende diensten kunnen aanbesteed/uitbesteed worden:

- Verhuisbedrijf
- Cablemanagement
- Af en aankoppelen automatisering
- Transport servers
- Transport zware inventarisstukken
- Verhuizen archieven
- (evt) digitaliseren van archieven
- (evt) bouwschoonmaken
- Etc.

Formuleer duidelijk wat in de aanbesteding meegenomen moet worden. Denk aan plaatsingskosten copiers, installatiekosten cateraar etc

Stap 7
Opstellen indelingstekeningen

Zijn de definitieve inrichtingstekeningen vastgesteld? Eventueel conform het nieuwe flexplek model? Voeg dan eventuele specials toe op schaal. Deze tekeningen zijn tijdens de verhuizing de leidraad voor het verhuisbedrijf.

Om ontevredenheid en nazorgwerkzaamheden te voorkomen, stel de tekeningen samen in overleg met de diverse afdelingen.

Input
- Digitale gebouwplattegronden voorzien van het nieuwe meubilair
- Uitgangspunten uit flexplek duidelijk beschreven (indien van toepassing)
- Vlekkenplannen (indien van toepassing)
- Database met specials vanuit de inventaria
- Benoemde akkoord bevonden afdelingsspecifieke wensen
- Arbo normen werkplekinrichting

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen
- Zijn de indelingstekeningen en vlekkenplannen in bruikbare staat en niet meer aan veranderingen onderhevig?

Risico's
- Wijzigingen m.b.t. wanden en gebouw
- Niet bevroren gegevens uit eerdere stappen, zodat er veel revisies noodzakelijk zijn
- Kamernummers nieuwe pand moeten bekend zijn

Stap 8
Opstellen verhuisplan archieven

Deel de indeling van het archief gedetailleerd in. De inventarisatiegegevens en de nieuwe ruimte-indelingen zijn hiervoor de basis.

Van belang bij de voorbereidingen is
- het waarborgen van de vertrouwelijkheid
- het waarborgen van de volgorde van de archieven
- direct de juiste plaatsing in het nieuwe kantoor

Input
- Wijze van inkrimpen/ digitaliseren/samenvoegen/ opslaan archieven
- Tekeningen en inventarisatiegegevens (eerdere stappen)
- Archiveringsplan (bewaarwijze en bewaartermijnen)
- Overzicht van de vertrouwelijke archieven

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen
- Hoe wordt het opschonen van de archieven geregeld?
- Waar gaat de inhoud van de paternosters naar toe?
- Wat gebeurt er met het teveel aan papier dat medewerkers hebben?
- Wie bepaalt wat daarmee moet gebeuren?
- Wie bewaakt dit proces?
- Wat te doen met magazijn inhouden?

Risico's
- Niet inhoudelijk op de hoogte zijn van de afdelingsarchieven
- Opschonen of juist niet opschonen volgens afspraak

Stap 9

Opstellen verhuisplan automatisering / telefonie

Breng gedetailleerd de verhuizing van automatisering, serverpark en telefonie in kaart. In het geval van een nieuw nummerplan, stel dat op in deze fase. Permanente bereikbaarheid en goede communicatie zijn het uitgangspunt.

Input

- Gegevens inkoop nieuwe monitoren
- Tekeningen en inventarisatiegegevens (eerdere stappen).
- Risico inventarisatie door afdeling ICT
- Plan van aanpak fase-implementatie door afdeling ICT

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen

- Hoe wordt er gedurende de verhuisfase doorgewerkt?
- Kan er tijdelijk op meerdere locaties gewerkt worden of moet alles in 1 keer “down”?

Risico’s

- Risico’s niet voldoende in kaart hebben
- Planning voldoende in detail opgesteld
- Niet alle leveranciers in kaart die werkzaamheden moeten verrichten

Stap 10
Fasering en stickerplan

Stel op basis van de aanwezige gegevens en de uitgangspunten zoals die in het plan van aanpak zijn geformuleerd (weekend/ weekverhuizing, mate waarin organisatie gestoord mag worden etc.)de fasering en planning op. Maak daaraan gekoppeld het stickerplan. De basis is de vastgestelde verhuislijst en tekeningen voorzien van gecodeerde inventarisstukken, apparatuur, stellingen en werkplekken.

