

FM-professionals bijeen op 26 en 27 juni

Verslag EuroFM Zürich

Op 26 en 27 juni was Zürich 'the place to be' voor facilityprofessionals, in verband met het European Facility Management Congres, de enige pan-Europese ontmoetingsplaats voor FM-professionals, dat daar plaatsvond. Een verslag.

PAUL POWW EN RON BROUWER*

Het tweedaagse congres opende op 26 juni met keynote speaker *prof. dr. H.C. Lothar Späth*, de voormalige premier van de deelstaat Baden-Württemberg. Hij ging in op de globalisering en de rol van Europa daarin. Globalisering is geen keuze maar een onomkeerbaar gegeven. De link naar facility management was in het betoog soms lastig te leggen, maar lag vooral in de oproep om vanuit bedrijven niet te wachten op de overheid om nieuwe (internationale) wegen te bewandelen of invulling te geven aan, onder andere duurzaamheid en de milieuproblematiek. Ondernemingen zouden hierin een pioniersrol kunnen vervullen. FM kan in die ondernemingen een belangrijke speler zijn om die verdergaande globalisering, de mobiliteits- en milieuvraagstukken en het thema duurzaamheid inhoud te geven. Het congres kende na de opening drie trajecten die verspreid over drie 'dagdelen' werden aangeboden: twee forums en het programma van de 6th EuroFM Research Symposium. Hieronder enkele korte ervaringen vanuit de diverse bijdragen.

Kritische huisvestingsaspecten

Een interessante bijdrage werd geleverd door *Jaap Wijnja*, docent aan de FM-opleiding Hanzehogeschool Groningen en *Gerhard de Vries*, facility manager Friesland Bank. In hun presentatie werd een onderzoek toegelicht naar

kritische huisvestingsaspecten die een langdurig en succesvol gebruik van het gebouw mogelijk maken. Er is onder meer onderzoek gedaan bij de Friesland Bank, de van Nelle Fabriek, DHV en het Antonius Ziekenhuis in Sneek. De locatie, flexibiliteit, uitstraling en

Voor de toekomst zal de steeds wijzigende wet- en regelgeving op meer gebieden een van de kritische factoren zijn om een gebouw actueel te houden. Een visie vanuit FM op het eigen vastgoedbeheer dient eerder een vanzelfsprekendheid te zijn dan een vereiste.

'FM kan een belangrijke speler zijn om het thema duurzaamheid inhoud te geven'

atmosfeer van het gebouw zijn daarbij basisvoorwaarden. Aandacht voor de geschiedenis en de 'values' van de organisatie moeten herkenbaar zijn vertaald naar het gebouw en de toekomst. Aandacht voor in- en externe klanten en een professionele facilitaire organisatie zijn een vereiste. In dit kader werd gesteld dat men 'welbevinden' en 'verwachtingen' dient te managen als FM: verras je gebouwgebruikers!

Energie-neutrale gebouwen

Parallel aan de lezing van Wijnja beschreven *Markus Schmidli* van Immo-bilien AG, Winterthur en *Ronald Schlegel* van Axima Zwitserland het langetermijnontwikkelingsplan voor een woon-, werk- en bedrijventerrein aan de rand van Winterthur. Door de ontwikkeling geïntegreerd, vanuit de verschillende betrokken disciplines, aan te sturen, waarbij het mini-

SAMENVATTING!

- » Op 26 en 27 juni vond in Zürich het **EuroFM Congres** plaats, waar ook een **Nederlandse delegatie** (onder meer uit het hbo-onderwijs) aanwezig was.
- » Diverse **lezingen en presentaties** werden verzorgd, onder meer op het gebied van business continuity, energiebeheer en huisvesting, outsourcing, werken in projecten. Ook **landgenoten** (onder andere Wijnja/de Vries en De Vries) gaven een presentatie.
- » Het **volgende EuroFM Congres** is op 10 en 11 juni 2008 in Manchester (www.eurofm.org).

maliseren van de CO₂-uitstoot een centraal uitgangspunt is, kunnen energie-neutrale gebouwen en terreinen worden gerealiseerd. Materialen worden zoveel mogelijk hergebruikt en bestaande gebouwen gerevitaliseerd. Daarnaast draagt state-of-the-art technologie – onder meer het opwekken van energie door thermodynamische generatoren – bij aan een optimaal beheer van de gebouwen en voorzieningen. De lezing onderstreepte het toenemend belang voor de facilitaire functie van duurzaam bouwen, beheren en ondernemen.

