



Facility Management:

Zelf doen of uitbesteden?

Grotere organisaties hebben tegenwoordig een eigen facilitaire afdeling, met een aparte manager die deel uitmaakt van het Management Team (MT). Kleinere organisaties zoals mkb-ondernemingen hebben gewoonlijk de schaalgrootte niet om een aparte afdeling hiervoor in te richten, laat staat een eigen manager er voor aan te stellen. Vaak worden de facilitaire werkzaamheden door de mensen in de organisatie gedaan die feitelijk geheel andere taken hebben. Of dat een goede zaak is, valt te betwijfelen.

In de afgelopen decennia heeft facility management een hoge vlucht genomen: ondernemingen hebben ingezien dat bepaalde zaken beter kunnen worden ondergebracht bij professionals. Die professionals worden tegenwoordig getraind met speciale opleidingen op hbo- en zelfs academisch niveau. Daarmee is het wel bewezen: goed facilitair beheer is van groot belang voor organisaties.

Kerntaken

Facility management is een veelomvattend begrip: steeds meer aspecten van een organi-

satie vallen er onder, eigenlijk alles wat niet tot de kerntaken (core business) behoort. Met die kerntaken wordt het geld verdiend, via de omzet, maar de activiteiten om die omzet te genereren zijn niet mogelijk als de randvoorwaarden niet worden vervuld. En daar komt facility management bij kijken. In kleinere organisaties zoals mkb-bedrijven nemen de medewerkers vaak extra taken op zich om die randvoorwaarden te vervullen. Zo kan de secretaresse/administratief medewerker ook zorgen voor de inkoop van bijvoorbeeld supplies (printpapier, usb-sticks, telefoons,

enzovoort) en catering (koffie, thee, enzovoort). Vaak wordt daar de catalogus van een bedrijf voor geraadpleegd dat al deze zaken aanbiedt. De bestelling wordt eens in de zoveel tijd doorgemailed, en alles wordt keurig op de zaak afgeleverd. Die secretaresse/administratief medewerker zorgt ook vaak voor de hospitality, die bij mkb-ondernemingen vaak beperkt is tot het vriendelijk ontvangen van de klant, bezoeker of leverancier. De directeur zelf neemt de werving en selectie voor zijn of haar rekening, al of niet samen met een werknemer die met 'de

nieuwe' moet gaan samenwerken en/of deze moet opleiden in het bedrijf.

Eigen beheer

Gewoonlijk is het kostenaspect de belangrijkste reden waarom veel van de facilitaire zaken (zie kader) in eigen beheer worden gedaan. En lang niet alle onderdelen van de in het kader genoemde facilitaire zaken zijn relevant voor alle ondernemingen. Maar sommige zaken kun je zelf gewoon niet, om wat voor reden dan ook. Denk aan beveiliging: je kunt het pand wel altijd op slot doen 's avonds, maar een alarminstallatie en een goed hek zorgen voor een extra belemmering voor ongewenst bezoek. Ook de ICT voor een bedrijf is van groot belang: die moet tegenwoordig up to date zijn, en de bedrijfsinformatie moet beveiligd zijn tegen ongewenste inbreuk.

Sommige zaken kunnen best door het eigen personeel worden gedaan, maar hier spelen twee factoren een rol: kan/mag ik dat wel van mijn mensen vragen (bijvoorbeeld of ze hun eigen werkplek willen schoonmaken), en: zou het niet beter zijn als ik die zaken door specialisten zou laten doen? In het laatste geval zijn daar extra kosten aan verbonden, maar je weet in ieder geval zeker dat het goed gedaan wordt, en als dat niet het geval is, je kunt reclameren. Met name in kleinere organisaties werken familieleden mee in het bedrijf, en kun je die erop aanspreken als hij zijn werkplek niet goed schoonhoudt, of het onderhoud van een machine verwaarloost? Denk ook aan de inkoop van bureaumeubilair: is die stoel wel ergonomisch verantwoord, met andere woorden: ben ik zometeen niet mijn belangrijkste medewerker een tijdlang kwijt omdat hij met rugklachten noodgedwongen thuis zit?

Deskundig advies

Veel leveranciers kunnen deskundig advies geven over speciale zaken; aangeven wat de beste oplossing is die optimaal past bij een bepaalde organisatie, afhankelijk van activiteiten, bedrijfsgrootte, locatie, enzovoort. Net zoals een accountant advies kan geven over financiële aangelegenheden, kan een elektro-installateur een veilige, goed werkende stroomvoorziening regelen. Menig ondernemer is door schade en schande wijzer geworden: hij onderschatte de complexiteit of benodigde expertise voor bepaalde facilitaire zaken. Onder het motto: dat doen we zelf wel, dat geld hou ik lekker in mijn zak, werd bijvoorbeeld de verhuizing in eigen beheer gedaan. Met als gevolg dat alle medewerkers nu met



FACILITY MANAGEMENT

Onder facility management valt eigenlijk alles wat niet tot de kerntaken behoort.

Voor een mkb-onderneming kan dit inhouden:

- Klimaatbeheersing / zonwering
- Toegangscontrole / sleutelbeheer / persoonsregistratie
- ICT-systemen / printers / telecom
- Wagenparkbeheer
- Groenbeheer (binnen en buiten)
- Beveiliging/veiligheid
- Werving, selectie, opleiding, detachering
- Catering
- Arbo/bedrijfs hulpverlening / brandbeveiliging
- Verhuismanagement, opslag en overslag
- Receptie / hospitality diensten
- Schoonmaak binnen / glasbewassing
- Sanitaire voorzieningen / afvalverwerking
- Inkoop
- Inrichting
- Onderhoud

Deze lijst is niet uitputtend, er zijn nog meer aspecten denkbaar. Er zijn organisaties die vrijwel al deze diensten aanbieden, dat heet dan maincontracting: de klant neemt de diensten af die relevant zijn voor zijn onderneming, en krijgt maandelijks één factuur waarop al de afgenomen diensten staan gespecificeerd. Andere organisaties houden zich bij één of enkele speciale diensten.

rugpijn lopen, veel dingen kwijt of kapot zijn, enzovoort. Een professionele verhuizer voorkomt dit soort ergernissen.

Automatisering

Mkb-bedrijven hoeven lang niet alle aspecten die vallen onder facility management af te dekken. Het is echter wel praktisch en efficiënt als er een overzicht is van de diensten en aspecten waar wél gebruik van wordt gemaakt. Natuurlijk is het afhankelijk van de grootte en activiteiten van de betreffende organisatie, maar een geautomatiseerd systeem biedt altijd

een goed overzicht van de facilitaire zaken. Zo'n Facility Management Informatie Systeem (FMIS) kan op maat worden gesneden voor elke organisatie. De verantwoordelijke persoon (de directeur, chef, of iemand anders) kan dan in één oogopslag zien wanneer bijvoorbeeld de klimaatinstallatie of printer weer aan onderhoud toe is, welke bedrijfsauto's aan vervanging toe zijn, enzovoort. Zo'n FMIS vergt een investering, maar bespaart je ook geld: het hebt direct inzicht, en vervelende verrassingen kunnen worden voorkomen. ■