

Bijlagen

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Interviewvragen	1
Bijlage 2: Overzicht interviews.....	2
2.1 Uitwerking per competentie	3
Bijlage 3: Uitwerking interviews	4
Interview P.Toes, HVO Querido	4
Interview K.E. van den Bosch- van Knotsenburg, De Haagse Hogeschool.....	6
Interview P. Prins, Tata Steel en B. Oldenburg, ISS	8
Interview C. van der Heijden, Rijkswaterstaat	10
Interview R. van Zijp, facilitair manager UWV	12
Interview V. Le Noble, General Support.....	14
Interview T. Verleg, ROC Nijmegen.....	16
Interview N. Hofman, Strukton.....	18
Interview M. van den Hoop, RIVM	20
Interview M. Mooibroek, Gemeente Groningen.....	22
Interview J. Mazure, Sara Lee.....	24
Interview V. Kasperaitis, Dimence	26
Interview R. Verbeek, Facilicom	28
Interview I. van der Pool, Prisma FM	30
Interview J. van der Schoor, Parnassia Bavo.....	33
Interview L. Harpe, Pridair.....	34
Interview E. van der Leij, TU Delft	36
Interview M. Loot, Groene Hart Ziekenhuis.....	38
Interview L-P de Rouw, Ministerie Binnenlandse Zaken.....	40
Interview W. Ledder, voorzitter FMN	42
Interview A. Daamen, Sense FM	44
Interview J. Bakker, Hospitality Consultants	46

Bijlage 1: Interviewvragen

Ontwikkelingen

- welke 3 belangrijkste ontwikkelingen spelen er binnen uw sector?
- welke ontwikkelingen ziet u terug binnen uw bedrijf?
- wat voor consequenties hebben deze ontwikkelingen voor het facilitair bedrijf van uw organisatie?
- welke 3 belangrijke facilitaire ontwikkelingen spelen er binnen uw sector?
- welke facilitaire ontwikkelingen spelen er binnen uw bedrijf?
- ziet u deze ontwikkelingen ook terug in de sector?
- welke 3 belangrijke veranderingen staan er op de rol voor de komende 3 jaar?

Eisen aan Facility Manager

- Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de beroepseisen die aan een Facility Manager worden gesteld?
- wat betekenen deze ontwikkelingen voor de kennis en vaardigheden waaraan een net afgestudeerde Young professional moet voldoen?

LOOFD competentieprofiel

- Vanuit het LOOFD zijn er 9 competenties vastgesteld, welke 3 vindt u het meest van belang? (met oog op FM in uw sector)
- Missen er volgens u nog competenties?

Hogescholen

- Heeft u ervaring met stagiaires FM van hogescholen?
- Zo ja, welke hogeschool en hoe is deze ervaring?\
- Welke hogeschool past hierbij het best binnen uw bedrijf en waarom?

F-MEX

- Wat kan F-MEX volgens u nog bijdragen aan een nog betere voorbereiding van studenten op de arbeidsmarkt?

Bijlage 2: Overzicht interviews

Wie	Bedrijf	Sector	Competentie keuze	Afspraak
Bakker, J.	Hospitality Consultants	Bedrijfsleven	6,7,8	Digitaal
Bosch, van den K.	Adjunct directeur Facilitair Bedrijf Haagse Hogeschool	Onderwijs	1,3, 8&9	14 maart, 15:30
Daamen, A.	Sense FM	Bedrijfsleven	1,7,8	Digitaal
Harpe, L	Pridair	Bedrijfsleven/onderwijs	2,5,8	1 april, 13:00
Heijden, van der C.	Rijkswaterstaat	Overheid	3,6,8	15 maart, 16:30
Hofman, N.	Strukton	Bedrijfsleven	5,6,8	22 maart, 8:30
Hoop, van den M.	RIVM	Overheid	2,4,9	24 maart, 14:00
Kasperaitis, V.	Dimence	Zorg	1,7,8	29 maart, 15:00
Ledder, W.	Voorzitter FMN/ Skenn B.V	Bedrijfsleven	n.v.t, zie interview	31 maart. 09:00
Leij, van der E.	TU Delft	Onderwijs	1,5,8	1 april, 15:00
Loot, M.	Groene Hart Ziekenhuis	Zorg	2,6,9	4 april, 11:30
Mazure, J.	Sara Lee	Bedrijfsleven	5,8,9	28 maart, 14:00
Mooibroek, M.	Gemeente Groningen	Overheid	3,5,8	25 maart, 15:00
Noble, le V.	General Support	Bedrijfsleven	1,7,8	21 maart, 09:00
Oldenburg, B.	ISS	Aanbieder	5,8,9	15 maart, 10:00
Pool, van der I.	Prisma FM	Aanbieder	1,2,8	30 maart, 15:00
Prins, P.	Tata Steel	Bedrijfsleven	1,5,7	15 maart, 10:00
Rouw, de L-P	Ministerie Binnenlandse zaken	Overheid	1, 5/6,8	6 april, 10:00
Schoor, van der J.	Rijnmond Bravo Europoort	Zorg	N.v.t, zie interview	31 maart. 14:00
Toes, P.	HVO Querido	Zorg	3,5,8	14 maart, 09:00
Verbeek, R.	Facilicom	Aanbieder	1,7,9	30 maart, 09:30
Verleg, T.	ROC Nijmegen	Onderwijs	5,8,9	21 maart ,15:00
Zijp, van R.	UWV	Overheid	1,2,8	16 maart, 09:30

2.1 Uitwerking per competentie

Competentie	Totaal aantal keer genoemd door werkveld
1	10
2	5
3	4
4	1
5	10
6	5
7	6
8	17
9	7

Bijlage 3: Uitwerking interviews

Interview P.Toes, HVO Querido

14 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. Toes is sinds drie jaar werkzaam als facilitair manager bij HVO Querido.

HVO Querido ondersteunt mensen met een psychiatrische beperking of met sociaal-economische problemen in hun streven om zelf - opnieuw - de regie over hun eigen leven te krijgen. In de zorg en ondersteuning gaat HVO Querido uit van de wensen en mogelijkheden van deze mensen. Met een gezamenlijke inspanning kunnen zij weer actief in de samenleving meedoen.

HVO Querido beschikt over 80 panden, 250 woningen en geeft hierbij 2.500 tot 3.00 mensen onderdak.

Dhr. Toes is drie jaar geleden gestart bij HVO Querido als Facility Manager.

Ontwikkelingen binnen de zorg

Binnen de zorg zijn de drie belangrijkste ontwikkelingen:

- afname financiële mogelijkheden; de terugloop van de AWBZ en de vermindering van gelden vanuit de gemeente;
- binnen de organisatie is er behoefte aan professionalisering, dit heeft consequenties voor de hele organisatie. De slag moet binnen de hele organisatie gemaakt worden. Een voorbeeld is het schrijven van businesscases voor iedere aanvraag die binnenkomt. Dit vraagt om kennis en tijd.
- Er wordt overgegaan naar integraal management, teammanagers krijgen hierbij meer verantwoordelijkheid.

Facilitaire ontwikkelingen

Dhr. Toes ziet de volgende facilitaire ontwikkelingen:

- Meer samenhang tussen huisvesting, services en middelen; professionalisering en samenwerking tussen diverse partijen.
- Verbetering van huisvesting; scherp contractmanagement en panden daadwerkelijk afstoten bij ongeschiktheid
- Integrale veiligheid, van cliënten, maar ook van medewerkers. Meer controle op alle BHV onderdelen en veiligheidsplannen
- FM wordt meer adviserend dan ondersteunend, FM is meer een intermediair naar de buitenwereld; de keuze wordt bij de klant gelegd.

Binnen HVO Querido staan de aankomende jaren een aantal veranderingen op de planning. Mede door de professionaliseringslag wordt de kennis verder doorgezet in regie: er worden diensten uitbesteedt. De werkzaamheden moeten hierbij meer op elkaar aansluiten, dit gaat via het accountmanagementmodel. Uiteindelijk moet dit leiden tot een hogere klanttevredenheid door de dienstverlening te verbeteren.

Beroepseisen

De veranderingen binnen de zorgsector en binnen het facilitaire werkveld vragen ook om beroepseisen waaraan een Facility Manager moet voldoen. Vakkennis is een pre, men moet weten hoe bijvoorbeeld een businesscase geschreven moet worden of hoe een huisvestingsconcept in elkaar zit. Daarnaast moet een Facility Manager zich boven vakmatig ontwikkelen en hierbij de processen overzien, het is niet alleen schoonmaak, je moet verder kijken. Als je dit niet kunt, red je het niet binnen de FM wereld. Een Facility Manager moet in de adviserende rol kunnen kruipen, de mogelijkheden bij de klant neer kunnen leggen. Een Facility Manager is iemand die zich kwetsbaar op durft te stellen, je kan nu eenmaal niet alles weten. Immers, FM is a neverending story. Hij moet gebruik maken van kennis, hierbij gevoed worden door nieuwe kennis. Een attitude om dingen eigen te maken is hierbij van belang.

De meest belangrijke vaardigheid is de juiste werk- en menshouding. De Facility Manager dient zich ontvankelijk op te stellen.

De LOOFD competenties die het meest van belang zijn, zijn nummer 8,3 en 5. Dhr. Toes is van mening dat de lijst dekt, het zijn de punten waar het om draait. Natuurlijk zijn deze organisatieafhankelijk.

Dhr. Toes heeft alleen ervaring met hogeschool Inholland. Deze ervaring is prima. Hij staat open voor andere hogescholen.

F-MEX

Dhr. Toes vindt het belangrijk dat Young Professionals zo veel mogelijk kennis maken met het werkveld. F-MEX stimuleert dit op dit moment al. Misschien zou dit meer kunnen; werkbezoeken organiseren en de interactie tussen Young Professionals en het werkveld vergroten. Hierdoor krijgen de Young Professionals een beter beeld van de organisatie en kan de beeldvorming over een dergelijke organisatie veranderen.

Interview K.E. van den Bosch- van Knotsenburg, De Haagse Hogeschool

14 maart 2011

Even voorstellen:

Mw. van den Bosch – van Knotsenburg is adjunct directeur Facilitair Bedrijf van de Haagse Hogeschool. Na een loopbaan in het bedrijfsleven heeft zij als docent, coördinator en teamleider gewerkt aan de academie voor Facility Management en als opleidings-/afdelingsmanager bij de Hogeschool van Amsterdam en ROC Midden Nederland .

De Haagse Hogeschool is een HBO instelling met meer dan 20.000 Young Professionals. De hogeschool bestaat uit academies, diensten en lectoren. De Haagse Hogeschool heeft vier vestigingen en een divers aanbod bachelor, Post-HBO en master opleidingen. Daarnaast biedt de Haagse ook opleidingen voor ouderen aan (HOVO).¹

Ontwikkelingen binnen het onderwijs

Binnen het onderwijs ziet Mw. Van den Bosch de volgende ontwikkelingen:

- Onderwijs en onderzoek krijgt een steeds belangrijkere plek in het onderwijs: hoe positioneer je onderzoek binnen onderwijs?
- Uit het rapport van de commissie Veerman blijkt dat hogescholen zich moeten profileren en moeten excelleren
- Young Professionals worden steeds meer wereldburger, leren buiten de eigen grenzen te kijken.

Deze ontwikkelingen hebben natuurlijk consequenties voor het facilitair bedrijf van een onderwijsinstelling. De profilering van de hogeschool heeft consequenties voor de faciliteiten; het facilitair bedrijf dient het primair proces hierbij te bedienen. Het facilitair bedrijf moet passen bij de cultuur van de hogeschool. Naast de uitvoering van haar werkzaamheden op het gebied van facilitair en vastgoedmanagement, het reguliere klantcontact door middel van accountmanagement (BtB) en servicedesk (BtC) Op de Haagse Hogeschool gebeurt dit ook aan de hand van diverse samenwerkingsvormen met academies, medewerking aan onderzoeken en een community of practice.

Facilitaire ontwikkelingen

Mw. Van den Bosch ziet de volgende facilitaire ontwikkelingen. Dit zijn niet alleen algemene ontwikkelingen, maar worden ook herkend binnen het facilitair bedrijf van de Haagse Hogeschool.

- vastgoed krijgt een steeds belangrijkere rol binnen hogescholen: welke rol speelt huisvesting, welk concept past bij de leeromgeving en wat voor invloed heeft dit op het gebruik van vierkante meters en voorzieningen? Wat wil je uitstralen en hoe wil je overkomen?
- duurzaamheid: duurzaam inkopen, aanbesteden, onder de aandacht brengen bij medewerkers
- sociale veiligheid van medewerkers en studenten
- dienstverlenend en efficiency, maar efficiënt: Als gevolg van de ontwikkelingen van de ICT is steeds meer zelfservice mogelijk.

¹ <http://www.hhs.nl>

Beroepseisen

Volgens Mw. van den Bosch zijn er diverse beroepseisen waar een facility manager aan moet voldoen. Zo moet een Facility Manager een specialist in de breedte zijn, kunnen schakelen tussen de harde en de zachte kant. Dit moet je als Facility Manager op een goede manier kunnen vertalen naar dienstverlening(concepten) in welke sector dan ook. Ook is Mw. Van den Bosch van mening dat een Facility Manager met een brede blik de wereld in moet kijken; openstellen voor wat er in de wereld speelt en interesse hebben voor de ontwikkelingen in de maatschappij. Je moet je visie/activiteiten goed kunnen beargumenteren en van mensen houden.

De belangrijkste competenties zijn volgens Mw. van den Bosch nummer 8&9 (combinatie), nummer 1 en nummer 3. Ze is van mening dat de competenties de lading dekt, het is natuurlijk afhankelijk van de omgeving waarin je werkt. Eigenlijk wilde zij geen keuze maken, omdat het profiel een samenhangend geheel is.

Mw. Van den Bosch mist het oog voor innovatie en creativiteit. FM is gericht op normen en regels. Deze zijn zeker nodig, maar dit mag creatiever. Maatwerk mogelijk maken binnen standaarden.

