

Big-five-aandachtspunten

Weer kansen zien in 2010

Alle clichés lijken te kloppen, zo ook: 'never waste a good crisis!'. De huidige economische crisis leidt bij veel bedrijven en organisaties tot het heroverwegen van visies en strategische doelstellingen. Doen we nog steeds de goede dingen goed of moeten we dit moment gebruiken om nieuwe wegen in te slaan? Ook voor het vakgebied facility management moet deze vraag gesteld worden. Rondom dit thema organiseerden FMEX en Humagement een netwerkbijeenkomst.

TEKST: GERARD DE BRUIJN

De netwerkbijeenkomst werd geopend door de gastheer en dagvoorzitter, de heer Kees Lansbergen (directeur Erasmus Facilitair Bedrijf). Hij gaf een korte schets van de ontwikkelingen die de Erasmus Universiteit Rotterdam ziet en hoe dit zich vertaalt in de campus van de toekomst. De eerste spreker, professor doctor Dirk Brounen, verbonden aan de RSM Erasmus University, nam de aanwezigen mee terug in de tijd: de Amerikaanse oorsprong van de kredietcrisis en de Nederlandse consequenties voor met name vastgoed. De tweede spreker, Wim Ledder, partner van Skenn BV en voormalig General Manager Fortis Facility Management Nederland, betoogde dat de crisis inderdaad de volgende fase van facility management inluidt. Aansluitend hebben de ongeveer zestig deelnemers in drie werkgroepen gediscussieerd over de verrassende facilitaire kansen voor 2010 en de jaren daarna.

Uit de lezingen, de werkgroepen en de plenaire discussie zijn vijf topics naar voren gekomen waar kansen liggen voor de verdere professionalisering van het facilitaire vakgebied. Een korte weergave.

1. Ontschotten

In veel organisaties (en met name in het onderwijs en de zorg) zijn facilitaire bedrijfsprocessen meer dan ondersteunend. Het onderscheid tussen primair en secundair is kunstmatig en kan doorbroken worden. De facilitaire inbreng is, samen met HRM en ICT, meer integraal en voorwaardenscheppend dan ondersteunend. Door de klant van de interne klant centraal te stellen en door bedrijfsmatiger (outputgestuurd) te

opereren, zal de toegevoegde waarde van facilitaire dienstverlening duidelijker worden.

Verder is het aan te bevelen om nog meer op HRM te focussen. De facilitaire dienstverlening dient 1:1 aan te sluiten bij de organisatie-doelstelling om een goede en aantrekkelijke werkgever te zijn. Organisaties hebben medewerkers uit alle generaties: babyboomers, generatie X en Y (Einstein) en binnenkort generatie Z. Hoe kenmerken deze generaties zich en welk type werkomgeving (en faciliteiten) vragen zij? Ook zal FM een nog belangrijkere rol spelen op het gebied van Health, Safety & Environment en natuurlijk met moderne werkplekconcepten zullen we een wezenlijke bijdrage leveren aan het welbevinden van medewerkers en het op maat faciliteren.

2. Samenwerking andere vakgebieden

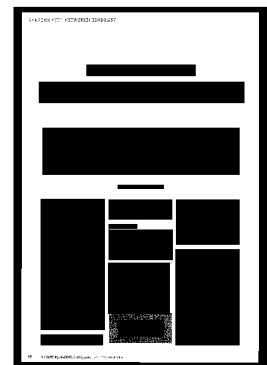
Over de voordelen van samenwerking met andere voorwaardenscheppende afdelingen is al veel gezegd en geschreven. Vooral de verbondenheid met ICT is evident: grotendeels dezelfde klantgroepen, identieke processen en gemeenschappelijke, integrale producten en diensten aangaande de werkplek en de omgeving. Onder de noemer CIRM (corporate infrastructure resource management) en SSC (shared service centre) zijn al diverse organisaties dit spoor aan het ontwikkelen. Indien alle geleidingen van een organisatie gefocust zijn op de finale klant, dan zal intensief samenwerken en zelfs samenvoegen de moeite lonen. Onder druk van de crisis, is het nu wellicht hét moment om door te pakken en over de emo-

tionele en politieke bezwaren heen te stappen.

Een tweede aspect van samenwerken, is gelegen buiten de organisatie-context. Voor de ontwikkeling van het vakgebied FM lijkt het verstandig om veel meer open te staan voor diverse (wetenschappelijke) disciplines. De organisatiecontext wordt voor FM steeds complexer en voor de (interne) klant steeds veeleisender. Sociologie, psychologie, antropologie, filosofie en organisatiekunde zijn slechts enkele invalshoeken die vernieuwende inzichten kunnen opleveren als we hier facilitair voor openstaan.

