

EFMC 2011: Focus op toegevoegde waarde FM

Op 24 en 25 mei vond de jaarlijkse European Facility Management Conference plaats. Voor de ruim vijfhonderd bezoekers, grotendeels uit Europa en een enkeling uit Azië, Australië en de Verenigde Staten, was de Vienna University of Technology een mooie locatie voor deze conferentie. De conferentie stond in het teken van *Cracking the productivity nut* ofwel hoe kunnen we de focus van facility management van kostenpost omvormen naar een focus op toegevoegde waarde.

Marc Kooij en Julian van Stratum

Het is niet voor niets dat de European Facility Management Conference (EFMC) in Wenen werd gehouden, gaf openingsspreker Dr. Peter Skalicky, rector van de universiteit, aan. Twintig jaar geleden is de universiteit begonnen met het vak facility management, daarmee was het de eerste Duitssprekende universiteit met facility management als specialisatie. In eerste instantie was de gedachte dat facility management alleen *house-keeping* inhield, maar na verdieping kwam men tot de conclusie dat facility management gebruikmaakt van elementen vanuit de andere vakgebieden zoals wiskunde, natuurkunde, scheikunde en engineering.

Facility management heeft de afgelopen jaren veel focus gehad op productiviteit, het zo effectief en efficiënt mogelijk werken. Om deze focus te verleggen kijkt facility management nu meer naar toegevoegde waarde om nieuwe kennisgebieden te creëren en te stimuleren. Het gaat niet meer om de output, maar om de *outcome*. Hierbij is het van belang om de balans te vinden tussen productiviteit en kennisontwikkeling (niet reizen en thuis werken versus ontmoeten en creëren). Tot slot gaf hij aan dat de focus moet worden verlegd van de productiviteitsindex naar de *happy index*. Deze nieuwe indicator staat haaks op de productiviteitsmeting, maar kan bij ontwikkeling van kennis veel effectiever zijn.

Focus op productiviteit

Het EFMC stond dit jaar in het teken van *cracking the productivity nut*. Naar aanleiding van de openingssessie is dit door de auteurs van dit artikel als volgt geïnterpreteerd ten aanzien van facility management: 'Hoe kun je veranderen van de nu grote focus op productiviteit, gebaseerd op output, naar een focus op het resultaat van het proces, gebaseerd op outcome?' Hierbij lag de nadruk op toegevoegde waarde, kennismanagement en creativiteit door out of the box te denken en verder te kijken dan alleen het facilitaire proces. Helaas hebben we dit niet bij alle presentaties zo ervaren. De kwaliteit en inhoud van de verschillende presentaties in relatie tot dit onderwerp liepen erg uiteen. Hieruit kunnen we concluderen dat het doorbreken van de huidige gedachtegang binnen facility management erg lastig is. Met name de huidige focus op efficiëntie en effectiviteit in het facility-managementproces versus toegevoegde waarde in het primaire proces). Er was een aantal presentaties die goed aansloten bij het onderwerp en die een andere invalshoek gaven op facility management.



Christopher Tuveson, in Amerika zelfstandig consultant op FM-gebied, een presentatie over het weghalen van blokkades ten aanzien van de productiviteit in het primaire proces en wat facility management hierin moet doen om dit maximaal te ondersteunen. Hierbij gaf hij aan dat mensen zelf een maximaal resultaat kunnen genereren in een ondersteunende werkomgeving, waarbij de werkomgeving niet alleen is gerelateerd aan het kantoor. Werk moet volgens Tuveson gezien worden als iets wat je doet, niet als iets waar je naar toe gaat.

Prikkelen

De tweede dag startte Bernard Drion, lector Facility Management bij NHTV te Breda, met een presentatie over de veranderende wereld van informatie en communicatie en zijn visie op het productiviteitsvraagstuk waarna over twaalf stellingen werd gedebatteerd met Kathy Roper en Peter Prischl, twee gezichten in het internationale FM-werkveld. Een verfrissende start van deze tweede dag wat de mensen in de zaal aan het denken heeft gezet over de positie van facility management. Met stellingen met de strekking: 'generatieverschillen, nonsens', 'het maakt wel uit waar je werkt'. Door de gechargeerde insteek werden de mensen in de zaal geprikkeld om out of the box te denken.

Ook de presentatie van Siri Hunnes Blakstad van de Norwegian University of Science lag in lijn met het kernonderwerp. Zij vertelde over een project bij een hoofdkantoor van een bank in Noorwegen waarbij het hele proces van ontwerp tot uitvoering heeft plaatsgevonden vanuit het principe van creëren van kennis en realiseren van toegevoegde waarde. Het neerzetten van een gebouw dat het primaire proces optimaal ondersteunt.

Tijdens een van de sessies kwam een voorbeeld naar voren over verandering van waardering. Hoe zou het zijn als de aandeelhouderswaarde van een fastfoodketen zou worden bepaald aan de hand van duurzaamheid, in

plaats van het aantal verkochte hamburgers. Dat dus bij een lagere omzet en verhoogde duurzaamheid de marktwaarde zou stijgen. Ook hier is sprake van het principe waardering op basis van outcome in plaats van output. In de meeste presentaties kwam naar voren dat facility management het moet verdienen om strategisch mee te mogen denken met het primaire proces. Om dit te realiseren moet facility management investeren in kennis en de gewenste positionering. Wanneer facility management niet doorontwikkelt naar de strategische positie, zal het wellicht vervallen in het primaire proces omdat het primaire en ondersteunende proces steeds dichterbij elkaar toe groeien door de ontwikkelingen op de gebieden van communicatie, technologie en kennis.

Dilemma

In algemene zin was de nieuwwaarde van het EFMC niet revolutionair. Veel van de sprekers bleken zelf nog vragen te hebben over de toekomstige rol van facility management of bleven gefocust op efficiency en effectiviteit. Echter is het een aantal van de sprekers toch gelukt om vraagstukken neer te leggen over de positionering van facility management in relatie tot productiviteit, waarbij de facility-managementmarkt verandert als gevolg van een snel veranderende wereld. De organisatie van het EFMC in 2012 moet zich vooraf afvragen of alle sprekers de juiste invulling geven aan het kernthema en of deze sprekers in staat zijn de informatie op de juiste manier over te brengen aan het publiek. Als klant van het EFMC concluderen wij dat de kennisbehoefte van de conferentie bezoekers gaat veranderen wat betekent dat de organisatie van het EFMC moet gaan nadenken over welke informatie zij wil overbrengen en op welke wijze.

Conclusie

In algemene zin kunnen we concluderen dat facility management zichzelf moet positioneren op basis van toegevoegde waarde naar het primaire proces in plaats van zich te laten positioneren als kostenpost. Op deze manier kan de facility manager op bepaalde gebieden de stap zetten naar strategisch adviseur van het primaire proces. Door in de juiste zaken binnen facility management te investeren zal dit zichzelf in het primaire proces terug verdienen. Facility management moet niet alleen focus hebben op het zo efficiënt en effectief mogelijk invullen van de wensen van de klant, maar op het voldoen aan de wensen van de klant in relatie tot het resultaat. De grote vraag hierbij blijft: hoe gaan we dit meten?

> Marc Kooij is manager Sales & Contracting bij Strukton Workspere en Julian van Stratum is redactielid FMI en Business Manager bij Yask.