Mw. Van den Bosch heeft ervaring met Young Professionals van de NHTV, de Hanze Hogeschool, Hogeschool Arnhem Nijmegen, Utrecht en de Haagse Hogeschool. Zij is over alle hogescholen enthousiast en is van mening dat het sterk van de ervaring en competenties van de Young Professional afhangt. De organisatie moet hierbij kijken wat ze te bieden heeft en of de Young Professional past binnen dit geheel. Iedere hogeschool heeft andere aandachtspunten. Hogescholen leggen hierbij accenten, dit is niet verkeerd.

F-MEX

Mw. Van den Bosch is van mening dat FM nog steeds een verkeerd en onbekend beeld oproept bij Young Professionals. F-MEX is al goed op weg met een betere profilering, maar zou het mooie vakgebied nog beter kunnen profileren. Dit hoeft niet alleen, een samenwerkingsverband met verenigingen of bedrijven zou goed zijn. Er moet energie gestopt worden in samenwerking en het ontwikkelen van het vakgebied. Hier ligt een rol voor FMN.

Ook moet er meer verbinding komen tussen het vakgebied en de wetenschappelijke component.

Interview P. Prins, Tata Steel en B. Oldenburg, ISS

15 maart 2011

Even voorstellen

Tata Steel produceert, bewerkt en distribueert hoogwaardig staal voor producten die het leven vergemakkelijken. Het bedrijf is het op vijf na grootste staalconcern ter wereld.

ISS Facility Services is een van 's werelds grootste facilitaire dienstverleners, actief in Europa, Azië, Zuid-Amerika, Noord-Amerika en Australië met meer dan 485.000 medewerkers.

De ambitie van ISS is om wereldwijd marktleider in de facilitaire dienstverlening te worden.

Dhr. Oldenburg is verantwoordelijk voor het contract cleaning binnen ISS. ISS bevindt zich op het terrein van Tata Steel. Dhr. Oldenburg heeft al een lange facilitaire achtergrond; met een horeca achtergrond is dhr. Oldenburg de dienstverlenende rol gaan bekleden binnen diverse bedrijven. Zo is hij facilitair manager bij de RAI geweest, maar ook binnen het hotelleven.

Dhr. Prins is accountmanager contracten vanuit Tata Steel, specifiek het contract ISS. Hij controleert de schoonmaakwerkzaamheden en is verantwoordelijk voor de contracten. Dhr. Prins is in 2004 afgestudeerd aan de Haagse Hogeschool, FM en heeft daarna bij de gemeente Leiden gewerkt als organisator van evenementen. Dhr. Prins werkt nu 2,5 jaar binnen Tata Steel als accountmanager.

Ontwikkelingen binnen ISS en Tata Steel

	B. Oldenburg, ISS	P. Prins, Tata Steel
Ontwikkelingen	Tegen zo laag mogelijke kosten, een zo goed mogelijk product neer zetten	Totale uitbesteding
	Bedrijven moeten zich steeds meer aanpassen aan maatschappelijke ontwikkelingen	Standaardisatie dienstverlening
	Er is een onmetelijke kennisbron (internet, literatuur) maar hier wordt te weinig gebruik van gemaakt.	Een dienstverlener, meerdere contracten
Consequenties	Intern: het aanpassen van systemen en hier de backoffice op aanpassen	Er is minder tijd om te overleggen, er moet gedraaid worden
	Extern: marktleider zijn en blijven	Het bedrijf gaat steeds meer over naar de regiefunctie
	Alerter worden op maatschappelijke ontwikkelingen	Het bedrijf moet zich aanleren om objectief, op de feiten te toetsen

Facilitaire ontwikkelingen

B. Oldenburg, ISS	P. Prins, Tata Steel
Bedrijven moeten zich steeds meer aanpassen aan de maatschappelijke ontwikkelingen	Standaardisatie dienstverlening
Er is een onmetelijke kennisbron (internet, literatuur) maar hier wordt te weinig gebruik van gemaakt.	Een dienstverlener, meerdere contracten
Extern: marktleider zijn en blijven	Het bedrijf gaat steeds meer over naar de regiefunctie
Alerter worden op maatschappelijke ontwikkelingen	Het bedrijf moet zich aanleren om objectief, op de feiten te toetsen

Naast deze ontwikkelingen kwam ook naar voren dat efficiencyvoordelen erg belangrijk worden. Alles wat overbodig is, moet in gesneden worden. Mensen die bij je werken, moeten de cultuur herkennen. "Tata zijn en Tata voelen, ondanks ze van een derde partij zijn".

Geld speelt een belangrijke rol, dienstverlening moet transparant worden. Er moet hierbij gezocht worden naar hoe de dienstverlening beter kan, men moet zich hierbij niet alleen in de kosten onderscheiden.

B. Oldenburg, ISS	P. Prins, Tata Steel
Je bent onderdeel van een proces, je bent specialist, maar kan ook generalist worden.	Je moet kansen zien: wat is toepasbaar binnen jouw organisatie?
De Facility Manager is permanent in beweging. Niet beleidsmatig. Je moet kennis van zaken hebben en processen kunnen managen. Zowel kunnen inkopen als begeleiden	Gaan voor een startfunctie, niet in carrière denken.
Je moet openstaan voor mensen en culturen, mensen kansen durven geven.	Je draagt bij aan een proces, iets wat misschien wel over 5 jaar pas gebeurd. Je bent een stukje toegevoegde waarde aan het primair proces.
Je moet ambitieus en leergierig zijn. Je hoeft daarbij niet alles in huis te hebben, ga mee op de golven.	Je moet goed het verschil blijven zien tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Beroepseisen

Dhr. Prins vindt competentie 1,5 en 7 de belangrijkste competenties. Hij heeft verder geen aanvullingen voor F-MEX.

Dhr. Oldenburg kiest voor competentie 5,8 en 9. Competentie 5 is belangrijk omdat bedrijf en organisatieprocessen ons in staat stellen te acteren en te reageren op de core business als FM. Het inrichten is een must om solide diensten te kunnen leveren en je meerwaarde voor de organisatie bepalen. Competentie 8 en 9 omdat je als Facility Manager toegevoegde waarde moet kunnen leveren, maar hierbij dicht bij jezelf moet blijven staan.

Interview C. van der Heijden, Rijkswaterstaat

15 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. van der Heijden is na zijn studie bestuurskunde in het overheidsleven belandt. Na diverse projectmatige functies is hij manager huisvesting geworden bij het VROM. Na een aantal jaar was hij op zoek naar meer uitdaging; een managementfunctie. Binnen zijn netwerk vond hij al snel een nieuwe baan; manager huisvesting bij Rijkswaterstaat in Utrecht.

Rijkswaterstaat beheert en ontwikkelt in opdracht van de minister en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu het nationale netwerk van wegen en vaarwegen.

Rijkswaterstaat werkt aan:

- droge voeten
- voldoende en schoon water
- vlot en veilig verkeer over weg en water
- betrouwbare en bruikbare informatie²

Ontwikkelingen binnen de overheid

Dhr. van der Heijden ziet de volgende ontwikkelingen binnen de overheid:

- Er moet bezuinigd worden. De formatie wordt bevroren en de diensten worden versoberd.
- Uniformering en standaardisering van producten en diensten
- Alles gaat vooraf aan een businesscase

Facilitaire ontwikkelingen

Ook binnen het facilitair bedrijf zijn de nodige ontwikkelingen gaande:

- Nieuwe contractvormen leggen een hogere knip in aanbesteding, men bouwt naar een regieorganisatie
- Er wordt steeds kritischer naar huisvesting gekeken, met name naar het reduceren van vierkante meters.
- FM gaat steeds meer naar tactisch en strategisch niveau, de operationele kant wordt uitbesteed.

² Bron: http://www.rijkswaterstaat.nl/over_ons/

Beroepseisen

Door deze ontwikkelingen ondergaat FM een verandering: van operationeel niveau naar tactisch en strategisch niveau. Hierdoor komen er steeds meer operationele werkzaamheden op de markt terecht. De huidige Facility Manager moet over een omgevingsantenne beschikken, niet alleen kijken naar (facilitaire) ontwikkelingen, maar ook politiek gezien: hoe komt besluitvorming tot stand? Van concreet naar abstract denken, kennis van beleidsvorming.

De Facility Manager van nu is veel meer een manager facilities, hij of zij is onderdeel van de bedrijfsvoering. De Facility Manager moet het primair proces zo goed mogelijk ondersteunen, hierbij letten op prijs kwaliteit verhouding. De Facility Manager moet omgevings sensitiviteit hebben: wat is FM in relatie tot de organisatie? Waar kan FM uitgroeien tot managementtool? De Facility Manager moet zich beseffen waar hij het voor doet en hoe dit aansluit op de doelstellingen van de organisatie. De daarbij behorende competenties zijn 3, 6 en 8.

Dhr. van der Heijden heeft ervaring met stagiaires van diverse hogescholen. Hij merkt hierbij op dat het praktische gedeelte zeer hoog is. Over het algemeen is hij tevreden. Vanuit de organisatie en vanuit school eist hij intensieve begeleiding. Het facilitair bedrijf staat open voor stagiaires.

F-MEX

Internationalisering wordt steeds belangrijker, daarom vindt Dhr. van der Heijden dat F-MEX haar netwerk ook breder mag vormgeven.

F-MEX heeft niet al te lang geleden een boekje over de regieorganisatie gemaakt, in samenwerking tussen het werkveld en studenten. Deze samenwerking ziet Dhr. van der Heijden graag, hij ziet graag nog meer van dit soort samenwerkingen.

Dhr. van der Heijden denkt dat het verstandig is om een alumninetwerk op te bouwen van trainees/Young professionals. Nauwkeurig bijhouden wat hun expertise is en hen daarop inzetten of attent maken op opdrachten.

Interview R. van Zijp, facilitair manager UWV (landelijk)

Even voorstellen:

Dhr. van Zijp is al bijna 25 jaar in dienst bij het UWV. Begonnen bij het primair proces en opgeklommen tot facilitair manager van het UWV, landelijk. Het UWV is onderverdeeld in 7 regio's met 7 Facility Managers die verantwoordelijk zijn voor deze locatie. Dhr. Van Zijp stuurt deze Facility Managers aan. Deze sturen op hun beurt de locatiemanagers aan. In totaal bestaat het facilitair bedrijf uit ongeveer 80 personen. Het UWV heeft hier voor de regieorganisatie gekozen met een lage knip: de controle en sturing ligt bij het UWV. Dhr. Van Zijp bekleedt deze functie nu drie jaar. In deze drie jaar heeft er een grote verandering plaatsgevonden; alle facilitaire diensten van het facilitair bedrijf zijn uitbesteedt aan derden. Niet alleen om kosten te besparen, maar om de focus steeds meer op de klant te leggen. De organisatie maakt de beweging van een procesgerichte naar een klantgerichte organisatie. Het UWV werkt hierbij met een bonus/malus regeling.

UWV staat voor Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en verzorgt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de uitvoering van werknemersverzekeringen (zoals WW, WIA (IVA en WGA), Wajong, WAO, WAZ, WAZO en Ziektewet), arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening.

Ontwikkelingen binnen de overheid

Dhr. Van Zijp ziet de volgende ontwikkelingen binnen de overheid:

- De bezuiniging die is opgelegd vanuit het kabinet. Dit heeft een directe relatie met het faciliteren van medewerkers.
- Het nieuwe werken: een ontwikkeling die volgens dhr. Van Zijp niet tegen te houden is. Het is hierbij interessant om te kijken hoe je dit gaat sturen binnen een dergelijk grote organisatie. Het UWV wil een voorloper zijn, maar krijgt niet altijd het personeel mee. Personeel werkt al jaren bij het UWV en ziet niet veel in deze veranderingen.
- Al eerder genoemd; van procesgericht naar klantgericht, oftewel: van aanbodgericht naar vraaggericht. De klant moet betalen voor het aantal m2, inclusief services, de klant wil hierbij waar voor zijn geld en vraagt hierbij veel van de facilitaire organisatie.
- De overheid is gebonden aan aanbesteding en dus afhankelijk van wat aanbieders te bieden hebben. Hierbij ontstaat de vraag hoe je de regie over de organisatie biedt.
- De klant wordt steeds mondiger en zelfstandiger. Op dit moment kan de klant binnen het UWV bijvoorbeeld zelf artikelen bestellen of een klacht indienen. Hierbij worden dus facilitaire kosten bespaard.

Facilitaire ontwikkelingen

Dhr. Van Zijp ziet de volgende facilitaire ontwikkelingen binnen het bedrijf en de sector:

- steeds meer overgaan naar een regieorganisatie;
- digitalisering. Vooral bij het UWV speelt deze ontwikkeling, men gaat van een kilometerslang archief naar een digitaal archief;
- er wordt steeds beter gelet op de prijs/kwaliteit verhouding;
- Integrated FM is in opkomst.

Alle bovengenoemde ontwikkelingen spelen binnen het UWV, zowel regionaal als landelijk. Dit zijn ontwikkelingen, maar tegelijkertijd dus ook veranderingen die op stapel staan.

Beroepseisen

Dhr. Van Zijp is van mening dat de beroepseisen die aan een Facility Manager gesteld worden afhangen van het bedrijf waar deze manager gaat werken. Hij vindt wel dat de manager ten alle tijden moet weten wat er aangeboden wordt en hierbij goede afstemming van is. De ontwikkelingen zorgen ervoor dat er veel meer naar het proces gekeken moet worden. Daarnaast is het belangrijk dat de juiste mensen op de juiste plek zitten. Lang niet altijd is een facilitaire achtergrond en kennis het belangrijkste; het draait meer om leiderschap dan om inhoudelijke facilitaire kennis. Ook moet de facilitair manager weten met wie hij om de tafel zit, hierdoor kan een betere leveranciersrelatie opgebouwd worden.

Voor een Young professional is het belangrijk te weten hoe je regie moet voeren, hoe je moet onderhandelen met leveranciers. Daarnaast is kennis over contracten van groot belang omdat iedere organisatie zoveel mogelijk waar wil krijgen voor haar geld.

Dhr. van Zijp ziet bij Young Professionals vooral de drang om gelijk een managementfunctie te bekleden. Zijn visie is dat er tijd nodig is om in een dergelijke functie te groeien en tijd nodig is om ervaring op te doen en jezelf persoonlijk te ontwikkelen.

Dhr. Van Zijp ziet competentie 1, 2 en 8 als belangrijkste competentie binnen de sector en bedrijf.