3. Competentieprofiel

In nauwe samenwerking met het onderwijs, zal kritisch gekeken moeten worden naar het competentieprofiel van de facility manager. De diverse ontwikkelingen vragen andere vaardigheden en kennis van facilitaire professionals. Maar welke? In 2010 zou dit bijvoorbeeld door het LOOFD (landelijk overleg van opleidingsmanager van de facilitaire opleidingen) opgepakt moeten worden. Wat dient de vertaalslag te zijn van belevingsconcepten, nieuwe sourcing vraagstukken, demand management en de toenemende vraag naar een bedrijfsmatige bena-



dering van facility management?

De beoogd voorzitter van FMN, Wim Ledder, bepleitte in dit kader dat het opleidingsniveau omhoog moet: facility management moet zo snel mogelijk, forser op universitair niveau onderwezen worden, om te zorgen dat de facilitair manager zich conceptueel nog beter staande houdt op het strategische niveau in organisaties. Als laatste werd door diverse aanwezigen gewezen op het belang van diversiteit. Voor innovatieve oplossingen is het nodig om een goede afspiegeling van de maatschappij binnen je (facilitaire) organisatie te hebben: diverse leeftijdscategorieën, meer vrouwen en meer facilitair eindverantwoordelijken met een andere etnische achtergrond kunnen het vakgebied verder helpen.

4. Levenscyclusbenadering

Een vierde belangrijke topic voor 2010 is de levenscyclusbenadering. In PPS-constructies is één van de belangrijke uitgangspunten DBFMO: Design – Build – Finance – Maintain – Operate. Met andere woorden: kijk naar de volledige levenscyclus van een gebouw en niet slechts naar één fase. Het heeft veel weg van oude wijn in nieuwe zakken, maar toch. Door naar de gehele levenscyclus te kijken, voorkom je kortetermijndenken en -handelen, waardoor de totale kosten (bouw en exploitatie) geoptimaliseerd worden. Tevens zal een levenscyclusbenadering een grotere kans op een duurzame aanpak geven.

De levenscyclusbenadering geldt niet alleen voor gebouwen, maar ook voor (dienstverlenings)contracten: niet streven naar kortetermijn(inkoop)succes, maar werken aan langetermijnrelaties en duurzame samenwerkingsverbanden, waardoor de kwaliteit van dienstverlening stijgt. De levenscyclusbenadering kan niet zonder een ketenbenadering. Elke partij die een rol speelt in de levenscyclus (de productie- / dienstverleningsketen), zal haar bijdrage moeten leveren en zal hiervoor op een gezonde manier gewaardeerd moeten worden.

5. Technologie

Technologische ontwikkelingen gaan snel. Ten eerste dienen reeds bekende systemen zoals Document Management Systemen, Gebouwbeheer Systemen en FMIS effectiever ingezet en volwaardig gebruikt te gaan worden. De aantoonbaarheid van de kwaliteit van dienstverlening neemt hierdoor toe. Verder zal het facility management zich een mening moeten vormen aangaande de kansen die de technologie biedt, waarbij met name robotisering interessant kan worden. Welke toepassingen zien we voor het vakgebied en welke mogelijkheden levert dit op? Tijdens de bijeenkomst is als schot voor de boeg gegeven: 'Technologie moet ondersteunend zijn aan facility management en moet de operatie vereenvoudigen, zodat de FM-professionals zich kunnen richten op de aansluiting van facilitaire bedrijfsprocessen op de primaire processen en op serviceverlening.'

Conclusie

In de plenaire discussie werd de terechte kritische vraag gesteld of deze 'big-five-aandachtspunten' nu voortkomen uit de crisis, of dat dit ontwikkelingen zijn die FM sowieso op had moeten pakken. Waarschijnlijk is het laatste het geval. Door de crisis is echter de urgentie duidelijker en is de kans van slagen groter om veranderingen door te voeren. De tijd voor een uitputtende discussie, laat staan analyse van dé verrassende facilitaire ontwikkelingen voor 2010 en verder, ontbrak op de netwerkbijeenkomst. De big five kan echter als uitgangspunt dienen voor verdere discussie binnen organisaties. Één ding is duidelijk geworden, de aanwezigen zien (facilitaire) kansen in 2010 en hebben stuk voor stuk het vertrouwen dat ze de crisis de baas worden en uit het dal naar boven klimmen!



drs. Gerard M.J. de Bruijn
is directeur van
Humanagement.