



Bob maakt kennis met Facility Management

04-11-2006 | Hans Verstraaten

Bob is divisiedirecteur bij een groot concern. Bob doet zijn best. In aflevering 69 maakt Bob kennis met facility management.

**van Bob
aan Heleen
onderwerp toiletpapier**

Hallo Heleen,

Ik weet natuurlijk heus wel dat er belangrijkere zaken in het leven zijn, en zeker ook binnen dit bedrijf, maar 't moet me toch even van het hart dat ik net het toilet heb bezocht en dat daar geen toiletpapier was. In het volgende toilet was ook al geen toiletpapier. Nou zeur ik niet graag over dit soort dingen, maar ik had net een belangrijke relatie op bezoek en die vraagt even later waar het toilet is, ja, dan stuur je hem erheen in de wetenschap dat er geen papier is. Heel gênant. Kunnen jullie ervoor zorgen dat ook dit soort dingen binnen het bedrijf goed wordt geregeld?

Bob

Bob,

Hoe vaak moeten we nu nog zeggen: je hebt materiáál en je hebt ménsen en wij van hrm gaan over ménsen. Ik stuur je mailtje dan ook door naar Facility Management, die gaan immers over materiáál, inclusief toiletpapier.

Heleen Meijer
Deputy Director HRM

Geachte directeur,

Van Heleen Meijer van HRM ontving ik uw schrijven betreffende het toiletpapierbeleid.

Zoals u ongetwijfeld weet zijn er vorig jaar in het kader van de afslankingsoperatie Dun is fun! diverse taken van Facility Management geoutsourced, waarbij wij van Facility Management er nadrukkelijk voor hebben gewaarschuwd dat een en ander wel eens onprettige consequenties zou kunnen hebben.

U maakt nu zelf kennis met zo'n consequentie. Ons inziens is toiletpapierbeleid nou typisch zo'n zaak die je als bedrijf beter in eigen beheer kunt houden.

Maar goed, u heeft dat besluit nou eenmaal indertijd genomen, dus zie ik me genoodzaakt uw mail door te zenden naar de afdeling Client Relations van schoonmaakbedrijf InterClean, het bedrijf dat sinds een jaar verantwoordelijk is voor het beheer van onze toiletten.

Hoogachtend,
J.J. van Malsen
Deputy Director Facility Management

Geachte relatie,

Van de heer J.J. van Malsen ontvingen wij uw mail met daarin uw grief betreffende het ontbreken van toiletpapier. Dit geschiedde, naar ik begreep, ook nog op zo'n moment dat de kans reëel is dat een uwer relaties hier de dupe van is geworden. Dit is zeer betreurenswaardig én geheel in strijd met onze zeer strikte regels inzake ons Integral Sanitary Management. Regels die onder meer voorschrijven dat binnen elke toilet-unit zich minimaal drie rollen toiletpapier dienen te bevinden. Ik zal dan ook vandaag nog uitzoeken waarom dit bij uw bedrijf in minstens twee toilet-units niet het geval was en wie van onze werknemers daarvoor verantwoordelijk was. Maatregelen zullen vanzelfsprekend niet uitblijven.

Hoogachtend,

H.J. van der Molenbroek
Director Client Relations
InterClean Inc.

Van Malsen,

Bijgaand mailtje ontving ik van ene Van der Molenbroek van InterClean. Kan jij die man svp even melden dat ik het nu ook weer niet zo hoog opneem en al helemaal niet wil dat hij zo meteen een van zijn werknemers op straat schopt enkel vanwege een gebrek aan toiletpapier. Dank!

Bob

Geachte directeur,

Hier hebben wij van Facility Management vorig jaar dus voor gewaarschuwd. Dát zijn nou de consequenties van ongebreideld outsourcen. Wat verder uw verzoek betreft: ik zie me genoodzaakt dit door te zenden naar hrm, daar het nu immers niet meer over materiáál maar over ménsen gaat.

Hoogachtend,

J.J. van Malsen
Deputy Director Facility Management

Bob,

Op verzoek van Van Malsen heb ik ene Van der Molenbroek van InterClean gebeld en die vertelde dat onderzoek heeft uitgewezen dat ene Abdel Kharoumi verantwoordelijk is voor het ontbreken van voldoende rollen toiletpapier op de toilet-units op jouw etage. InterClean heeft om die rede inmiddels het arbeidscontract met deze Abdel verbroken. Ook Van Malsen vindt dit véél te ver gaan en eigenlijk ben ik het wel met hem eens als hij stelt dat dit allemaal te herleiden is tot onze vaak veel te snelle en slordige manier van outsourcen. Zeg nou zelf: iets simpels als de voorraad toiletpapier hoort toch gewoon onderdeel van de vaste bedrijfsvoering te zijn? En dan gaat het natuurlijk niet om dat toiletpapier: dat is slechts een symptoom, een topje van de ijsberg. Is het, kortom, niet érg zinvol om asap een fundamentele discussie te voeren waarin wij heroverwegen wat nu wel en niet geoutsourced kan en moet worden? Ik denk zeker dat een werkgroep in deze absoluut geen kwaad kan en Van Malsen denkt er net zo over.

Heleen Meijer

Deputy Director HRM

Beste coach,

Heb jij vanavond even een uurtje tijd voor me? Ik voel me opeens zo moe en moedeloos. Ik zie het even helemaal niet meer zitten. Acht uur bij jou?

Bob