Hij zou graag meer focus op leiderschap willen zien. Verder ontwikkelen dan de basis HRM.

Dhr. Van Zijp heeft persoonlijk niet veel ervaring met stagiairs FM, de Facility Managers die hij aanstuurt begeleiden deze. Dhr. Van Zijp staat wel open voor Young Professionals en vindt het belangrijk dat deze de kans krijgen zich te ontwikkelen, zij komen uiteindelijk in het werkveld terecht. En als het UWV hier iets aan kan bijdragen, doen zij dit graag.

F-MEX

Dhr. Van Zijp vindt dat F-MEX al goed op weg is met het professionaliseren van het vakgebied. F-MEX zou haar relaties wat meer persoonlijk kunnen benaderen en het werkveld beter kunnen betrekken om Young Professionals meer beeld te geven bij de praktijk. Dit geldt overigens ook vooral voor opleidingen.

Interview V. Le Noble, General Support

21 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. Le Noble heeft facility management gestudeerd aan de Haagse Hogeschool. Eenmaal in het werkveld merkte hij op dat veel facilitaire organisaties reactief van aard zijn en weinig de toegevoegde waarde aantonen. Na facilitair manager bij Ben/T-Mobile en de overschakeling van cowboyorganisatie naar professionele en soms zelfs bureaucratische organisatie, nam Dhr. Le Noble het heft in eigen handen: hij richtte zijn bedrijf General Support op. Dhr. Le Noble is bestuurslid bij Facility Management Nederland (FMN) en heeft de portefeuille trends en ontwikkelingen binnen de beroepsvereniging. Daarnaast is hij bestuurslid van FM Alumni Haagse Hogeschool.

General Support voert metingen uit op het gebied van Schoon, Heel & Veilig, werkplekbezetting en facilitaire prestaties. Dhr. Le Noble heeft hiervoor een aantal Young Professionals en professionals in dienst. General Support werkt door het hele land. Het klantenbestand varieert van hogeschool tot vervoersbedrijf en van ministerie tot multinational.

(facilitaire) ontwikkelingen binnen de commerciële sector

Dhr. Le Noble merkt op dat er weinig aansluiting is met de Facility Manager van vandaag en die van morgen. De facility management van vandaag³: een 57 jarige man die zich door zijn ervaring en kennis heeft opgewerkt naar deze functie. Deze Facility Manager heeft kennis van zaken en weet goed wat er operationeel speelt.

De facility manager van morgen⁴: vrouw, 35 jaar, zeer bedrijfskundige kennis. Heeft een HBO FM diploma en kennis van regieorganisaties, Service Level Agreements en contractmanagement. Deze Facility Manager heeft weinig kennis en ervaring van de operationele activiteiten.

FM gaat steeds meer richting gastheerschap/ hospitality en het toevoegen van waarde aan het primair proces. De FM'er moet de waarde inschatten binnen zijn of haar organisatie om die toegevoegde waarde te kunnen leveren. Een voorbeeld is het aanbieden van koffie. Men gaat niet voor de koffie naar de automaat, maar voor het kopje gezelligheid. Het gaat om interactie en beleving. Dit zie je steeds meer terugkomen in de huisvesting.

Er komt een steeds grotere focus op hospitality, services en vastgoed; dat is waar het om draait binnen de facilitaire dienst. Daarnaast komen de aanbieders in opkomst. Dhr. Le Noble heeft de angst dat de aanbieders de Young Professionals binnen halen en dat hierdoor kennis verloren gaat bij de eindgebruiker. Daarnaast moet door vergrijzing en ontgroening meer werk binnen reguliere organisaties met minder mensen gedaan worden. Waardoor uitbesteding verder zal toenemen en daarmee uitholling van kennis bij de eindgebruiker zal versnellen.

Beroepseisen

De afgestudeerde Young professional moet leergierig en nieuwsgierig zijn; waarom gebeuren de dingen zoals ze gebeuren? Een analyserend vermogen is hierbij van groot belang; Young Professionals moeten kunnen zien wat gebeurd er op de werkvloer.

Competentie 1, 7 en 8 zijn hierbij de belangrijkste competenties

³ Onderzoek Hospitality Consultants (profiel onderzoek facility management 2009)

⁴ Onderzoek FM Alumni Haagse Hogeschool

Dhr. Le Noble is van mening dat sociologie en psychologie een grotere rol mag krijgen binnen het competentieprofiel; waarom doen mensen dingen en hoe kan je dit beïnvloeden?

Dhr. Le Noble merkt dat de opleidingen in de Randstad minder makkelijk schakelen met het bedrijfsleven. De houding is hierbij zelfstandig en sterk gericht op het onderwijs. De overige opleidingen zijn meer bezig met het werkveld, zij hebben dit wellicht door hun ligging (o.a. Hanzehogeschool en Hogeschool Zuyd) ook harder nodig. Hier ligt nog een ontwikkeling voor de hogescholen in de Randstad.

De Young Professionals waarmee Dhr. Le Noble werkt komen vanaf diverse hogescholen; Hogeschool Zuyd, de Haagse Hogeschool, Hogeschool Groningen. Er is geen directe voorkeur voor Young Professionals van een bepaalde hogeschool, excellente Young Professionals zijn overal te vinden. Het is de kunst om de beste Young Professionals te selecteren en binnen te halen.

F-MEX

F-MEX is al goed bezig volgens Dhr. Le Noble. Een leuke aanvulling zou zijn om een probleem wat speelt binnen de groep excellente Young Professionals, te bespreken in een kring van F-MEX leden. Leden uit het werkveld worden zo "getriggerd" na te denken over huidige problemen en ontwikkelingen. Daarnaast kunnen Young Professionals zich op deze manier nog beter positioneren; er is meer afstemming tussen het papier en de praktijk.

Interview T. Verleg, ROC Nijmegen

21 maart 2011

Even voorstellen

Dhr. Verleg is directeur operations binnen het ROC. Dhr. Verleg is verantwoordelijk voor het gehele facilitair bedrijf, dit is 102 FTE, rond de 132 medewerkers. Dhr. Verleg heeft binnen diverse bedrijven gewerkt als Facility Manager. Op dit moment volgt Dhr. Verleg de MBA via Ifmec.

Dhr. Verleg is gestart bij de politie als agent bij de recherche. Binnen de politie groeide hij door in de functie hoofd beveiliging. Na het vertrek van een collega nam hij ook de afdeling logistiek onder zijn hoede. Een nieuwe uitdaging vond hij bij de regionale centrale van de brandweer en politie, leidinggevende. Na een paar jaar zocht hij een nieuwe uitdaging en vond deze binnen het ROC.

“ Studenten leren bij ons een vak. Dat was zo en dat blijft zo. Maar de arbeidsmarkt wil dat ons onderwijs goed aansluit op de praktijk. Die praktijk verandert en ons onderwijs verandert mee. Daarom geven we onderwijs waarin onze studenten veel praktijkervaring opdoet. Ze krijgen met allerlei lesvormen te maken: theorielessen, praktijklessen, werkgroepen, projecten, stages. We zijn er trots op dat op al onze scholen tal van activiteiten plaatsvinden die onze studenten helpen om het beroep waarvoor ze leren goed onder de knie te krijgen. “⁵

Ontwikkelingen binnen het onderwijs

Dhr. Verleg ziet de volgende ontwikkelingen binnen het onderwijs:

- Bedrijfskundig gezien worden de geldkranen dichtgedraaid; de organisatie moet het doen met minder geld en minder mensen.
- Opleidingen moeten verkort worden naar 3 jaar, door slimmer onderwijs te geven.
- Er worden hogere eisen aan de kwaliteit van het onderwijs gesteld; het moet veiliger, minder vroegtijdige schoolverlaters. De lat wordt hoger gelegd.
- Scholen worden steeds meer vergeleken, de keuzegids maakt dit transparant. Daarbij wordt de onderwijsinspectie steeds kritischer

Deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat er steeds meer gesneden moet worden in facilitaire kosten; besparing op personele kosten en bedrijfsvoering. Vanuit het bestuur worden taakstellingen gegeven, contracten opgesteld wat geleverd moet worden, hier worden normen aan verbonden.

Binnen het ROC ziet Dhr. Verleg de volgende ontwikkelingen:

- de top wordt uitgedund; directeuren moeten solliciteren naar eigen functie.
- Er moet commercieel gewerkt en gedacht worden, facilitair is niet langer een doofpot waar personeelsleden bij niet functioneren terecht komen. Bedrijfsvoering wordt belangrijker, FM wordt gezien als écht vak
- Er wordt overgegaan naar een regieorganisatie, met operational excellence: het moet transparanter en gastvrijer. Men moet meer aansluiting en binding krijgen met de klant. Een voorbeeld hiervan is bij een reparatie ook verder vragen of alles naar wens is.

⁵ Bron: www.roc.nl

Facilitaire ontwikkelingen

Binnen FM ziet Dhr. Verleg de volgende ontwikkelingen

- Er is een verschil tussen facilitaire organisaties; de een werkt operationeel, de ander meer op strategisch niveau. Facilitaire organisaties worden ook in iedere organisatie anders gepositioneerd. Dhr. Verleg ziet FM steeds meer verschuiven naar strategisch niveau en een vaste plek binnen de organisatie
- FM is niet alleen maar FM: het draait ook om ICT & ondersteuning. De voorspelling is dat alle ondersteunende diensten over een paar jaar ook onder het facilitair bedrijf vallen. Bij het ROC gaat dit op korte termijn ook gebeuren.
- Het facilitair bedrijf wordt constant geconfronteerd met bezuiniging en wordt daardoor steeds kleiner. Specialistische kennis wordt daarom steeds meer uitbesteedt aan derden.
- Het nieuwe werken wordt gemeengoed: je bent regisseur van je eigen werkzaamheden

Veranderingen die binnen nu en drie jaar op de rol staan zijn onder andere het willen behoren tot de top 3 van opleidingscentra. Er is hierbij een nieuwe organisatievisie opgesteld. Er wordt hierbij overgegaan naar managers die teams aansturen en dus meer verantwoordelijkheid krijgen.

Beroepseisen

Als Facility Manager moet je kunnen omgaan met weerstand en verandering, er wordt veel van mensen gevraagd en als manager moet je hier mee om kunnen gaan. Je dient breed opgeleid te zijn en ook kennis van ICT middelen te hebben. Als Facility Manager moet je ondernemend ontzorgen, zeker in het onderwijs. In de toekomst worden docenten maximaal ontzorgd doordat kernteams zorgen voor de facilitaire ondersteuning. Zo kunnen docenten zich volledig focussen op het primair proces en dus zoveel mogelijk lesgeven.

De Young professional stelt volgens Dhr. Verleg zelf de eisen. Hij ziet een verschuiving in de vraag. Een aantal jaar geleden was salaris het belangrijkste, tegenwoordig vindt men een leuke organisatie en werkplek belangrijker. De generatie van nu vraagt om een andere sturing: meer flexibiliteit en de eigen tijd indelen. Daarentegen moet de Young professional zijn eigen grenzen opzoeken; blijven ontwikkelen en progressie maken. Daarbij is het belangrijk dat er niet te hoog ingestoken wordt, je moet immers een paar broeken versleten hebben voordat je het kunt.

Dhr. Verleg vindt competentie 5,8 en 9 de drie belangrijkste competenties. Er wordt steeds meer in processen gedacht. Je moet als Facility Manager sociaal zijn en zelfsturing hebben. Als je die zelfsturing hebt, volgt de rest ook.

Dhr. Verleg heeft ervaring met stagiairs van hogeschool Zuyd en de Hogeschool Arnhem Nijmegen. De ervaring is tot nu toe niet positief, de verwachtingen worden niet waargemaakt. Dhr. Verleg mist hierbij de serieuze aandacht voor de opdracht, Young Professionals zijn ook vaak erg jong waardoor ze niet genoeg ervaring hebben.

F-MEX

Dhr. Verleg vindt het belangrijk dat Young professionals na hun studie worden gekoppeld aan partners in het bedrijfsleven, een jaar "snuffelen aan elkaar en de organisatie". Hij is van mening dat veel bedrijven hier voor openstaan en dat dit een goede manier is om te leren, mits een goede begeleiding. Op dit moment gebeurt dit via Ifmec, maar het kan best uitgebreid worden.

Interview N. Hofman, Strukton

22 maart 2011

Even voorstellen:

Mw. Hofman is operations manager bij Strukton. Haar specialisatie ligt bij de PPS projecten, hier wordt zij ook ingezet. Oorspronkelijk komt mw. Hofman uit de catering, Sodexo Altys. Haar echtgenoot was werkzaam binnen FM en hierdoor werd Mw. Hofman getriggerd. Ze stapte over op FM binnen Sodexo Altys. Een paar jaar geleden werd Sodexo Altys gevraagd mee te doen in de gunning voor de PPS. Mw. Hofman had gelijk interesse. De gunning ging uiteindelijk naar Strukton, evenals Mw. Hofman. Mw. Hofman is van mening dat PPS werkt en binnen enkele jaren een aanzienlijke groei doormaakt. PPS geeft bedrijven de kans om op een langetermijnvisie naar huisvesting en organisatie te kijken. Je denkt hier vanaf de start over na: hoe werkt men over 25 jaar? Naast haar baan bij Strukton is Mw. Hofman actief binnen de FMI en de beroepenveldcommissie van Saxion te Deventer.

Het interview vond plaats in het nieuwe gebouw van de belastingdienst en de IB groep, een PPS project. Het gebouw biedt 2.500 werkplekken en telt 24 verdiepingen. De week voorafgaand aan het interview is het gebouw officieel geopend.

(facilitaire) ontwikkelingen binnen de commerciële sector

Volgens Mw. Hofman spelen de volgende ontwikkelingen:

- Het nieuwe werken wordt steeds belangrijker, in de toekomst komen er steeds meer satellietkantoren. In dit kantoor is hier rekening mee gehouden. Als de organisaties besluiten het gebouw af te stoten, kan het gebouw dienen als studentenhuisvesting.
- Er komen steeds meer tekorten binnen de sector. Als er geen tekort aan budget is, is het wel aan personeel of duurzame bronnen. De Facility Manager dient hiermee om te gaan.
- Het outsourcen van diensten neemt een steeds grotere plaats in. In de toekomst wordt niet alleen verwacht dat de facilitaire diensten uitbesteedt worden, maar ook de ondersteunende processen zoals HRM en administraties. De verwachting is dat deze diensten ook onder het facilitair bedrijf gaan horen.
- ICT krijgt een steeds belangrijkere plaats binnen organisaties; veel organisaties beseffen nog niet hoe belangrijk ICT is. ICT vormt een belangrijke inkomstenbron voor een bedrijf. Nu wordt deze dienst vaak uitbesteedt, de verwachting is dat deze dienst juist weer in eigen beheer komt.