Automatiseer het aantal stickers en stem het af op de werkelijke opslagruimte. Zo bewaak je dat er niet meer wordt verhuisd dan er in de nieuwe locatie kan worden opgeslagen.

Input
- PVA
- Eerdere stappen in definitieve versies

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen
- Nieuwe inzichten kunnen invloed hebben op de eerder geformuleerde uitgangspunten uit het PVA. Het projectteam bepaalt of deze meegenomen worden
- Bedrijfskritische afdelingen moeten extra aandacht hebben bij het opstellen van de fasering en de planning

Risico's
- Te verhuizen volume per fase moet hanteerbaar zijn, rekening houdend met uitloop, zodat een succesvolle verhuizing gegarandeerd kan worden

Stap 11
Opstellen draaiboek

Het draaiboek is het centrale stuurdocument richting alle betrokkenen. Hierin liggen alle afspraken, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast. De fasering, de verhuisdatabase, de tekeningen en het communicatieplan worden hierin geïntegreerd.

Input
- Gegevens voorgaande stappen
- Communicatieplan definitief
- Draaiboeken/ planningen derden (incl. verhuisbedrijf). Dit geldt ook voor de werkgroepen/derden die belast zijn met:
  - Onderzoeksapparatuur
  - Los kritische apparatuur (alle leveranciers)
  - ICT
  - Verhuizen (inrichting, dozen, meubels)

Aandachtspunten/ te beantwoorden vragen:
- Hoe omgaan met meubilair dat achterblijft?
- Hoe regelen personeelsuitgifte/verkoop?
- Hoe opleveren panden na verhuizing?
- Wat is het gewenste opleverniveau van de oude panden? Wie draagt zorg voor oplever-klaar maken van het 'oude' pand?
- Hoe omgaan met verhuislogboek, zodat van 'fouten' geleerd kan worden?
- Hoe wordt de nazorg geregeld? Wie heeft contact met de organisatie om de nazorg te inventariseren, te coördineren en te controleren?
- Hoe wordt de controle op leveranciers geregeld? Tegelijk met de verhuizing worden alle activiteiten binnen de leverancierscontracten opgestart. Wie bewaakt de afspraken, kwaliteit en de planning? Hebben leveranciers voldoende middelen en capaciteit beschikbaar om de afspraken na te kunnen komen?
- Inzichtelijk houden van wijzigingen door leveranciers en de gevolgen voor het draaiboek hiervan.

Risico's
- Hoeveelheid wijzigingen in wensen en gegevens
- Vasthouden aan bevriesmomenten
- Go/ no-go momenten niet omschrijven of niet formeel toepassen
- Helder omschrijven van de afspraken, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Beschrijven uitvalscenario's bij mogelijke calamiteiten

Stap 12
Communicatie

Stel een verhuisinstructie op voor de medewerkers waarmee ze geïnformeerd worden over wat er van hen verwacht wordt bij het inpakken en stickeren. Hierin staat ook hierin wat zij van het projectteam en het verhuisbedrijf kunnen verwachten.

Ook met externen zal er veel gecommuniceerd moeten worden. Denk aan:
- Leveranciers
- Opdrachtgevers
- Abonnementen
- Gemeente(n)
- Etc

Stem de vorm en de manier van informeren af met de afdeling communicatie.

Onderschat het samenstellen van de database met adresgegevens niet. Crediteuren/debiteurenlijsten vormen veelal de basis vormen, maar overleg met de afdelingen over andere contacten, inclusief contactpersonen.

Denk ook aan de post-aangelegenheden. Zijn andere postbusgegevens, antwoordnummers etc nodig? Regel nu ook met Post NL het tijdelijk doorsturen van post, geadresseerd aan het oude adres.

Verspreid de verhuisinstructie voor de medewerkers conform de afspraken uit het communicatieplan.

Input
- Draaiboek
- Lijsten met adressen

Risico's
- Niet goed lezen van de instructies
- Niet consequent aanleveren van adresgegevens voor verhuisberichten
- Niet uitvoeren van instructies.
- Onrust door onduidelijke afspraken of door afwijkingen van verwachtingspatroon medewerkers.

