

## **De noodzaak tot inhoudelijke verdieping**

### **Facilitair management in filosofie en praktijk**

**Er zijn mensen die duizend handen lijken te hebben en meer dan vierentwintig uur in een dag. Want hoe behoud je een bloeiend eigen bedrijf, verricht je taken als secretaris van Facility Management Nederland (FMN) en verzorg je in je vrije uurtjes het voorzitterschap van RTV Rijswijk (lokale omroep). In een vraaggesprek met Alexander Bos, aannemer van bovengenoemde arbeid, probeerde onze redacteur te ontdekken hoe ver zijn ambitie reikt en wat zijn visie is op de toekomst van facilitair management.**

Samen met zijn vrouw José runt Alexander Bos op creatieve wijze en met veel passie het bedrijf BCiM Bos Consultancy & Interim Management b.v., kortweg BCiM. Zij geven advies over facilitair management, voeren projecten uit op dit gebied en bieden interimmanagement aan. Hun specialisatie ligt op het onderdeel documentbeheer, volgens Alexander Bos de facilitaire discipline die het dichtst bij het primaire proces in een organisatie komt. “Samen met mijn vrouw kan ik de beschikbare tijd goed indelen. Wanneer een opdracht in tijd slecht past of wanneer wij de gevraagde expertise niet in huis hebben, dan besteden wij dit weer uit. Voor facilitair management is veel expertise nodig en het is een illusie om te denken dat iedereen alles weet. Ons vakgebied is erg breed en kent veel disciplines, je moet daarom niet alles willen weten.”

### **Inhoudelijke verdieping**

Als secretaris van FMN heeft hij natuurlijk zijn eigen gedachtegoed over facilitair management. “Ons vakgebied wordt steeds verder uitgebreid. Daardoor is het noodzakelijk dat de mensen die zich hiermee bezighouden zich inhoudelijk verdiepen. Zo ligt er aan bijna alles wetgeving ten grondslag, denk aan post, archieven, beveiliging en catering. Goede kennis over deze wetgeving kan bijna niet meer in één persoon worden gebundeld. Gelukkig wordt dit ook niet meer verwacht. Je ziet al dat de facilitaire opleidingen met deze verandering meegaan. De studenten kunnen zich inmiddels weer specialiseren op het onderdeel dat hen het meest aanspreekt. In het begin van de opleiding zie je nog dat er een verbreding plaatsvindt, maar in de jaren die volgen specialiseren de studenten zich.”

Alexander Bos spreekt over een identiteitscrisis van het vakgebied. “Facilitair management is een verzamelnaam van diverse activiteiten. Maar welke er precies onder vallen hangt af van het primaire proces van een organisatie. De schoonmaak van een kantoor is bijvoorbeeld al een hele andere bezigheid dan de schoonmaak van een operatiekamer van een ziekenhuis. Het is daarom belangrijk dat iedere organisatie voor zichzelf in kaart brengt wat facilitair management precies bij hen inhoud en wat het betekent. Op facilitair gebied ontbreken vaak concrete bedrijfsplannen en de verschillen tussen facilitaire organisaties zijn enorm.”

### **Persoonsafhankelijkheid**

Er zijn een aantal voorbeelden te noemen van de verschillen in facilitaire organisaties. De salarissen liggen momenteel redelijk gelijk voor de meeste managers, maar de zwaarte van de functie in een organisatie verschilt. Zo neemt de ene manager deel aan het managementteam of heeft een directieportefeuille en is de ander slechts een radar in het geheel en heeft op beleidsniveau nauwelijks iets in te brengen. Ook de omschrijving in vacatures valt als vaag te benoemen. Vaak wordt er tot in de kleinste details beschreven wat er in het takenpakket zit, terwijl dit in andere vacatures achterwege wordt gelaten. De facilitair manager moet bij wijze van spreken in staat zijn op beleidsniveau te denken, maar ook de poetsdoek in de hand te nemen.

Alexander Bos maakt zich druk over deze ontwikkeling en probeert uit te leggen hoe we dit anders kunnen doen in Nederland. “Het niveau van de medewerkers op facilitair gebied wordt steeds hoger. Vroeger kozen mensen niet bewust voor dit vakgebied en werden ze vaak bij slecht functioneren doorgeplaatst naar een andere werkplek binnen de dienst. Als mensen nu niet goed functioneren, worden ze uit de organisatie geplaatst. Vaak is de aard en het karakter van de facilitair manager van doorslaggevende aard voor de status van de facilitaire organisatie. Iemand met een krachtige persoonlijkheid kan het rendement van de totale organisatie vergroten. De simpelheid van de facilitaire dienst is hiermee verdwenen. Het is niet meer voldoende als de facilitair manager kan zorgen voor een broodje kaas of een lampje kan vervangen.”