Binnen Strukton wordt vooral het exploitatiedenken belangrijk: denken in lange termijn en denken in lifecycle. Klanten vragen hier ook om. Strukton richt zich hierbij op regievorming. Strukton ziet hierbij een verschuiving naar de nadruk leggen op huisvesting; de services eromheen kan makkelijker worden geregeld dan aanpassing in huisvesting. Strukton onderscheidt zich in onderstaande punten.

Beroepseisen

Strukton heeft hoogopgeleide medewerkers en verwacht dit ook van aanstaande medewerkers. Vraagstukken liggen vooral op het gebied van huisvesting en bedrijfskunde. Door de verschuiving naar PPS moeten Young Professionals meer afweten van juridische consequenties van beslissingen. Daarnaast contracten kunnen opstellen en lezen; weten wat er gevraagd en bedoeld wordt.

Young Professionals moeten ook over goede managementvaardigheden beschikken. Kennis is hierbij in mindere mate van belang. Je moet weten aan welke knoppen je moet draaien om iets voor elkaar te krijgen. Daarnaast gaat FM steeds meer over communicatie en bedrijfsvoering, er wordt veel aandacht gegeven aan de inhoud van deze onderwerpen, maar niet hoe dit overgebracht moet worden en hoe dit overkomt.

Vanuit de optiek van Strukton is het belangrijk dat Young Professionals zich meer richten op de regie en managementfunctie. FM is een facilitator en is bezig met ontzorgen van medewerkers, financiën is hierbij een ondergeschoven kindje. Hier moet meer aandacht voor komen; de aandacht moet opschuiven van facilitator naar de harde kant.

Als Young Professional moet je goed kijken in welke branche je wil werken en wat dit vraagt van je competenties. Je wordt als brede manager opgeleid, met maar weinig specialisatie. Door bij een bedrijf te gaan werken, kun je een verdiepingsslag maken.

Strukton maakt gebruik van de excellent trajecten van Hogeschool Inholland en Saxion. Mw. Hofman ziet inhoudelijk weinig verschillen, maar wel een verschil in mentaliteit. De studenten van Inholland zijn nonchalanter en denken makkelijker over zaken. Mw. Hofman werkt het liefst samen met studenten van de NHTV, Saxion of de Hanzehogeschool. Deze studenten zijn volgens haar meer ontwikkeld en zelfstandiger.

Mw. Hofman is van mening dat de kwaliteit van het onderwijs steeds beter wordt. Er ligt nog wel een verbeterslag bij de opleidingen in de omgang met het werkveld. Hogeschool Inholland wil zich bijvoorbeeld onderscheiden in kennis op het gebied van PPS, maar dit wordt niet zo ervaren door Mw. Hofman. Zij participeren weinig in dit vakgebied, zoeken weinig verbinding met de kennis in het werkveld. Dit is een gemiste kans, waardoor studenten ook niet in de richting worden gezet waar ze voor kiezen.

Trends en ontwikkelingen binnen opleidingen kunnen, naast beroepenveldcommissies en alumni vormgegeven worden door meer interactie met het werkveld. Themagericht, waarin ook vooral studenten betrokken worden. FM wordt nog te vaak gekozen omdat het zo breed is, of omdat studenten niet weten wat ze anders moeten doen. Dit is opzich prima, maar er moet duidelijker geschetst worden wat FM is en wat studenten er mee kunnen om de beeldvorming al in een zo vroeg mogelijk stadium compleet te krijgen.

Mw. Hofman ziet competentie 5,6 en 8 als belangrijkste competentie voor Young Professionals. Kanttekening bij het profiel is dat competentie nummer 3 nog helemaal niet verwacht wordt van een Young Professional en competentie 6 juist onderbelicht wordt binnen het onderwijs. Een aanvulling op het profiel is dat er meer aandacht gegeven wordt aan kennis van leidinggeven; hoe ga je om met mensen? Hoe werk je in projecten? Tijdens de studie wordt er natuurlijk wel in projectgroepen gewerkt, maar deze zijn niet te vergelijken met projecten op grootschalige basis.

F-MEX

F-MEX zou beter in kunnen spelen op de managementvaardigheden, door studenten hieraan te laten werken onder leiding van een coach. Het traject moet tenslotte tot een meerwaarde leiden. Een opmerking is ook dat F-MEX studenten beter moet screenen. Mw. Hofman heeft de ervaring dat Young Professionals wel graag willen, maar het niveau niet aankunnen. Een excellent student moet een goede gesprekspartner zijn en zich maximaal willen en kunnen ontwikkelen in het vakgebied. Analyserend vermogen is hierbij van groot belang, dit zou ook een criteria in de screening moeten zijn, aldus Mw. Hofman.

Interview M. van den Hoop, RIVM

24 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. van den Hoop is van origine bodemkundige. Binnen het RIVM heeft hij diverse functies bekleedt, van onderzoek, naar strategievorming naar reorganisatieklussen. Op dit moment is Dhr. Van den Hoop kwartiermaker binnen het facilitair bedrijf. Hij houdt zich bezig met de transformatie van een traditioneel facilitair bedrijf naar regie en uitvoering.

Het effectief bestrijden van infectieziekten, mensen gezond houden, goede zorg bieden, de veiligheid van consumenten bewaken en een gezonde leefomgeving bevorderen. Het RIVM verzamelt wereldwijd kennis over deze thema's, past die toe en verspreidt de knowhow onder beleidsmedewerkers, wetenschappers, inspecteurs en tegenwoordig ook onder het algemeen publiek.⁶

Ontwikkelingen binnen de overheid

Dhr. Van den Hoop ziet de volgende ontwikkelingen binnen de overheid:

- Bezuiniging: heeft ertoe geleid dat het RIVM overgaat van een traditionele organisatie naar regie en uitvoering. Diensten worden versoberd (in plaats van 7 keer de post, wordt deze ronde nu 1 keer gelopen).
- De overheid moet dichterbij de burger komen te staan. Sites als kiesbeter.nl zorgen ervoor dat de burger dichterbij de overheid komt te staan.
- Overheid gaat over naar andere kijk op werken; daadkrachtiger zodat er een effectieve en efficiënte organisatie ontstaat. Het facilitair bedrijf zal hierdoor een professionaliseringslag moeten maken.

De verwachting is dat binnen het RIVM steeds minder experimenteel onderzoek gedaan wordt, dit gaat over naar meer bureauwerk. Bij een ramp doen diverse vragen over volksgezondheid gelijk de ronde. De ondersteuning naar beleid moet daarom ook sneller.

Dhr. Van den Hoop ziet hierdoor een verschuiving; er is steeds minder vraag naar maatwerk. Door standaardisering van inkoop, digitalisering en de hoge knip te leggen worden er mensen overbodig. Deze worden via een plaatsingstraject herplaatst binnen de overheid. Door deze slagen te maken kan het facilitair bedrijf zich professionaliseren.

Beroepseisen

Dhr. Van den Hoop ziet veel niet – Facility Managers (geen gerelateerde opleiding) werken als Facility Manager, daarnaast zijn beroepseisen afhankelijk van waar de Facility Manager werkt. Hoe groter de organisatie is, hoe abstracter het niveau. Een Facility Manager moet zich ook niet op detailniveau bezig houden. Een Young Professional moet leren op verschillende abstractieniveaus te opereren. Hij over moet generalistische kennis beschikken.

⁶ Bron: <http://rivm.nl/over-rivm/>

Managementvaardigheden zijn ontzettend belangrijk, met name leiderschapsontwikkelingen. Natuurlijk is het zo dat je een stijl ontwikkelt in het werkveld; door vallen en opstaan, maar de basis moet goed gelegd zijn op de opleidingen. De student moet kennis hebben van verandertrajecten, hoe hier mee om te gaan. Daarnaast moet de student kennis hebben van psychologie: hoe zit de mens en de organisatie in elkaar?

Relativeren is ook ontzettend belangrijk, studenten moeten beseffen dat er meerdere dingen naast elkaar gebeuren. Enerzijds heeft de klant een mening, maar anderzijds kun je ook niet alle klanten hun zin geven. Dan liggen er bijvoorbeeld 2.500 verschillende broodjes in het restaurant. Studenten moeten ook het verschil zien tussen klant en opdrachtgever. Tenslotte moet een student meer oog hebben voor beleving en zich kunnen verplaatsen in een ander. Hierbij is het belangrijk dat hij/zij de eigen mening behoudt.

Dhr. Van den Hoop ziet competentie 2,4 en 9 als belangrijkste pijlers. Competentie twee is belangrijk omdat de facilitaire organisatie afhankelijk is van haar klanten, als Facility Manager moet je dit kunnen doorzien. Competentie vier is belangrijk omdat FM mensenwerk is, je moet iets met mensen hebben om deze functie te kunnen bekleden. Je moet hierbij weten hoe mensen zich ontwikkelen en hoe jij daarin kan meespelen.

Tenslotte is competentie 9 van belang omdat je lering moet kunnen trekken uit je eigen fouten of ervaringen. Je moet binnen FM steeds naar jezelf blijven kijken om jezelf zo optimaal mogelijk te kunnen ontwikkelen.

Dhr. Den Hoop geeft aan dat er binnen de opleidingen meer aandacht mag zijn voor leiderschapsontwikkeling.

Dhr. Den Hoop heeft alleen ervaring met stagiairs van Hogeschool Utrecht. Hij merkt hierbij dat het taalgebruik vaak niet juist is en dat studenten worstelen met een systematische manier van werken; hoe doe je dat nu? Hogeschool Utrecht focust zich op een managementmodel: het 7S model. Studenten focussen zich hierdoor op, waardoor er geen oog is voor de 74 andere modellen die er zijn. En dat is jammer.

F-MEX

Dhr. Van den Hoop heeft weinig contact en dermate weinig kennis over F-MEX dat hij hier geen uitspraken over durft te doen. Wel geeft hij aan dat een buddyproject zeker de moeite waard is; studenten leren van elkaar en leren van het werkveld. Het werkveld kan daarbij ook wat opsteken van de studenten. De link tussen het onderwijs en het werkveld moet dus meer en vaker gebruikt worden.

Interview M. Mooibroek, Gemeente Groningen

25 maart 2011

Even voorstellen:

Na de opleiding THW is Mw. Mooibroek gestart als uitzendkracht bij de universiteit, waarna ze doorstroomde als assistent FM en hoofd beveiliging en schoonmaak. Mevrouw Mooibroek is Facility Manager van een van de acht locaties van de gemeente Groningen. Iedere locatie is een zelfstandige organisatie en heeft een eigen facilitair bedrijf. Alle Facility Managers van de 8 locaties komen bij elkaar in een vakoverleg. Hier worden beslissingen en ontwikkelingen besproken.

De gemeente is, na de rijksoverheid en de provincie, de kleinste zelfstandige bestuurseenheid in het Nederlandse staatsbestel. Sinds 1 januari 2011 zijn het er 418. In al die Nederlandse gemeenten wordt een aantal landelijke regels, bij voorbeeld ten aanzien van uitkeringen, op een zelfde manier toegepast. En de vorm van het paspoort moet er in alle gemeenten hetzelfde uitzien. De gemeente beslist onder andere over woonruimte, heffingen, verkeersbeleid, onderwijsvoorzieningen.

Ontwikkelingen binnen de overheid

Mw. Mooibroek ziet de volgende ontwikkelingen binnen de overheid:

- De burgerparticipatie wordt vergroot: er worden speciale websites gemaakt en burgers worden uitgedaagd om mee te denken;
- Door bezuinigingen zijn er reorganisaties gaande, hierbij wordt de span of control van leidinggevend vergroot. Er moet meer worden samengewerkt;
- Er moet transparanter gewerkt worden.

Binnen de gemeente Groningen is er ook een ontwikkeling gaande; de gemeente gaat over naar een Shared Service Center. Het Shared Service Center moet efficiëntie opleveren: de kwaliteit moet omhoog, er moet meer samengewerkt worden en accountmanagement en leveranciersmanagement worden strakker aangestuurd. Daarnaast wil de gemeente zich meer naar de klant toe bewegen. Op dit moment werkt de gemeente niet met Service Level Agreements. Als het Shared Service Center ontwikkeld is, gaat de gemeente wel over naar Service Level Agreements. Op dit moment wordt het FMIS ook gebruikt om facilitaire kengetallen boven tafel te halen.

In dit hele proces worden de medewerkers betrokken, aangezien betrokkenheid en draagvlak binnen de gemeente erg belangrijk gevonden wordt. Op dit moment is men bezig met een inrichtingsnota voor het toekomstige Shared Service Center.

Mw. Mooibroek ziet met deze gemeente ook andere overheidsinstanties veranderen, haar verwachting is dat FM als steeds volwaardigere dienst gezien gaat worden. Door de focus op huisvesting en services kan het facilitair bedrijf veel betekenen voor het primair proces.

Beroepseisen

Volgens mw. Mooibroek is lang niet iedere HBO'er een HBO'er: het zit in de mens zelf. Een HBO'er moet het vermogen hebben langer te kijken dan zijn of haar neus lang is; een servicegerichte houding, assertiviteit, er op uit gaan en de constante "waarom" vraag blijven stellen. Een dienstverlenende houding is essentieel, die moet in je bloed zitten en je moet het leuk vinden. Young Professionals moeten er op uitgaan, niet aan de hand mee moeten nemen.

Op dit moment merkt Mw. Mooibroek dat als studenten van school komen, er een wereld voor hen opengaat. Ze hebben dus niet genoeg kennis en beeld bij het werkveld. Als Facilitair Bedrijf werk je altijd voor het primair proces, vaak missen studenten deze link.