Stap 13

Printen en aanbrengen verhuisstickers

Print op basis van de verhuisdatabase de verhuisstickers op individueel niveau. Gebruik verschillende kleuren stickers om de efficiëntie in de verhuizing te vergroten.

Wordt er gewerkt volgens het flexplek model, stuur dan strak op het gegeven dat er niet meer stickers worden afgedrukt voor verhuisdozen dan dat er ruimte is in de kasten. Medewerkers krijgen bijvoorbeeld één verhuissticker met hun naam erop, bedoeld voor de inhoud van hun locker.
Voorzie alle te verhuizen inventaris en archieven van verhuisstickers.

Input
- Definitieve verhuisdatabase
- Definitieve logistieke planning
- Kleurcodering en fasering
- Definitieve indelingstekeningen

,Risico's
- Hoeveelheid wijzigingen in wensen en gegevens
- Vasthouden aan bevriesmomenten
- Verwijderen van stickers door medewerkers
- Zieke of op vakantie zijnde medewerkers
- Onjuist gebruik van stickers

Stap 14
Voorbereiden fysieke verhuizing

De laatste fase voor de verhuizing. Er moet veel gebeuren.

De activiteiten

- Controleren naleving verhuisinstructies
- Adviseren van de medewerkers bij vragen m.b.t. inpakken
- Begeleiding leveranciers
- Ophangen van de ruimte-indelingen bij alle ruimten
- Toezien op brandveiligheid (geen dozen op de gangen, afsluiting van brandgangen etc.).
- Rondgang met voorman verhuisbedrijf
- Statusrapportages aan projectgroep verhuizing

Risico's

- Oplevering bouw (indien van toepassing)
- Bouwactiviteiten (indien van toepassing)
- Korte tijd waarin voorbereidingen moeten plaatsvinden (zeker bij meerdere verhuisdagen achter elkaar).
- Bereikbaarheid projectgroepleden

Stap 15
Begeleiden van de verhuizing

Plan voorafgaand aan elke verhuisdag een korte startwerkvergadering. Informeer de (verhuis)medewerkers over het project en laatste ontwikkelingen.

Zorg tijdens de verhuizing voor een aanspreekpunt op de diverse verhuislocaties. Aan de hand van het draaiboek stuurt hij de verhuizing aan. Leg eventuele afwijkingen vast in het logboek. Aan de hand hiervan wordt het projectteam geïnformeerd over de voortgang van de verhuizing.

Input
- Draaiboek

Risico's
- Voorkomende calamiteiten
- Leveranciers die te laat opleveren of helemaal niet leveren
- Onverwachte ontwikkelingen in de directe omgeving
- Beveiliging gebouwen en te verhuizen goederen tijdens de verhuisdagen
- Heldere instructies richting uitvoerenden
- Invloed van aanwezige medewerkers

Stap 16
Nazorg en evaluatie

De dag(en) na de verhuizing zullen de verhuisde medewerkers zo snel mogelijk weer moeten kunnen werken. Werkzaamheden die dan plaatsvinden zijn het uitpakken door medewerkers, afvoer verhuismaterialen etc. Restpunten zullen worden geïnventariseerd en op een systematische wijze worden afgehandeld.
In de projectgroep zullen de verschillende verhuisdagen worden geëvalueerd en daar waar nodig bijgestuurd.

Input
- Logboek

Risico's
- Verwachtingspatroon medewerkers wijkt af van situatie na verhuizing
- Organisatie is niet voldoende ingericht voor vragenstroom na verhuizing
- Door nazorg weinig tijd voor evaluatie. Dit is zeker het geval als de verhuizing in fasen verloopt. Voorbereiding, uitvoering en nazorg van de verschillende fasen overlappen elkaar.

Stap 17

Leeg managen huidige locaties

Is de verhuizing afgerond, dan moeten de oude locaties leeggeruimd moeten worden.

Hou hierbij rekening met

- Verkoop bestaand meubilair (opkoper of personeelsverkoop)
- Leeghalen overige inventaris
- Schoonmaken gebouw
- Terugbrengen gebouw in status verhuurovereenkomst

Input

- Huurovereenkomsten huidige gebouwen

Risico's

- Afdelingen die de verhuizing niet goed hebben voorbereid, lopen het risico dat er zaken worden weggegooid (wat niet de bedoeling was)