Milieubewust beheren

Het Canadese antwoord uit de praktijk gaf facility manager *Jim Litowski* van Lotek Wireless. Hij deed uit de doeken hoe juist het vaak onderbelichte midden- en kleinbedrijf een belangrijke bijdrage kan leveren aan meer milieubewust bouwen en beheren van ondernemingen voor de betreffende organisaties. Litowski illustreerde dit aan de hand van de case van het door de Canadese Green Building Council met 'LEED gold' (Leadership in Energy and Environmental Design) gecertificeerde 'green building' Waterloo, waar een energiebesparing van 57 procent en een waterbesparing van maar liefst 90 procent zijn gerealiseerd!

Complexe gebouwen

Marko Virant van het Zwitserse Avireal beschreef vervolgens in zijn lezing hoe ook in 'complexe structuren' als vliegtuighangars energie kan worden bespaard door nieuwe technologische toepassingen op het gebied van verlichting, verwarming en koeling. Hoewel in deze lezing ook benchmarking aan de orde kwam, bleef onderbelicht in hoeverre het daadwerkelijk vergelijkbare gebouwen betrof. Het intercontinentale karakter van de vergeleken gebouwen, waarvoor impliciet uiteenlopende omstandigheden gelden, riepen enkele vraagtekens op over de gepresenteerde correlaties.

Outsourcing

Dave Wilson, director of Corporate Services, Macro (UK) en *Paul Yearley*, CEO Integrated Facilities & Portfolio Management EMEA, Jones Lang LaSalle hielden een presentatie over outsourcing. Hun boodschap was dui-



De Nederlandse FM-onderwijsafvaardiging op de berg Rigi (Zwitserland)

delijk: 'outsourcing has just begun'. Zeker waar bedrijven internationaal opereren, dienen strategische keuzes gemaakt te worden in hoeverre men lokaal, nationaal of zelfs internationaal uitbesteedt. Wat dat betreft, wordt de keuze op de markt steeds groter. Dat geldt niet alleen voor de facility services, maar ook voor het vastgoedbeheer. Hier zijn enkele grote spelers die internationaal opererende bedrijven vanuit een beheersvisie kun-

vangrijke en complexe organisatie is allesbehalve eenvoudig en vormt voor menig facility manager een forse uitdaging. *Christiane Rettinger* van de University of Applied Sciences in Berlijn illustreerde hoe een speciaal daarvoor ontwikkeld it-tool kan bijdragen aan het oplossen van ingewikkelde huisvestingsvraagstukken. De organisatie wordt binnen de digitale toepassing allereerst gehergroepeerd in teams, die worden ingedeeld in samen-

'Wil het ooit nog wat worden met Europa dan is innovatief vermogen een vereiste'

nen ondersteunen. Uiteraard dienen altijd afwegingen gemaakt te worden tussen schaalvoordelen op internationaal niveau en de voordelen van de bekendheid met de lokale markt als gekozen wordt voor lokale partners. De sprekers introduceerden criteria die kunnen helpen bij het bepalen van de aanpak, zoals de mate van homogeniteit van activiteiten in de diverse bedrijfsonderdelen, de internationale sterkte van de bedrijfscultuur en de autoriteit van het management.

IT-tool voor huisvesting

Het adequaat en doelmatig toewijzen van passende huisvesting in een om-

hangende organisatie-eenheden (clusters), waarna het aantal noodzakelijke verplaatsingsbewegingen in kaart wordt gebracht.

De it-toepassing berekent vervolgens hoe het aantal verplaatsingsbewegingen kan worden geminimaliseerd en presenteert in grafische modellen en tabellen verschillende scenario's, waar de clusters kunnen worden ondergebracht in het bestaande onderkomen. Hoewel de tool in essentie niet meer of minder doet dan het 'traditionele' vlekkenplan digitaal weergeven, waarmee velen van ons inmiddels vertrouwd zijn, bleek de lezing voor veel toehoorders een 'eye-opener' te zijn.

Business continuity

Als een onderdeel gezien mag worden als voorloper van een belangrijk agendapunt voor FM de komende jaren, dan waren het de diverse bijdragen over dit item. Mede in het kader van de opening door de keynote speaker kan worden gesteld, dat de wereld waarin organisaties functioneren toenemend complex wordt. Met de wereld als speelveld houden problemen niet bij de landsgrenzen op. Dat maakt dat risico's die de continuïteit van een organisatie bedreigen groter, maar ook lastiger zichtbaar worden. Daarbij kan het gaan om ondernemingsrisico's, maar ook om risico's die ons van buitenaf bedreigen (natuurrampen, terrorisme dreiging, gevaren rond ict en internet). Het kennen van die risico's was de boodschap van *Charles Carpenter*, office service manager van de First American Flood Data Services, Texas. Zijn voorbeelden lagen daarbij vooral in de catastrofes die zich in toenemende mate aandienen door de opwarming van de aarde.