Mw. Mooibroek geeft aan dat competenties 5,8 en 3 de meest belangrijke zijn binnen de overheid en bedrijf.

F-MEX

Mw. Mooibroek zit in de raad van advies van F-MEX. Ze hoopt dat steeds meer gemeenten lid worden van F-MEX, zodat hier ook meer samenwerking mee kan ontstaan. Ook hoopt ze op meer en interactieve bijeenkomsten waarbij men van elkaar kan leren. Op dit moment is F-MEX nog te klein om dit goed uit te kunnen nutten.

Wel vindt mw. Mooibroek dat het onderwijs een actievere rol moet nemen: meer intervisie, meer informatie en een pro-actieve houding naar het werkveld.

Interview J. Mazure, Sara Lee

28 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. Mazure is Facility Manager bij Sara Lee.

Dhr. Mazure heeft als achtergrond de middelbare hotelschool. Na zijn opleiding is hij gaan werken bij de Hema en Bijenkorf, inmiddels werkt hij twintig jaar bij Sara Lee. Dhr. Mazure was bij binnenkomst verantwoordelijk voor het reorganiseren van de catering. Na een paar jaar stapte de directeur facilitair bedrijf op en volgde Dhr. Mazure deze directeur op. Op dat moment was het facilitair bedrijf de opvang van de organisatie: medewerkers die in het primair proces niet meer konden functioneren, werden overgeplaatst naar het facilitair bedrijf. Zodoende moest het facilitair bedrijf een professionaliseringsslag maken; op 1 januari 2005 kreeg dhr. Mazure te horen dat binnen een half jaar, alle diensten, met uitzondering van de servicedesk, uitbesteedt moesten zijn. Binnen een half jaar werd er een programma van eisen geschreven, medewerkers voorbereidt en werd het hele traject in gang gezet. Er is hierbij gekozen voor de middenhoge knip, alle operationele werkzaamheden werden uitbesteedt. Het hedendaagse facilitair bedrijf bestaat in die zin dus nog uit Dhr. Mazure en zijn assistente. Een dagelijkse taak is een audit uitvoeren op de diensten die aangeboden worden. Er is door Dhr. Mazure een audit systeem ontwikkeld, waarbij leveranciers dagelijks gecontroleerd worden. Sara Lee is een internationale organisatie met een omzet van circa \$ 11 miljard. In Nederland is Sara Lee een belangrijke speler op het gebied van koffie & Thee. Het internationale hoofdkantoor is in Chicago gevestigd, vanuit Utrecht worden de Europese en West Aziatische markten aangestuurd. Sara Lee voert sterke merken, zoals Douwe Egberts, Pickwick en Senseo.⁷

Ontwikkelingen binnen de commerciële sector

Dhr. Mazure ziet de volgende ontwikkelingen binnen de commerciële sector:

- Een steeds grotere focus op een specifiek product of dienst. Sara Lee verkocht oorspronkelijk ook vlees en bodycare producten, maar heeft deze verkocht. Nu focust Sara Lee zich volledig op koffie, thee en accessoires die hierbij horen
- De kosten moeten steeds meer teruggedrongen worden,
- Het dienstenniveau wordt steeds meer teruggedrongen

Binnen Sara Lee moet er ook bezuinigd worden, door de stijgende grondstofprijzen, moet er in de kostenstructuur gesneden worden. Een belangrijke ontwikkeling is de promotie van A merken. Tegenwoordig ligt de focus van de consument ook op goedkoop, het is belangrijk voor de fabrikanten van A merken dat de klant beseft dat een B merk niet dezelfde kwaliteit heeft als een A merk. De jonge generatie wordt ook gezien als belangrijke ontwikkeling; met inzet van social media (hyves werd gebruikt om een nieuwe thee te ontwikkelen) worden jongeren bewust gemaakt van het aanbod van producten.

Tenslotte wordt er binnen Sara Lee gekeken naar hoe het slimmer en beter kan. De bezuinigingsslag moet ook binnen het facilitair bedrijf gemaakt worden, wat betekent dat er gesneden moet worden in het aanbod van producten en diensten. De klant kan hierbij steeds meer zelf doen, meldingen maken in het FMIS en reserveringen maken. Omgekeerd mogen er geen lunches meer tijdens vergaderingen en worden de postrondes teruggebracht (van 3) naar 1.

⁷ Bron: <http://www.saralee.com/Netherlands/CareersOpportunities.aspx>

Beroepseisen

FM is en blijft een vak waarbij je met mensen moet kunnen omgaan en mensen moet kunnen aansturen. De huidige ontwikkelingen vragen om meer oog voor de mens, in plaats van proces. Coaching en leiderschap zijn en worden belangrijke aandachtsgebieden.

Als Young Professional dien je meer oog te hebben voor facilitair in zijn geheel; generalistisch in plaats van specialistisch. Oog voor de PDCA cyclus: Plan, Do, Check, Act. Een Young professional moet kritisch zijn, zich afvragen waarom de dingen gaan zoals ze gaan en waarom dit normaal is. Altijd zoeken naar een nog betere weg. Het vakgebied staat niet stil, de Facility Manager dient ook niet stil te blijven zitten achter de PC, maar eropuit te gaan en in gesprek te gaan met diegene die er toe doen: de medewerkers en de klanten.

Dhr. Mazure vindt competentie 8,9 en 5 de belangrijkste competenties. Als Facility Manager moet je de capaciteit hebben van een kameleon; kunnen praten met iedereen, op ieder niveau. Je moet mensen kunnen ontwikkelen, motiveren en stimuleren in datgene waar ze goed in zijn, Oog voor creativiteit en innovatie is hierbij belangrijk.

Dhr. Mazure mist IT in dit profiel. ICT en diverse managementsystemen nemen een steeds belangrijke plaats in binnen bedrijven, kennis van deze systemen is erg belangrijk. Op dit moment wordt hier weinig aandacht aan besteedt bij de opleidingen

F-MEX

Dhr. Mazure heeft geen uitgesproken mening over dit onderwerp. Wel vindt hij dat F-MEX, maar ook hogescholen meer aandacht aan opdrachtgevers moet besteden. Zijn mening is dat opdrachtgevers zeker openstaan voor studenten, maar getriggert moeten worden en niet zelf al het werk op moeten knappen.

Interview V. Kasperaitis, Dimence

29 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. Kasperaitis is Facility Manager binnen Dimence. Dimence is een zorginstantie voor mensen met een geestelijke beperking. Dhr. Kasperaitis komt oorspronkelijk ook uit de zorg, hier heeft hij diverse functies vervuld. Binnen deze functies werd hij vaak gevraagd om functieoverstijgende processen te begeleiden. Hierna startte zijn facilitaire carrière. Dhr. Kasperaitis heeft de Post-HBO opleiding bij Ifmec gevolgd en afgelopen september zijn MBA diploma behaald. Tussendoor heeft hij nog binnen de universiteit van Twente gewerkt, maar dit was toch niet helemaal de organisatie waar Dhr. Kasperaitis voor wilde werken. Dhr. Kasperaitis kwam toen bij Dimence terecht, heette op dat moment de Zwolse Poort. Na vier jaar ging de Zwolse Poort fuseren, samen met drie andere zorginstellingen. Samen vormden zij Dimence. Dhr. Kasperaitis heeft toen gesolliciteerd en werd aangenomen als Facility Manager. Binnen het facilitair bedrijf zijn de schoonmaak, catering, huisvesting, groenvoorziening en de textielservice uitbesteedt. Het Facilitair Bedrijf telt 130 FTE en werkt met FMIS Planon. Daarnaast werkt het facilitair bedrijf met een webshop: medewerkers kunnen artikelen bestellen via intranet.

Dhr Kasperaitis zit in het college van toezicht van de opleiding FM aan de Haagse Hogeschool en in de beroepenveldcommissie van Saxion.

Ontwikkelingen binnen de zorgsector

Dhr. Kasperaitis ziet de volgende ontwikkelingen binnen de zorgsector:

- Veranderingen in de financiering: er is een andere betalingssystematiek. Voorheen werd de bedbezetting en het gebouw gefinancierd door de overheid, nu alleen nog maar de bedbezetting. Dit vraagt om een andere kijk naar het gebruik van vierkante meters, de organisatie moet het nu zelf betalen. Daarnaast doet de marktwerking haar intrede, de zorgorganisatie groeide ieder jaar, het budget werd hierop gebaseerd. Door de marktwerking is dit niet meer, de overheid geeft iedere organisatie een kans om te groeien. Belangrijk punt hierbij is dat de organisatie gewend is om te groeien in plaats van te krimpen. Ook voor de facilitaire organisatie heeft dit consequenties, zij zal flexibeler moeten worden in haar personeelsinzet en aanbod van producten en diensten.
- Emancipatie van patiënten, patiënten accepteren niet alles meer van de arts. Gastvrijheid, klantvriendelijkheid worden steeds belangrijker. Door de opkomst van internet en het feit dat patiënten hier ook alles kunnen vinden, worden zij ook kritischer, hier moeten artsen en ondersteunend personeel ook mee om kunnen gaan. Een consequentie voor het facilitair bedrijf is dat zij zich moet professionaliseren; opleiden in kennis en vaardigheden.
- Bureaucratie, organisaties moeten zich steeds meer aan protocollen en procedures houden. Bedrijven moeten dit op een transparante manier doen, alles moet verantwoord kunnen worden. Vooral in de zorg is dit een belangrijk punt, men wil aan de ene kant niet inleveren op zorg, maar moet aan de andere kant kunnen laten zien waar zij mee bezig is. Ook het facilitair bedrijf moet zich aan protocollen en procedures houden.

Binnen Dimence is de verandering in financiering ook te zien. Voorheen lag het totale budget bij het facilitair bedrijf, nu ligt deze bij de afdeling. Men ziet hierbij dat de gebruiker andere keuzes maakt. Waar voorheen luxe lunches besteld werden, zijn dit nu gewone lunches. Daarnaast beweegt het facilitair bedrijf zich zo steeds meer naar de klant toe.

Binnen het facilitair bedrijf spelen er ook een aantal ontwikkelingen. Zo moet de kwaliteit van de diensten omhoog, terwijl het budget krimpt. Het facilitair bedrijf moet flexibel ingericht worden om krimp of uitbreiding in de toekomst op te vangen. Met de klanten worden Kritische Prestatie Indicatoren afgesproken om de kwaliteit van de dienstverlening en de klanttevredenheid te meten. Binnen het facilitair bedrijf is afgesproken om niet de dienstverlening te verschromen, maar kritischer te kijken naar het gebruik van vierkante meters, inkoop, optimaliseren van processen en de uitbestedingvraag.

Beroepseisen

Volgens Dhr. Kasperaitis denken afgestudeerde Young professionals dat ze gelijk Facility Managers zijn; het beeld is verkeerd. Volgens Dhr. Kasperaitis starten Young professionals als teamleider of medewerker servicedesk. Natuurlijk is er dan de kans om al snel door te stromen of verder te groeien in de functie, maar dit hangt af van de student.

De Facility Manager van de toekomst moet blijven leren om zijn kennis op peil te houden. Steeds meer bedrijven gaan fuseren, waardoor er grote, complexe bedrijven gaan ontstaan, dit vraagt om professionaliteit. De Facility Manager moet een toegevoegde waarde aan de tafel van de raad van bestuur, meepraten over de strategie, vraagt om een academische opleiding. De HBO Facility Manager wordt in de toekomst afdelingshoofd.

De student van tegenwoordig moet zijn of haar kritisch vermogen veel beter ontwikkelen: men moet oordelen vanuit de inhoud in plaats van uit een modegrill (het nieuwe werken). Dhr. Kasperaitis mist specialistische kennis bij studenten. Daarbij zijn sociale vaardigheden ontzettend belangrijk. Dit is per student afhankelijk, maar hier zou meer op gestuurd kunnen worden.

Dhr. Kasperaitis geeft aan competenties 1,8 en 7 de belangrijkste competenties te vinden. In het competentieprofiel mist hij verandermanagement. Misschien dat deze wel ergens onder te plaatsen is, maar als Facility Manager krijg je veel te maken met veranderingen en weerstand, hier moet meer aandacht aan besteedt worden.

Dhr. Kasperaitis zit in de beroepenveldcommissie van Saxion en daarnaast in het college van toezicht van de Haagse Hogeschool. Het beeld van studenten is wisselend. Dhr. Kasperaitis is van mening dat er meer gestuurd moet worden op een minimumnorm waar studenten aan moeten voldoen.

F-MEX

Dhr. Kasperaitis vindt dat F-MEX goed bezig is. Een tip is wel om meer de rol van adviesbureau aan te nemen.

Interview R. Verbeek, Facilicom

30 maart 2011

Even voorstellen

Dhr. Verbeek is algemeen directeur bij Facilicom. Facilicom is gespecialiseerd in het volledig verzorgen van facilitaire diensten, zodat de opdrachtgevers zich kunnen concentreren op hun kernactiviteiten. De facilitaire dienstverlening van Facilicom Services Group is verdeeld over de volgende gespecialiseerde divisies:

- Axxicom Personeelsdiensten
- Breijer Bouw en Installatie
- Facilicom Facility Solutions
- Gom Schoonhouden
- Prorest Catering
- Tapwacht Service en Techniek
- Trigion Beveiliging⁸

Bij het gesprek was ook de manager P&O aanwezig, zij is op dit moment bezig met de vraag waar de toekomstige Facility Manager aan moet voldoen.

