

Een roman over de weerbarstige FM-praktijk



drs Michaël G.M. Geerdink
is directeur van Kalchas BV
en tevens docent
organisatiekunde en
verandermanagement aan
de Haagse Hogeschool/
Academie voor Facility
Management
m.g.m.geerdink@hhs.nl

In plaats van een theoretisch handboek over facility management hebben Rietveld en De Rouw een roman geschreven. De hoofdpersoon is Karin Brouwer, aan het begin van het boek zojuist aangesteld als manager Facilitair & Inkoop bij Infokan. De eerste werkdagen van Karin verlopen stormachtig en leiden tot het aanleggen van een schrift, met als titel: 'Schrift van Verbazing'. Hierin noteert ze haar eerste indrukken als: klantvriendelijkheid versus klantgerichtheid, administratieve organisatie, veel ad hoc, personeelsbeleid.

Karin wordt geconfronteerd met een reeks van incidenten en is op zoek naar de achterliggende oorzaken. Haar conclusie: het is een traditionele facilitaire organisatie waar men zich beperkt tot het uitvoeren wat gevraagd wordt. Karin wil meer grip krijgen op het facilitaire vraagproces. Ze bespreekt haar indrukken met Herman, vriend en FM-adviseur. Hij helpt haar met treffende adviezen als: maak van je klant opdrachtgever en zorg dat hij betaalt voor zijn wensen. Karin ontwerpt vervolgens een missie en een facilitair verbeterplan. Dit plan vindt instemming bij de top, maar in de eigen afdeling ligt het wat moeilijker. Gelukkig is er het reeds eerder gestarte project 1-loket-concept en worden de contouren van een iPDC (een digitale producten- en dienstencatalogus) zichtbaar. Verder zijn er initiatieven om beter 'in control' te komen door het invoeren van een facilitaire administratie op basis van NEN2748. De inkoopafdeling wordt gestroomlijnd en ook het FMIS wordt flink opgeschud.

Het Rieten Dak wil geen theoretisch boek zijn ('Modellen zijn soms te eenvoudig voor de

weerbarstige praktijk'). Toch ontstaan diepzinnige gesprekken over bijvoorbeeld strategie en leiderschap. Door de figuur van Herman zien de auteurs kans de nodige theoretische kennis over te brengen.

Het Rieten Dak bestaat uit twee delen. Deel 1 betreft de hierboven weergegeven roman en Deel 2 geeft een overzicht van 'instrumenten' die in de roman aan de orde zijn gekomen. Zo vinden we hier bijvoorbeeld de inhoud van het 'Schrift van Verbazing', maar ook 'basis' en 'plus', de missie, visie en strategie, NEN2748, opzet van projectmanagement, account management en strategische inkoop.

Ik heb het boek met veel plezier gelezen, maar het vroeg in het begin enige omschakeling. Omdat ik gewend ben vooral theorieboeken te lezen, is voor mij *Het Rieten Dak* wat aan de trage kant: je worstelt je door dialogen maar je weet welke kant het uitgaat. Opvattingen over facilitaire organisatie en verandkunde blijven impliciet. Op de achterflap staat dat onderzoek heeft aangetoond dat er onvoldoende aansluiting is tussen opleidingen en de praktijksituaties. Dat is ongetwijfeld waar, en *Het Rieten Dak* dicht door inhoud en vorm die kloof. Een aanrader voor onze studenten facility management, maar toch ook voor de reeds ervaren facility manager.

Het rieten dak

Over de vorming van een vraaggericht facilitair bedrijf

Auteurs: Henk Rietveld en Leon-Paul de Rouw

Uitgeverij De Graaff, Utrecht, 2006

ISBN 10: 90-77024-21-2; ISBN 13: 978-90-77024-21-2

REAGEREN?
redactie@fmm.nl