'Reach for the heights!'

Het lukte de Zuid-Afrikaanse *Cathy O'Dowd* zonder meer om de aanwezigen op de vroege morgen van de tweede dag te boeien. Zij is de eerste vrouw die de top van Mount Everest via beide zijden heeft bereikt. Zij vertaalde het beklimmen van de berg (en het bereiken van de top) als het uitvoeren van en functioneren in een project. Het bereiken van de top als zodanig was daarbij niet het grootste probleem, het was het functioneren als team wat een grotere 'hobbel' bleek te zijn dan de 8800 meter van de Everest. Op boeiende wijze wist zij diverse, voor de zaal zeer herkenbare, elementen te halen uit het werken in projectteams: de keuze van de teamleden, powerplay, (sub)groepsvorming, het belang van goede leiding en het bespreekbaar maken van onderhuidse irritaties werden op heldere wijze en met humor voor het voetlicht gebracht. De presentatie kende ook serieuze momenten waarop de spreekwoordelijke speld te horen was: een teamlid is omgekomen omdat het bereiken van de top een zo belangrijk doel op zich was geworden, dat er geen aandacht en energie meer was voor een even zo belangrijk element in



de bergsport: de weg terug. Het grote, en soms ook persoonlijke, risico van een te sterke focus op het doel was een boodschap die overkwam bij de aanwezigen.

Multiple sourcing

Alex de Vries, contractmanager faciliteiten bij de NV Nederlandse Gasunie, ging in zijn presentatie in op de mogelijkheden van multiple-sourcing: het binnen een bedrijf gunnen van een opdracht aan meer leveranciers. In tegenstelling tot de tendens om bij uitbesteding het aantal contractanten terug te brengen, koos Gasunie in 2003 een andere strategie. Het uit te besteden werk werd verdeeld in verschillende regio's en leveranciers werd gevraagd of ferte te maken voor zowel de regio's als voor het totale werk. Uiteindelijk is het werk gegund aan vier leveranciers. Daarbij wordt iedere zes maanden de kwaliteit gemeten. Bij een herhaald scoren onder de norm gaat een deel van het werk naar de op dat moment best scorende leverancier.

Men verwachtte veel van dit concept maar was benieuwd in hoeverre het zou leiden tot een toename van kwaliteit. In het verlengde was men benieuwd of het werken met meer leveranciers zou leiden tot hogere kosten. De Vries sloot zijn presentatie af met de uitkomsten: multiple-sourcing leidt inderdaad tot een even goede of zelfs betere kwaliteit. Bij de Gasunie namen de directe kosten bij deze vorm van uitbesteding met tien procent af.

Karaoke kapitalisme

Dr. Kjell A. Nordström, verbonden aan the Institute of International Business en de Stockholm School of Economics, sloot het tweedaagse congres af. Europa heeft een probleem volgens Nordstrom. Het was een toch wat schokkende ervaring toen hij het publiek duidelijk maakte waarom de Verenigde Staten al meer dan honderd jaar economisch aan top staat, waarom het merendeel aan Nobelprijzen naar de andere kant van de plas verdwijnen en waarom de VS zoveel grote denkers en belangrijke uitvindingen heeft voortgebracht.

In tegenstelling tot Europa (grote culturele verschillen en nationale drijfveren) is de VS meer een idee dan een land. Een idee dat iedereen kan delen. Het is enigszins confronterend (zuur?) te moeten vaststellen dat al die grote denkers, uitvinders en Nobelprijswinnaars van Europese herkomst zijn. Europa is een gesloten fort voor nagenoeg alles wat boven het gemiddelde uitsteekt, voor eigen inwoners maar ook voor mensen buiten de EU. En zo ontstaat een uittocht van kennis en ideeën naar een land waar zelfs Oostenrijkse filmacteurs het tot gouverneur kunnen brengen. 'Gemiddeld' zijn is dodelijk volgens Nordstrom. Wil het ooit nog wat worden met Europa, dan is innovatief vermogen en het open staan voor de mensen die dit kunnen bewerkstelligen een vereiste. «

* Paul H.J. Pouw en Ron R. Brouwer zijn beiden FM-docent aan De Haagse Hogeschool