Ontwikkelingen binnen de aanbieders

Dhr. Verbeek ziet de volgende ontwikkelingen:

- in het huidige profiel van FM studies is te weinig ruimte voor specialisatie: de aanbieders rukken op, maar studenten hebben te weinig kennis van deze bedrijven. Dhr. Verbeek verwacht specialisaties van opleidingen en een intensiever programma. Hierbij wordt de nadruk gelegd op het specialiseren op een bepaald gebied (huisvesting, inkoop e.d).
- Er komt een steeds grotere behoefte naar PPS en DBFMO. Het gaat hierbij om outputgerichte contracten. Er moet integraal nagedacht worden over het inrichten van een gebouw, niet alleen voor nu, maar voor over 25 jaar.
- klanten willen niet lastig gevallen worden met verhalen, maar willen optimaal gefaciliteerd worden
- Duurzaamheid wordt steeds belangrijker
- Mobiliteit wordt een belangrijke pijler, extern, maar ook intern.
- Men gaat in de toekomst faciliteren naar output in plaats van input, dit schept andere verwachtingen
- Er komen meer generaties op de arbeidsmarkt, dit schept andere verwachtingen en eisen aan de faciliteiten

⁸ Bron: <http://www.facilicom.nl>

Binnen Facilicom worden de volgende ontwikkelingen gezien:

- Verandering in huisvesting: een kritische blik naar de materialen en de inrichting. Alle materialen moeten zo lang mogelijk meegaan
- De klanten focussen zich op de prijs in plaats van loyaal te zijn aan een leverancier. Aan de andere kant wordt Facilicom meer gezien als organisatie, niet als leverancier.
- Er wordt is steeds meer samenwerking en transparantie tussen partijen
- Internationalisering wordt steeds belangrijker. Veel klanten hebben een internationaal bedrijf, hierdoor is Facilicom ook in ontwikkeling
- Facilicom heeft een dochter bedrijf in de beveiliging, hierdoor moet de informatie van Facilicom ook goed beveiligd zijn, dit vraagt om goede ICT beveiligingen en protocollen
- Flexibilisering in de arbeidsmarkt, medewerkers worden steeds zelfstandiger en groeien snel in een andere functie.

Beroepseisen

Als Young professional moet je kennis hebben van de ontwikkelingen die er spelen en deze toe kunnen passen binnen de organisatie. Je moet hierbij verder kijken dan je neus lang is, niet alles voor lief aannemen maar constant de waarom vragen stellen en kritisch zijn. Je bent als Young professional geen specialist, maar moet de karakteristieken wel weten: CAO, wetgeving, businessmodellen en deze ook toe kunnen passen. Je moet weten waar je toegevoegde waarde ligt en wat de klant wil. Verwachtingsmanagement en omgevingsmanagement zijn hierbij van belang.

Studenten moeten weten of ze sturen op input (vastgelegd aantal uren) of output (een schoon kantoor). Deze sturing vraagt om andere manier van faciliteren. Je moet hierbij de relatie tussen de meerdere disciplines van FM zien. Dhr. Verbeek ziet hierbij een verschuiving van dienstverlener naar management en bedrijfsvoering.

Dhr. Verbeek geeft aan competenties 1, 7 en 9 de belangrijkste te vinden.

De competenties zijn volgens Dhr. Verbeek meer gericht op ondersteuning, er moet meer focus gelegd worden op ondernemend.

Dhr. Verbeek heeft ervaring met stagiairs van de NHTV en de Haagse Hogeschool. Volgens Dhr. Verbeek zitten de studenten van de NHTV dichter op het werkveld; ze weten hoe ze zich moeten presenteren en zijn actiever in het werkveld.

F-MEX

F-MEX kan haar trainees meer meegeven op het gebied van bedrijfsvoering en strategie: hoe stuur je de bedrijfsvoering aan, en hoe ga je te werk, in het licht van de strategie van de organisatie?

F-MEX heeft haar ankers in het bedrijfsleven en zou dit toe moeten voegen aan de kennis van een student.

Interview I. van der Pool, Prisma FM

30 maart 2011

Even voorstellen:

Dhr. van der Pool is projectmanager bij Prisma FM. Prisma is een aanbieder welke zich richt op integrated FM, projectmanagement en interimmanagement.

Prisma richt haar strategie op de gedachtegang van Customer Intimacy. Prisma vertaalt deze strategie middels het 'gevoel voor dienstverlening'. Prisma richt zich voortdurend op de wensen van de individuele klant en past het aanbod hierop aan. Belangrijk bij deze strategie is het voortdurend investeren in klantenbinding en het sturen op klantwaarde.⁹

Voor Prisma FM heeft Dhr. van der Pool gewerkt bij Defensie. Zijn achtergrond is van origine niet facilitair; Dhr. van der Pool heeft militairen opgeleid: van spijkerbroek tot camouflagepak. In die tijd werd hij vaak gevraagd om projecten rondom cultuur en verandermanagement vorm te geven. In 2000 heeft Dhr. van der Pool FM ingevoerd bij Het Korps Luchtmacht Staf (het facilitaire bedrijf van het hoofdkantoor). Dhr. van der Pool heeft een grote missie begeleidt in Afghanistan, hij was hierbij verantwoordelijk voor het hele terrein: van koffie tot logistiek.

Op dit moment houdt Dhr. van der Pool zich bezig met verschillende projecten (bouw, reorganisatie, joint venture, centralisatie binnen holding) en is daarnaast vice-president van IFMA en gastdocent bij het diverse Master en HBO opleidingen.

Ontwikkelingen binnen de aanbieders

- de facilitaire ontwikkelingen bij opdrachtgevers worden gevolgd, onder andere gastvrijheidconcepten, het nieuwe werken en de toenemende vraag naar goed demandmanagement ;
- maatschappelijk verantwoord ondernemen; de inzet van 5P's: People, Planet, Place, Prosperity en Process.
- kosten besparen; enerzijds moeten er kosten bespaard worden, anderzijds mag er niet op de kwaliteit ingeleverd worden;
- de opkomst van social media: inzet van onder andere twitter om klanten en leveranciers op de hoogte te houden;
- mensen binden, boeien en behouden.

Facility Management is als huishoudfolie; transparant, maar er zit kraak nog smaak aan. (zonder kleur of vorm. Dit ontstaat pas als je het in gaat vullen voor de organisatie van je opdrachtgever). De opdrachtgevers bepalen, de Facility Manager geeft hier invulling aan.

Alles heeft, direct of indirect, te maken met FM. Een bedrijf wil continuïteit en winst maken, als Facility Manager moet je waarde kunnen toevoegen om dit mogelijk te maken. Je moet iets aanbieden wat de klant nodig heeft.

⁹ Bron: <http://www.prisma-FM.com/basis.php?subj=4>

Prisma FM is een relatief klein bedrijf. Binnen Prisma FM worden 'het nieuwe werken' maatschappelijk verantwoord ondernemen en social media als belangrijke ontwikkelingen gezien. Binnen Prisma wordt vooral gekeken naar wat medewerkers willen bereiken. Volgens Dhr. van der Pool is iets of iemand managen iets heel anders dan hier leiding aan geven. Dhr. van der Pool vindt het een goed idee om HBO FM aan MBO FD te koppelen, er ontstaat zo meer interactie en er wordt een scheiding gemaakt in het managen en het leidinggeven.

Beroepseisen

Als Young Professional moet je in kunnen spelen op de ontwikkelingen in de markt, reactief en pro-actief. Je moet hierbij de ontwikkelingen kunnen zien: wat gebeurt er in het bedrijf (analyseren) en hoe kan ik deze ontwikkelingen vorm geven binnen het bedrijf (implementeren). Je moet innovatief en creatief zijn, in grote mate ondernemerschap laten zien (competentie 2) Brutaal zijn en laten zien dat je er bent en toegevoegde waarde levert. Je moet de klant als gast kunnen zien, weten wat hem bezig houdt en waar hij aandacht voor heeft.

De klant –leveranciersrelatie is ook belangrijk. Volgens Dhr. van der Pool is dit geen relatie die op papier is vastgelegd, maar een relatie op basis van goed vertrouwen en geven en nemen. Het personeelsbestand fluctueert: de Young professional krijgt te maken met deeltijders, allochtonen, hij moet zich hierbij afvragen hoe hij hiermee omgaat en hoe hij deze personeelsleden het beste kan ondersteunen (competentie 8).

Als we kijken naar het competentieprofiel vindt Dhr. van der Pool competentie nummer 1 het allerbelangrijkste. Op dit moment komen Facility Managers niet van een HBO FM opleiding: veel (oudere) Facility Managers zijn op dit moment nog uit de praktijk afkomstig. Langzamerhand zie je echter een toename van 'opgeleide' Facility Managers. Dit gaat een verandering in de werkomgeving veroorzaken.

Dhr. van der Pool vindt dat er een sterke focus ligt op hostmanship, de Facility Manager moet volgens hem meer naar buiten kijken. De FM opleiding moet pro-actiever en selecteren aan de poort. Nu is dit iets wat wettelijk gezien niet mag, maar betere begeleiding en adviezen vanuit studieloopbaanbegeleiding zijn erg belangrijk.

Opleidingen moeten zich volgens Dhr. van der Pool onderscheiden van elkaar. Een opleiding moet zich focussen op een specifieke richting en meer nadruk leggen op persoonlijke ontwikkeling en de rol van gastheer. Binnen de FM opleidingen is 70% van het curriculum vastgelegd, de overige 30% mag door de opleiding ingevuld worden. Dhr. van der Pool geeft aan dat opleidingen zich hiermee kunnen onderscheiden, maar dat dat op dit moment niet aan de orde is. En dat is jammer.

Vanuit de opleiding moet meer aandacht komen voor de excellente studenten. Deze kunnen dan met extra begeleiding excelleren. Dit komt niet alleen de ontwikkeling van de student, maar ook de naam van de hogeschool ten goede.

Volgens Dhr. van der Pool zijn studenten van de NHTV veelal stijlvol en professioneel, bij studenten van de overige hogescholen hangt dit af van de student zelf.

F-MEX

F-MEX kan voortborduren op de aandacht voor excellente studenten, de goudhaantjes eruit pikken en extra stimuleren door een MD traject met hen te starten. Een kanttekening is wel dat F-MEX hierbij keiharde selectiecriteria moet hanteren, hierdoor kan zij ook weer een professionaliseringslag maken en komen alleen de echte excellente studenten in het traject terecht. F-MEX moet hierbij studenten stimuleren te netwerken, laten beseffen dat er een groot netwerk is en hier ook gebruik van laten maken.

F-MEX is heel breed, maar met te weinig capaciteit. De verpakking is goed, maar het proces wat hierachter loopt niet. F-MEX kan samen met hogescholen een traject ontwikkelen om de goudhaantjes eruit te pikken. Zo zitten zowel de hogescholen, als F-MEX op een lijn.

Interview J. van der Schoor, Parnassia Bavo

31 maart 2011

Even voorstellen:

Mw. Van der Schoor is facilitair manager (landelijk, alle locaties) bij Parnassia Bavo. Parnassia Bavo is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in de regio Rijnmond en Zuid-Hollandse Eilanden. Parnassia Bavo biedt hulp bij psychiatrische problemen.¹⁰

Onderzoek naar kloof tussen opleiding en beroepspraktijk

Ik sprak met mw. van der Schoor over haar onderzoek, uitgevoerd voor de MBA opleiding bij Maastricht School of Management. Mw. van der Schoor heeft onderzoek gedaan naar de kloof tussen opleiding en de beroepspraktijk. Hierbij heeft zij onderzoek gedaan naar de informatievoorziening voor aankomende studenten op de websites van de hogescholen, door de bril van een ouder: wat ziet degene? Daarnaast heeft zij onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen binnen FM door de artikelen die in vakbladen verschenen bij te houden.

Mw. van der Schoor heeft als onderwijsmanager gewerkt bij de Hogeschool van Rotterdam, opleiding FM. Hierbij heeft zij nooit gemerkt dat er een kloof is. Niet aan studenten, docenten en het werkveld. Het onderwijs is niet hetzelfde als het werkveld, een student is niet gelijk Facility Manager als hij of zij afstudeert, dit mag ook niet verwacht worden. Het scala van een Facility Manager is groot en breed, naarmate een student meer ervaring op doet, krijgt hij de vaardigheden en kennis ook meer in de vingers.

De basisvaardigheden die een student meekrijgt tijdens zijn of haar opleiding zijn goed. De grote lijnen worden goed belicht. Dat studenten negatief worden beoordeeld, ligt niet aan de opleiding maar aan de basisvaardigheden waar een student over beschikt; normen en waarden.

Na de opleiding FM en wat jaren werkervaring helpt een vervolgstudie om verder te komen en eventueel te specialiseren. Aangeraden wordt dan ook om een studie op masterniveau te volgen, hierdoor kan een Facility Manager zich nog beter focussen op de beleidsmatige kant.

Conclusie

De conclusie van het onderzoek luidt dat er geen kloof is tussen het onderwijs en de beroepspraktijk. Volgens mw. van der Schoor hebben alleen de F-MEX leden dit beeld, omdat de eisen die deze leden stellen ook hoger liggen. Volgens mw. van der Schoor beweren deze leden dat er een kloof is, maar de leden kunnen het niet onderbouwen. Mw. van der Schoor ziet absoluut geen kloof, maar een brug die geslagen kan worden door alle partijen: het onderwijs en het werkveld.

Er moet daarom ook geen verandering doorgevoerd worden in het curriculum van de opleiding, de opleidingen zijn prima georganiseerd.

Mw. van der Schoor is van mening dat studenten het concern waar zij willen gaan werken met de fase waarin zij zitten moeten vergelijken. Een match is hier belangrijk.

Mw. van der Schoor is benieuwd naar hoeveel procent van de studenten niet voldoet aan de eisen van het werkveld, uitgebreid onderzoek doen en specifiek maken. Mocht hier een hoog percentage uitkomen, pas dan moet er wat aan gedaan worden.

¹⁰ <http://www.bavo-europoort.nl/Service/over-bavo-europoort/wie-zijn-wij>

Interview L. Harpe, Pridair

1 april 2011

Even voorstellen:

Dhr. Harpe heeft een eigen bedrijf, genaamd Pridair. Pridair verzorgt coaching, consultancy, publicaties en presentaties op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering, marketing, communicatie en bestuur. Hiernaast werkt Dhr. Harpe voor FMISSION, dit bedrijf richt zich op selecteren, implementatie en optimaliseren van een FMIS. Dhr. Harpe is als gastdocent verbonden aan de academie voor FM aan de Haagse Hogeschool en is actief in de politiek.

Ontwikkelingen binnen de commerciële bedrijven

Dhr. Harpe ziet de volgende facilitaire ontwikkelingen:

- "Het Nieuwe Werken"
- duurzaamheid/maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- focus op hospitality/beleving;
- overgang naar de regie-organisatie.