“Ons vakgebied is kwetsbaar geworden door deze persoonsafhankelijkheid. Je weet eigenlijk nooit precies op welk niveau je een facilitair manager kan plaatsen.” Vanuit Amerika is een certificeringssysteem, CFM (Certified Facility Manager), over komen waaien. Het systeem wordt in Amerika al langere tijd gebruikt. Alexander Bos: “Het systeem werkt redelijk simplistisch en brengt enige uniformiteit in niveau binnen de facilitaire wereld. Geïnteresseerden krijgen een zeer uitgebreide vragenlijst toegestuurd die moet worden ingevuld. Aan de hand van je antwoorden krijg je een bepaald predikaat. De vragen die worden gesteld gaan over vakkennis, of je congressen en seminars bezoekt en hoe je kennis is op facilitair gebied, maar vooral ook hoe je deze kennis actueel houdt. In Nederland zijn er inmiddels zo’n dertig mensen die dit certificaat hebben bemachtigd. Zij hebben het predikaat verdiend, maar moeten hun titel eens in de paar jaar verdedigen. Het is geen garantie voor het leven, je kunt hem dus ook weer kwijtraken.”

Er gaan stemmen op om het systeem in Nederland in te voeren. De organisatie IFMA (International Facility Management Association) heeft het systeem voor Amerika ontworpen en wil dit binnen haar Europese ‘chapters’ verder uitrollen. Ook EuroFM spreekt over invoering van een dergelijk systeem. Alexander Bos geeft nog een kanttekening voor het geval het systeem in Nederland wordt gebruikt: “We moeten de waarde van het systeem goed inzien. Het valt te vergelijken met bijvoorbeeld ISO-certificatie. Een organisatie hoeft niet perse een goed product te hebben om ISO te worden gecertificeerd. Als de vastlegging van processen maar goed op orde is. Toch geeft het certificaat wel een bepaalde norm aan de functie facilitair manager en neemt het de grote verschillen, die er nu zijn, voor een gedeelte weg.”

### **Vooruitstrevend Nederland**

Nederland en Engeland zijn de meest vooruitstrevende Europese landen als het om facilitair management gaat. Dit heeft vooral te maken met de integrale benadering die in beide landen wordt gevolgd. “Het zijn de Europese landen zelf die ons deze titel hebben gegeven. Wij wijzen niet naar onszelf en zeggen ‘goh, wat zijn we toch vooruitstrevend’. Als je naar onze buurlanden kijkt zijn de verschillen al makkelijk aan te geven. In België is facilitair management als integraal vakgebied nog niet ingeburgerd. Daar is nog veel sprake van het opsplitsen van facilitaire activiteiten in deelgebieden met eigen leidinggevendenden. In Duitsland richt men zich vooral op gebouwbeheer en technisch onderhoud. Veel minder kijkt men naar de dienstverlening. Zelfs Amerika vindt Nederland meer vooruitlopend dan henzelf. Maar dit zijn eigenlijk onvergelijkbare grootheden. De cultuur is heel anders en ook qua sociale wetgeving liggen we mijlenver uit elkaar.”

Eigenlijk gaat het dus best goed met facilitair Nederland. Alexander Bos: “Ja, eigenlijk gaat het best goed met ons vakgebied. Het enige waar het echt aan ontbreekt zijn concrete beleidsplannen in een facilitaire organisatie en creativiteit van zowel de facilitair manager als de leveranciers. Ik

kom te weinig creatieve aanbiedingen tegen. Als je bijvoorbeeld moet kiezen tussen twee leasemaatschappijen met ongeveer hetzelfde aanbod, zou je dan niet kiezen voor degene die er een gratis slipcursus bij aanbiedt. De facilitair manager en leverancier zitten vaak op elkaar te wachten, geen van beiden zetten de eerste stap naar vernieuwing en innovatie. Ook de facilitair manager kan zich bedenken hoe hij zijn diensten interessanter kan maken. Een voorbeeld dat ik hierbij wil noemen zijn de kosten voor kantoorartikelen die de pan uitrijzen. Iedere medewerker neemt wel eens iets mee naar huis. Maar wat gebeurt er als je iedere medewerker een set kantoorbehoefte voor thuis en op kantoor geeft. En men kan ook nog eens tegen inkoopprijs kantoorartikelen kopen. En nu het weer lente is, komen de caravans uit de schuur en verdwijnen tegelijkertijd de plastic bekertjes, zakjes suiker en melk als sneeuw voor de zon. Ook deze biedt je aan voor inkoopprijs. Op deze manier speel je in op het morele besef van je medewerkers en stimuleer je goed gedrag in plaats van slecht gedrag te bestraffen. De kosten kunnen enorm dalen door creatief na te denken.”

Foto: Alexander Bos

Door Susanne Bouwman