

# Waarop beoordeelt u de facility manager?

Natuurlijk hebben vele directies met hun facility manager afspraken gemaakt over serviceniveaus en vastgesteld welke rapportages zijn afdeling dient aan te leveren. Maar er zullen minder bestuursleden zijn die een mening hebben over het functioneren van de facility manager zelf; voor wat betreft de specifieke, facilitaire aspecten van zijn beroepsuitoefening althans. Een checklist.

*Auteur: Bernard Drion & Wim van der Meer\**

**D**e facility manager heeft vooral een bedrijfskundige taak, moet daarnaast uitermate klantgericht zijn, beschikken over people management skills en bovendien – bijna schizofreen – een kei zijn in inkoop en contractmanagement. De ideale facility manager is dan ook een schaaap met vijf poten. Onderstaand worden de belangrijkste aspecten kort getypeerd, waarna u zelf kunt testen of uw facility manager aan deze eigenschappen voldoet.

## **Bedrijfskundig**

De facility manager moet een visie hebben op het vakgebied. Bedrijfskundigheid is belangrijker dan technische kennis. Onderwerpen die hierbij aan de orde te komen, hebben over het algemeen betrekking op uitbesteding, kostenreductie, flexwerken, klanttevredenheid, serviceniveaus, front en back office en doorbelasting.

Daarbij zal de facility manager met name in moeten haken op primaire beleidsuitspraken over ondernemingsflexibiliteit en toegevoegde waarde. Om een voorbeeld te geven: hoe speelt de facility manager in op de behoefte aan flexibiliteit van de onderneming? Het antwoord daarop zou moeten zijn: door uit te besteden. Er zijn bedrijven bekend waar de facilitaire afdeling een blok aan het been

is doordat er te veel eigen personeel werkzaam is. Dat kan de realisatie van een op handen zijnde afslanking, fusie of overname in de weg staan. Als een bedrijf wendbaar wil zijn, zal het een grote mate van uitbestede diensten moeten hebben.

## **Inkoop en contractmanagement**

Het behoeft geen betoog dat de manier waarop wordt ingekocht, grote invloed heeft op de kosten van de uitbestede dienstverlening. Inkoop is een vak. Door het professioneel aanbesteden van diensten en het minimaliseren van het aantal leveranciers, valt veel geld te besparen. Maar inkoop houdt niet op bij contractondertekening. Nadat de dienstverlener is gestart, zal hij scherp moeten worden gehouden op het nakomen van gemaakte afspraken. Helemaal ideaal is als hij samen met het facilitaire bedrijf op zoek is naar optimalisatie: betere diensten tegen lagere prijs.


## **Account management**

De facility manager moet zijn relatie met de klant goed geregeld hebben. Maar wie is zijn klant? Daarbij is een geleding aan de orde: het topbestuur (beslissers), maar ook de business-unitmanagers (bestellers) en de medewerkers

(afnemers). Een goede facility manager zal regelmatig door het bestuur worden geraadpleegd. Men heeft ervaren dat hij in staat is om de facilitaire consequenties van beleidsbeslissingen aan te geven. Gevolgen voor bijvoorbeeld vastgoed en informatietechnologie kan hij direct in kaart brengen. Omdat hij daardoor veel bijdraagt aan beleidsvorming, wordt hij frequent aan de bestuurstafel uitgenodigd.

#### **Innovatief vermogen**

Stilstand wordt algemeen beschouwd als achteruitgang. Dit is in belangrijke mate ook van toepassing op het relatief

jonge vakgebied van FM, dat zich verder professionaliseert en ontwikkelt. Om de toekomst met vertrouwen tegemoet te treden, dient innovatief vermogen een vanzelfsprekend onderdeel te zijn van de bagage van de FM'er. Hierbij kan worden gedacht aan technologische ontwikkelingen als Voice over IP, draadloze netwerken, digitale archieven, maar ook aan meer tastbare zaken als kantoorinnovatie, gescheiden desktop-afvalverzameling en MFC's. 

\*Over de auteurs: Bernard Drion en Wim van der Meer zijn werkzaam bij Hospitality Consultants, [www.hospitalityconsultants.nl](http://www.hospitalityconsultants.nl).

Deze vijf vragen kunt u voorleggen aan uw facility manager om in een handomdraai vast te stellen of hij of zij inderdaad het schaap met de vijf poten is.

#### **1. Waarom zou je uitbesteden?**

- a. Uitbesteding is altijd goedkoper
- b. Door uitbesteding wordt de organisatie flexibel
- c. Uitbesteding brengt professionaliteit in huis
- d. Uitbesteding biedt geen voordelen voor onze organisatie

#### **2. Wie controleert de leveranciers op nakoming van het contract?**

- a. Ik controleer sommige wel en andere weer niet; hangt af van de diversiteit
- b. Iedere leverancier van diensten moet in staat zijn zichzelf te controleren
- c. Ik controleer alles zelf of laat alles door derden controleren
- d. De controle op de performance van de leveranciers is niet nodig omdat de contracten waterdicht zijn

#### **3. Zit u, als facility manager, aan de bestuurstafel op de momenten dat dit gewenst is?**

- a. Nooit; ik word daar helemaal nooit voor gevraagd
- b. Ik zorg ervoor dat ik geïnformeerd word over relevante zaken
- c. Ik ben goed geïnformeerd, geef ongevraagd advies en daardoor word ik regelmatig uitgenodigd
- d. Ik vind het niet meer dan logisch dat ik zitting heb in het bestuur

#### **4. Stel: wij gaan een shared service centre oprichten (HRM, financiën en FM bij elkaar).**

##### **Wie zou daar de nieuw te benoemen manager moeten zijn?**

- a. Ik in geen geval
- b. De kans op een succesvolle invulling acht ik twijfelachtig
- c. FM gaat over kosten besparen, dus de financiële functionaris moet leidinggeven
- d. Ik ben de aangewezen persoon voor deze job; ik heb de benodigde bedrijfskundige en leidinggevende ervaring

#### **5. Hoe innovatief bent u?**

- a. Ik sta open voor vernieuwing
- b. Innovatie is vooral een holle term en kent een beperkte houdbaarheid
- c. Innovatie is onlosmakelijk aan mijn functieprofiel verbonden
- d. Ik verwacht van mijn leveranciers dat ze innovatief zijn

#### **De goede antwoorden zijn:**

1.b 2.c 3.c 4.d 5.c