Als eigenaar van een adviesbureau ziet Dhr. Harpe de volgende ontwikkelingen:

- Ondersteunende diensten komen steeds meer samen, het is de toekomst niet alleen meer schoonmaak en catering, maar ook de administraties en de afdelingen HRM/ P&O. Alle ondersteuning wordt vormgegeven in één afdeling;
- Je moet toegevoegde waarde kunnen leveren, je moet de euro die de interne klant uitgeeft, waar kunnen maken in drie euro, of de klant er aan laten verdienen.
- De leegstand van kantoorpanden neemt steeds meer toe. Als Facility Manager moet je, naast je eigen gebouw, ook kijken naar de omgeving en kijken of je hier iets aan kan bijdragen, namens de onderneming. Dit draagt bij aan de positionering van het bedrijf, als bedrijf zijnde laat je zien dat je bezig bent met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- Je moet kritisch kijken naar de opdrachtgeversrol, meer uitgaan van een partnership. Er ontstaat een gap tussen de aanvraag van tussen opdrachtgevers en leveranciers. De informatievoorziening moet helder zijn en er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden. Dit geldt voor beide partijen. Demand management wordt steeds belangrijker.

Beroepseisen

Het profiel van een Facility Manager lag vroeger meer op operationeel niveau. Studenten aan de toenmalige "THW" reden op schrobmachines en kregen kookles. De huidige maatschappij vraagt om materiële kennis. Kennis van inkoop, contracten, klantmanagement, financiën, meerjarenplannen en wet en regelgeving. De Facility Manager van nu krijgt dus meer een bedrijfskundige rol.

Belangrijk is dat studenten over een juiste houding en vaardigheden beschikken. Je krijgt te maken met verschillende klanten, een primair proces wat optimaal ondersteunt moet worden en je moet weten wat er buiten de deur speelt. Dhr. Harpe is van mening dat de kennis later komt, als je maar weet waar je deze vandaan moet halen.

Je moet je als student bewust zijn van je omgeving. Dhr. Harpe ziet een verschuiving; Facility Managers van nu rennen van bureaustoel naar vergaderstoel. Een ronde door het gebouw om te kijken, ervaren en observeren, dit ziet Dhr. Harpe niet meer gebeuren binnen organisaties, dat is jammer.

Studenten moeten meer tegenspraak durven geven, zich afvragen waarom het gaat zoals het gaat en het gesprek aan durven gaan. Hier ligt volgens Dhr. Harpe nog een uitdaging voor de opleiding. Steeds meer bedrijven bewegen zich internationaal, het is belangrijk dat opleidingen deze ontwikkeling volgen en studenten deze "wereld" meegeven.

Financiën is op dit moment een onderbelicht onderwerp binnen de opleiding, hier mag volgens Dhr. Harpe meer aandacht aan gegeven worden.

Dhr. Harpe heeft ervaring met studenten van de Haagse Hogeschool, Hogeschool Rotterdam en NHTV. De ervaringen zijn wisselend, maar hangen altijd van de student af.

Dhr. Harpe geeft aan de beroepenveldcommissies erg belangrijk te vinden, maar het is niet duidelijk wat opleidingen precies met die kennis doen. Dat het even duurt voordat de ontwikkelingen verwerkt zijn in het curriculum, is logisch volgens Dhr. Harpe.

Dhr. Harpe geeft aan competenties 2,8 en 5 het belangrijkste te vinden. Een kanttekening bij het profiel is dat er meer aandacht gegeven moet worden aan leiderschap. Als Young professional ontwikkel je je meestal snel en heb je snel een leidinggevende functie. De studenten moeten hier beter op voorbereidt worden.

F-MEX

Dhr. Harpe geeft aan dat F-MEX goed bezig is en heeft geen verdere aanvullingen.

Interview E. van der Leij, TU Delft

1 april 2011

Even voorstellen:

Mw. van der Leij is Facility Manager bij de TU Delft. Ze is eindverantwoordelijk voor alle locaties en producten en diensten die geleverd worden. FM is onderverdeeld in 4 teams, ieder team is verantwoordelijk voor 2 faculteiten. De TU Delft is georganiseerd in 8 faculteiten, die 14 bacheloropleidingen en meer dan 30 masteropleidingen aanbieden. De TU heeft 16.500 bachelor & masterstudenten en 4.700 medewerkers.¹¹

Ontwikkelingen binnen het onderwijs

Mw. van der Leij ziet de volgende ontwikkelingen binnen het onderwijs:

- de facilitaire dienst moet bezuinigen, maar mag op kwaliteit niet inboeten;
- er wordt overgegaan naar een regieorganisatie. De basis wordt ingezet, de piekuren worden ingehuurd
- De TU Delft gaat over naar een 10 uren rooster, hierdoor moet in ploegendiensten gewerkt worden
- het nieuwe werken en nieuwe leren doet haar intrede. Deze onderwerpen moeten binnen hogescholen nog inhoud en gestalte krijgen, maar men is hier alert op.

Mw. van der Leij heeft relatief weinig stagiaires, hier heeft ze weinig tijd voor. De ervaring is met stagiairs is negatief. Mw. van der Leij ziet te weinig aansluiting bij de praktijk.

Er is een aanname dat HBO'ers leiding kunnen geven. Maar de praktijk wijst uit dat bijna geen enkele organisatie een net afgestudeerde HBO'er laat leidinggeven: "je komt er als broekie niet zomaar in."

Mw. van der Leij is van mening dat er meer praktijk binnen de opleidingen moet komen, hoe dit vormgegeven moet worden, laat zij over aan de vakdocenten.

Beroepseisen

Volgens mw. van der Leij is het belangrijk om kennis van de regieorganisatie te hebben: weten welk bestek er is, op hetzelfde niveau zitten als je gesprekspartner en ook een goede gesprekspartner kunnen zijn. Je moet de klantvraag kunnen vertalen en dit kunnen verbinden in een contract. Je moet snappen wat dienstverlening is en hoe je dit kunt toepassen binnen een organisatie. Je moet als Facility Manager altijd zelf een dienstverlenende houding hebben

De belevingseconomie vraagt om een hospitalityconcept binnen een organisatie. Dit vraagt niet alleen van het facilitair bedrijf verantwoordelijkheid; het concept moet organisatiebreed gedragen worden, iedereen is verantwoordelijk. Men moet dus naast klantgericht, ook omgevingsbewust zijn.

¹¹ Bron: <http://www.tudelft.nl/live/pagina.jsp?id=5101120b-ab22-4103-98fc-8cb514128205&lang=nl>

Mw. van der Leij is van mening dat iedere Facility Manager een BHV diploma in bezit moet hebben. De Facility Manager is hier vaak verantwoordelijk voor en moet de verantwoordelijkheid kunnen dragen door ook zelf kennis van zaken te hebben.

Bij de TU Delft kan een net afgestudeerde student FM terecht komen als teamleider van de servicedesk, evenementenorganisator, of als eerste aanspreekpunt voor contractpartijen.

Mw. van der Leij vindt competenties 1,8 en 5 de belangrijkste competenties. Volgens Mw. van der Leij ligt het verandervraagstuk vooral op het bordje van het MT. De opleiding geeft volgens mw. van der Leij al voldoende aandacht aan reflectie en feedback geven. Competentie 9 vindt Mw. van der Leij vanzelfsprekend voor een HBO student.

Tenslotte moet FM meer bedrijfskundig gezien worden, naar deze onderwerpen moet ook meer aandacht, aldus mw. van der Leij.

F-MEX

De combinatie professionals en studenten/Young professionals is belangrijk. Er moeten meer themabijeenkomsten georganiseerd worden, hierbij is het van belang dat opleidingen hier ook meer aandacht aan schenken. Interactieve bijeenkomsten zijn belangrijk om zoveel mogelijk kennis uit te wisselen.

Mw. van der Leij geeft aan veel voor een bachelor-master structuur te voelen: iedere opleiding is precies hetzelfde waarbij een student zijn of haar verdiepingsslag in de master zelf kan maken.

Interview M. Loot, Groene Hart Ziekenhuis

4 april 2011

Even voorstellen:

Dhr. Loot is manager van de eenheid gastvrijheid binnen het Groene Hart Ziekenhuis. Binnen het Groene Hart ziekenhuis wordt gewerkt met Resultaat Verantwoordelijke Eenheden: elk specialisme wordt ondersteund door een manager bedrijfsvoering. Binnen het Groene Hart Ziekenhuis is daarom geen facilitair bedrijf, maar een Centraal Diensten Centrum. Deze is opgedeeld in twee divisies: huisvesting & techniek en gastvrijheid. De managers leggen direct verantwoording af aan de Raad van Bestuur. Iedere manager heeft een aantal facilitair leidinggevenden onder zich.

Ontwikkelingen binnen de zorg

Dhr. Loot ziet de volgende ontwikkelingen binnen de zorg:

- de financiering in de zorg staat onder druk
- patiënten hoeven niet altijd meer naar een ziekenhuis, er ontstaan alternatieven in de vorm van private zorg, maar ook de opkomst van internet
- zorg wordt steeds transparanter; patiënten kunnen ziekenhuizen vergelijken.

Consequenties van deze ontwikkelingen zijn dat een Facility Manager steeds meer richting ondernemerschap moet gaan. Een Facility Manager moet een pro-actieve en vooraanstaande rol hebben ten opzichte van het primair proces.

Beleving wordt het nieuwe gastvrijheid; om een goede beleving neer te kunnen zetten, moet de facilitair manager gesprekspartner zijn van het primaire proces: wat wil men en hoe kan het Facilitair bedrijf dit faciliteren? Meer discussie en pro-activiteit. Daar ligt volgens Dhr. Loot de toegevoegde waarde van FM.

Binnen het Groene Hart Ziekenhuis spelen er ook een aantal ontwikkelingen. Zo werkt het Groene Hart Ziekenhuis in een coöperatie met Het Lange Land Ziekenhuis, MCH en Bronovo. Zo worden er kosten bespaard en wordt expertise gedeeld. Het Groene Hart Ziekenhuis wil het community ziekenhuis worden: een logische keuze voor een ieder. Hierbij is het Groene Hart Ziekenhuis op dit moment zoekende naar een manier om patiënten op deze manier te binden.

Het ziekenhuis is op dit moment aan het verbouwen: twee locaties moeten over naar een locatie. De consequenties van deze ontwikkelingen is dat het CDC steeds meer gezien wordt als essentieel onderdeel van het primair proces. Werd men vroeger nog weggeduwd bij het bed van de patient, tegenwoordig staat het CDC dicht tegen het primair proces aan. Een passend voedingsconcept, schoonmaak in en rond het bed, vervoer van patiënten: het hoort allemaal bij het CDC.

De komende jaren wil het CDC de focus leggen op de medewerkers; binden en boeien. De medewerkers voeren uiteindelijk het werk uit en zijn het visitekaartje van je organisatie. Het management van het CDC wil dat FM uit de traditionele rol (schoonmaak, catering, beveiliging) en meer de aansluiting opzoekt met het primaire proces. Een voorbeeld hiervan is het voedingsconcept: in de toekomst moet dit meer aansluiten op het behandelplan van de patiënt

Beroepseisen

Als Facility Manager moet je een ondernemende houding hebben: pro-actief, creatief en moet je verbindingen kunnen leggen met andere partijen. Je moet toegevoegde waarde kunnen leveren. Daarnaast is bedrijfskundig inzicht van belang, je moet alles kunnen onderbouwen aan de hand van een businesscase.

Volgens Dhr. Loot studeren studenten af richting twee kanten: beleidsmatig of leidinggevend. Als Young professional is dit lastig, je kunt nu eenmaal als net afgestudeerde student niet gelijk een leidinggevende rol vervullen, terwijl het diploma zegt van wel. FM is volgens dhr. Loot gelijk aan leidinggeven, als Young professional moet je de mazzel hebben om deze uitdaging te krijgen.

Dhr. Loot geeft aan competenties 2,6 en 9 het belangrijkste te vinden. Hij mist in het competentieprofiel de aandacht voor het ondernemerschap.

Binnen het CDC zijn eigenlijk altijd stagiairs aanwezig, bijna altijd van de Haagse Hogeschool. Dhr. Loot heeft hier zelf gestudeerd en goede ervaringen mee. Hij wil graag meer interactie zien tussen werkveld en onderwijs: betrekken bij afstudeerpresentaties. Er zijn meerdere studenten die binnen eenzelfde onderwerp afstuderen, dhr. Loot wil hierbij de interactie bevorderen door alle studenten en begeleiders in een middag bij elkaar te laten komen, te netwerken, van elkaar te leren en elkaars presentaties te zien. Dhr. Loot geeft aan dat het interessant is om andere verhalen te horen en dit de toegevoegde waarde van de opleiding ten goede komt.

F-MEX

Dhr. Loot is net lid geworden van F-MEX en kan hier nog geen uitspraken over doen.

Interview L-P de Rouw, Ministerie Binnenlandse Zaken

6 april 2011

Even voorstellen:

Dhr. de Rouw is programmamanager bij het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK).

Het ministerie van BZK borgt de kernwaarden van de democratie. BZK staat voor een goed en slagvaardig openbaar bestuur en een overheid waar burgers op kunnen vertrouwen. BZK draagt eraan bij dat burgers kunnen wonen in betaalbare, veilige en energiezuinige woningen in een buurt waar iedereen meetelt en meedoet en het prettig leven is. BZK werkt aan een streng en rechtvaardig immigratie- en asielbeleid en de succesvolle participatie en integratie van nieuwe inwoners.

Dhr. de Rouw werkt al een aantal jaar binnen diverse ministeries. Daarnaast heeft hij onder andere het boek "Het rieten dak" geschreven in samenwerking met Henk Rietveld. Op dit moment bereid hij een boek voor met betrekking tot regieorganisaties.

Ontwikkelingen binnen de overheid

Volgens Dhr. de Rouw spelen de volgende ontwikkelingen binnen de overheid:

- de overheid gaat steeds meer uitbesteden (van de bedrijfsvoering zoals facilitair en ict) en gaat in twee stappen naar de markt. Eerst worden alle facilitair bedrijven samengevoegd in een shared service center, Als dit is gebeurd en onder onder controle dan pas wordt gezien of deze shared service organisaties (of delen ervan) naar de markt worden uitbesteed (of in samenwerking met de markt) Niet alleen de facilitaire dienst gaat over naar een shared service center, ook ondersteunende diensten als P&O en ICT ontwikkelen zich naar een regieorganisatie.
- Binnen het Rijk komt 1 standaard werkplek die voor elke ambtenaar overal bereikbaar is. Ook komt er één intranet (Rijksportaal), een pagina voor alle medewerkers die bij het Rijk werken. Hier is aandacht voor social media, kan men via videoconferencing vergaderen en heeft ieder personeelslid dezelfde portal;
- er moet met minder middelen hetzelfde niveau behouden worden. Dit houdt in dat er slimmer georganiseerd moet worden, meer gebruik maken van eigen mensen. Inhuur is niet meer vanzelfsprekend en de processen efficiënter inrichten door betere samenwerking en afstemming.

Ook facilitair gezien spelen er een aantal ontwikkelingen. Naast de overgang naar een shared service center, ziet dhr. de Rouw de volgende ontwikkelingen:

- Nu verdwijnen al facilitair directeurs bij de overheid. In veel gevallen gaat, de directeur bedrijfsvoering deze rol vervullen. In deze functie moet je bedrijfskundig kunnen adviseren, Facility Managers krijgen bij deze functie niet de voorkeur omdat zij niet over deze kennis beschikken De verwachting van dhr de Rouw is dat Facility Managers steeds meer naar de aanbieders trekken omdat deze wel om facilitaire kennis vragen.
- een regieorganisatie heeft mensen nodig met ervaring, young professionals hebben deze ervaring minder of doen deze eerst op bij integrated facility aanbieders (zoals J&J, ISS, Facilicom)

- De facilitaire organisatie is overgegaan van aanbod gericht naar vraaggericht. Dit betekent een professionalisering van het facilitair bedrijf. Nu zie je de fase van uitbesteding en zoeken naar de opdrachtgeversrol. De regieorganisatie ontstaat.
- Het accent ligt vooral op uitbesteding. Bij de overheid wordt vooral gekeken naar shared service centra en Publiek Private Samenwerking, de markt kijkt meer naar Integrated Facility Management (IFM).

Beroepseisen

Volgens Dhr. de Rouw sluit de hedendaagse opleiding niet altijd goed aan. FM is een "doe vak" je moet veel praktijkervaring hebben om het in de vingers te hebben. Hoe kun je anders klantmanagement en verandermanagement toepassen? Dus aandacht voor het inhoudelijke vak (techniek en bedrijfseconomie) is belangrijk. Voorbeelden zijn het maken van huisvestingsbeleid met daarbijbehorende vlekkenplann en actualisatie (competentie 1). Of vergelijking kosten (benchmark) of inrichten sturingsmodel of contractenmanagement voor de inrichting van de demand/ supply .(competentie 5 en 6) Hierbij komen sociale vaardigheden (competentie 8), maar ook technisch inzicht bij kijken. Je moet snappen wat er gebeurd en wat je moet doen om je doel te bereiken. Voorzieningen vragen om ervaring. De vraag is dus of je als FM student altijd voldoende bagage hebt om dit op te kunnen pakken. Dhr. de Rouw is bang dat vooral studenten bedrijfskunde deze functie kunnen bemachtigen. Aan de andere kant: het biedt veel kansen voor FM studenten die eerst werken bij een aanbieder en zo het klappen van de zweep kennen om vervolgens door te groeien naar de regieorganisatie (opdrachtgeversrol)

F-MEX

Dhr. de Rouw vindt het een goed leertraject en heeft verder geen opmerkingen.

Interview W. Ledder, voorzitter FMN

7 april 2011

Even voorstellen:

Dhr. Ledder is samen met zijn dochter eigenaar van Skenn. Skenn richt zich op verandermanagement en communicatie, met name binnen FM. Op 1 september 2009 is Skenn gestart, op dit moment heeft Skenn al een groot klantenbestand, dermate groot dat Dhr. Ledder zich in de toekomst meer kan richten op sturing en het leiden van het bedrijf.

Naast zijn bedrijf Skenn, is Dhr. Ledder ook voorzitter van FMN. FM Nederland is de vakvereniging voor FM in Nederland. Als voorzitter acteert hij sturend en ontwikkelt de strategie voor de vereniging. Als voorzitter wil hij het boegbeeld zijn voor FM.

Ontwikkelingen binnen FM

De drie belangrijkste ontwikkelingen binnen FM zijn volgens Dhr. Ledder:

- Het nieuwe werken
- Duurzaamheid
- Integrated FM en de overgang naar regieorganisaties.

Daarnaast zijn er nog een aantal belangrijke ontwikkelingen:

- De toenemende vergrijzing. Deze zorgt voor het uitfasen van de oudere lichte Facility Managers en het plaats maken voor de nieuwe generatie. Deze ontwikkeling heeft een sterke link met het nieuwe werken: rekening houden met iedere generatie op de werkvloer.
- Dhr. Ledder spreekt zijn zorgen uit over de toenemende leegstand van kantoren. Er worden teveel nieuwe kantoren gebouwd, maar er wordt te weinig rekening gehouden met de bestaande kantoorpanden. Er wordt gezegd dat de nieuwe kantoren duurzaam zijn en voor medewerkers gecentraliseerd, maar er wordt te weinig rekening gehouden met afbreukrisico's.

Om deze ontwikkelingen te kunnen volgen, moet je het kunnen zien. Je hebt met andere competenties te maken dan nu. De huidige ontwikkelingen vragen om extra vaardigheden: je moet met alle stakeholders kunnen praten en deze kunnen beïnvloeden. Je moet zorgen voor een andere mindset: van input naar outputgericht management. De vraag is of Het Nieuwe Werken echt succesvol gaat worden. De nieuwe generatie vraagt om een leuke werkplek en leuke collega's. Door het nieuwe werken verdwijnt deze "plek" voor de Young professional.

Naast vaardigheden spelen er ook pragmatische dingen; je moet de doorbelasting kunnen meten, wat het nieuwe werken betekent voor het servicepakket van de facilitaire servicepakket en wat het uiteindelijk gaat opleveren.

Als je kijkt naar duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, is het belangrijk dat er ketengericht gedacht wordt in facilitaire processen. Daarbij is het belangrijk dat de organisatie niet

alleen prijsgedreven werkt, maar oog heeft voor iedereen. Op dit moment wordt hier een code voor ontwikkeld, deze wordt ook aangeboden aan het LOOFD.

Binnen de opleidingen ziet Dhr. Ledder de bewegingen naar deze ontwikkelingen, dit gaat meestal natuurlijk. Docenten zijn aangesloten bij vakverenigingen, men heeft contacten met het werkveld en alle opleidingen FM hebben zitting in het LOOFD.

Opleidingen kunnen, in samenwerking met het LOOFD, via social media misschien een nog grotere bijdrage leveren aan het onderwijs.

Positionering en profilering hogescholen

De hogescholen profileren zich volgens Dhr. Ledder goed, de opleidingen zijn vaak de best vertegenwoordigde groep tijdens events en overleggen. Door de krachten te bundelen in het LOOFD, hebben zij een sterke sleutel in handen.

Volgens Dhr. Ledder focussen de NHTV en Saxion zich op hospitality, de Haagse Hogeschool zich op services. Het is goed dat deze focus gelegd wordt, maar Dhr. Ledder is bang dat daardoor de meeste aandacht naar deze onderwerpen gaat, terwijl huisvesting steeds belangrijker wordt binnen FM. Beheer en onderhoud, huisvestinggerelateerde kosten berekenen; het zijn belangrijker componenten, maar worden vaak onderbelicht in de opleiding.

Dhr. Ledder ziet dat bij opdrachtgevers de kennis over FM steeds verder uitgehoud is: tegenwoordig moeten er specialisten ingehuurd worden om de kennis in huis te halen. En dat is een zorgelijke ontwikkeling.

Young Professionals

De Young professionals moeten contactuele en sociale vaardigheden hebben, dit is een van de belangrijkste competenties. Je moet je kunnen ontwikkelen in het aansturen van teams, het leidinggeven.

Basiskennis van huisvesting, installatietechniek. Mocht je deze kennis niet zelf hebben, is het belangrijk deze kennis wel in het bedrijf te hebben.

Dhr. Ledder ziet de Young professional starten als facilitair coördinator. Het hangt hierbij af van de Young professional; wat heeft degene in zijn of haar mars, waar liggen de interesses en over welke competenties beschikt diegene?

Een Facility Manager is een generalist met vaktechnische competenties. Praktijkervaring is geen absolute must, je hoeft het niet allemaal zelf te kunnen, maar je moet wel weten waar je de kennis vandaan moet halen.

Belangrijk is dat een Young professional snapt hoe de organisatie en de facilitaire dienst in elkaar zitten.

Interview A. Daamen, Sense FM

Digitaal interview

Welke 3 belangrijkste ontwikkelingen spelen er binnen uw sector?

Vanuit adviesbureau (onze business)

- Meer en andere samenwerkingsverbanden tussen partijen
- Organisaties leggen meer nadruk op kosten dan op kwaliteit
- De vraag naar "echte specialisten" gaat toenemen.

Vanuit FM

- Het nieuwe werken (eigenlijk niets nieuw maar wordt kennelijk nu wel zo ervaren) en de gevolgen daarvan voor services en huisvesting
- Ontwikkeling van facilitaire organisaties naar regie organisaties → meer sturen op output, prestatiegericht werken
- Tekort aan goede uitvoerende organisaties/mensen

Welke ontwikkelingen ziet u terug binnen uw bedrijf?

- we gaan organische samenwerkingen aan omdat we overtuigd zijn van nut maar vooral om dat we geloven dat het het beste uit mensen gaat halen.
- We doen alleen waar we echt goed in zijn/onderscheidend zijn
- Virtual office

Wat voor consequenties hebben deze ontwikkelingen voor het facilitair bedrijf van uw organisatie?

We zijn een klein adviesbureau hebben geen FB. We werken met virtueel kantoor (al jaren) en maken gebruik van technologische mogelijkheden

Welke 3 belangrijke facilitaire ontwikkelingen spelen er binnen uw sector?

Zie vraag 1

Welke facilitaire ontwikkelingen spelen er binnen uw bedrijf?

- Meer specialisatie
- Focus op contractmanagement

Ziet u deze ontwikkelingen ook terug in de sector?

Advies: ja, veel partijen geven aan alles te kunnen van A t/m Z terwijl juist anderen (zoals wij) nadrukkelijk specialiseren

Welke 3 belangrijke veranderingen staan er op de rol voor de komende 3 jaar?

- Uitdaging om goed personeel te binden en te vinden
- Meer flexibilisering van arbeid in algemene zin
- Concurrentie zal fors alleen maar toenemen

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de beroepseisen die aan een Facility Manager worden gesteld?

- Blijven aansluiten bij de praktijk,
- Het gaat niet alleen om kennis en kunde maar ook om de vaardigheden. Communicatie is altijd belangrijk maar wordt het steeds meer;
- Specialiseren zou mogelijk moeten zijn

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de kennis en vaardigheden waaraan een net afgestudeerde Young professional moet voldoen?

- Flexibel zijn
- Willen verdiepen in kennis en kunde (specialiseren)/ keuze willen maken
- Geef welke job dan ook een kans, investeer in ervaring

Vanuit het LOOFD zijn er 9 competenties vastgesteld, welke 3 vindt u het meest van belang? (met oog op FM in uw sector)

Competenties 7, 1 en 8

Missen er volgens u nog competenties?

Nee

Heeft u ervaring met stagiaires FM van hogescholen?

Niet binnen Sense FM , wel in andere functies (en uiteraard zelf HBO FM gedaan indertijd)

Wat kan F-MEX volgens u nog bijdragen aan een nog betere voorbereiding van studenten op de arbeidsmarkt?

- Ik vind dat F-MEX zich prima profileert en zie het als absolute toegevoegde waarde. Als student zou ik zeker willen aanhaken
- Wellicht een breder netwerk van hogescholen in NL
- Koppelen van relaties /stageplaatsen aan F-MEX voor langere tijd

Interview J. Bakker, Hospitality Consultants

Digitaal interview

Welke 3 belangrijkste ontwikkelingen spelen er binnen uw sector?

- Performance management,
- Hospitality,
- groei in regievoering

Welke ontwikkelingen ziet u terug binnen uw bedrijf?

Alle drie, we zijn een consultancy bureau en hebben derhalve altijd te maken met de veranderingen bij klanten.

Wat voor consequenties hebben deze ontwikkelingen voor het facilitair bedrijf van uw organisatie?
n.v.t.

Welke 3 belangrijke facilitaire ontwikkelingen spelen er binnen uw sector?

Zie boven

Welke facilitaire ontwikkelingen spelen er binnen uw bedrijf?

Zie boven

Ziet u deze ontwikkelingen ook terug in de sector?

ja

Welke 3 belangrijke veranderingen staan er op de rol voor de komende 3 jaar?

Ik verwacht dat de grotere regieorganisaties steeds beter in regie komen van de facilitaire dienstverlening. Daarnaast verwacht ik fusies/samenwerkingen aan de kant van leveranciers. Hospitality zal op termijn "gewoon" worden.

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de beroepseisen die aan een Facility Manager worden gesteld?

Contractmanagement en Accountmanagement moet onderwezen worden. Daarnaast zal een groot deel van de FM-ers terechtkomen bij leveranciers. Hiertoe moeten ze worden voorbereid.

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de kennis en vaardigheden waaraan een net afgestudeerde Young professional moet voldoen?

Leiding geven zal minder centraal moeten staan. Performance Management leidend.

Vanuit het LOOFD zijn er 9 competenties vastgesteld, welke 3 vindt u het meest van belang? (met oog op FM in uw sector)

Voor de net afgestudeerde nummer 6, 7 en 8

Missen er volgens u nog competenties?

Nee

Heeft u ervaring met stagiaires FM van hogescholen?

Ja, NHTV en Hogeschool InHolland

Welke hogeschool past hierbij het best binnen uw bedrijf en waarom?

Dat kan ik niet zo beantwoorden. Is veel meer afhankelijk van student.

Wat kan F-MEX volgens u nog bijdragen aan een nog betere voorbereiding van studenten op de arbeidsmarkt?

Ik ken F-MEX als een organisatie die prima weten wat studenten nodig hebben. Alle vertrouwen in dat zij dit goed oppakken en geen tips van mij nodig hebben.