

IFMA-voorzitter Ger Potoms op eerste Contactdag in België

'Vechten om FM hier op kaart te zetten'

IFMA België en Holapress Communicatie presenteerden samen in Leuven de Overheidscontactdagen in de Brabantse. Het initiatief werd voor het eerst in het Belgische vakgebied gehouden. Key-notespeaker was Minister van Staat en burgemeester van Leuven Louis Tobback.

Gert Potoms, voorzitter van IFMA België verklaarde tijdens zijn welkomstwoord op het avondprogramma dat Nederland van oudsher een schoolvoorbeeld is geweest voor het Belgische facilitair management. 'Het is dit land nog vechten om FM breder op de kaart te zetten.' Senior beleidsadviseur Leon Paul de Rouw van het Nederlandse ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vertelde over het boek dat hij samen met facilitair directeur Henk Rietveld van dit departement schreef. In 'Het Rieten Dak' laat facilitair manager Karin Bouwer zien hoe haar organisatie professionaliseert. De Rouw: 'Wij hebben dit boek geschreven vanuit de wens om in heldere taal uit te leggen wat ons vak inhoudt. Striptaal zeggen ze bij ons in Nederland.' Hij gebruikte tastbare voorbeelden. Een bos riet

symboliseerde hoe een goede facilitair manager moet zijn. 'Sterk, maar ook flexibel. De hoofdpersoon in ons boek is dat ook.' De Rouw: 'Op het ministerie hebben wij eveneens veranderingen doorgevoerd. Dat moet geleidelijk gebeuren.'

In Nederland hebben dertien ministeries diensten zoals de postkamer en de reproductie gezamenlijk opgezet. Met een afbeelding van het Atomium in Brussel illustreerde De Rouw hoe overheidsorganisaties in de toekomst op elkaar zullen steunen. Volgens hem hebben shared service centra de toekomst. De spreker is voorstander van de één loket gedachte. 'Een aanspreekpunt voor alle vragen. Neem nu het voorbeeld van een nieuwe medewerker. Door die bij één centraal loket aan te melden, hoef je niet meer langs

alle afdelingen voor de computer, telefoon en de toegangspas.'

Minister van Staat en burgemeester van Leuven Louis Tobback wees er tijdens de afsluitende cocktail op dat overheden geen bedrijven zijn. In zijn ogen is er een belangrijk verschil tussen beide sectoren. 'Bedrijven verlenen diensten voor geld, overheden verlenen diensten voor diensten.' Volgens de politicus stellen mensen hogere eisen aan de dienstverlening van overheden: 'Als er door een mankement aan een vuilniswagen geen vuil wordt opgehaald, krijgen we iedereen over ons heen. De burgers zijn kwaad, want er is geen dienst verleend waarvoor wel belasting is betaald. In de private sector is dat anders. Als iemand een dag vrij neemt van zijn werk om tevergeefs op een loodgieter te wachten, belt deze burger de man wanhopig op en smeekt of het anders misschien over drie weken kan. Hetzelfde gaat op voor een parkeerwachter. Als een particuliere parkeerdienst een boete uitschrijft, betaalt men gewoon. Als een ambtenaar dat doet, stuurt men een bezwaar



Foto HLP

>> Minister van Staat en burgemeester Louis Tobback: 'Overheid is een speelfeld van consultants.'

naar de burgemeester. Volgens Tobback is daarnaast het takenpakket van gemeenten veel omvangrijker. 'Een bedrijf levert meestal maar een soort product. Een brouwer zal altijd proberen om iemand die twee vaten besteld, er vier te laten kopen. Bij de gemeente ligt dat anders. Daar proberen we toch om bij twee vergunningen er nog wel eens één te weigeren. Daarbij hebben wij veel meer verschillende soorten producten dan bedrijven in huis hebben. Wij moeten ook alles weten over onderwijs en de zorg, maar ook over afvalverwerking. Ons pakket is veel breder.'

Het is volgens Tobback niet vanzelfsprekend dat concepten die op de zakelijke markt hun vruchten afwerpen, niet direct een succes betekenen voor de overheid. Hij haalt het voorbeeld aan van de flexibele werkplekken: 'Dat idee hebben we in de praktijk gezien in Tilburg bij het kantoor van Interpolis. Daar werkt men met flexplekken. Ik zie daar de meerwaarde voor ons stadhuis in Leuven niet van in. Neem nu een Burgerlijke stand. Daar zijn de ambtenaren gebonden aan hun plaatsen. Zij hebben te maken met vertrouwelijke documenten, die goed opgeborgen moeten worden in een kluis. Die kun je niet elke dag op een ander bureau neerzetten. Daarnaast heb ik in Tilburg ook daar in menig hoekje nog sinaasappelkistjes met papieren zien staan. Men kan gewoon niet om een

papieren archief heen.' Het is volgens de burgemeester goed om na te denken over wat anders kan, maar overheden mogen niet als hoofddoel hebben om op een bedrijf te gaan lijken. Tobback noemt als voorbeeld het fenomeen outsourcing. Tobback: 'Ik heb geen principiële bezwaar tegen het uitbesteden van diensten, mits de ingehuurde dienst voor hetzelfde geld of voor minder kan en de kwaliteit net zo goed of beter is. Daarnaast merkte de Leuvense burgemeester op dat bij outsourcing het per product of dienst lastig is om vast te stellen, hoe je het gebruik daarvan moet waarderen. Tobback: 'Als mijn auto net zo zou functioneren als mijn computer, dan zat ik allang met de fabrikant bij de rechtbank.' Het vraagt volgens Tobback dan ook een hoop expertise van gemeenten om deze stap te kunnen zetten.

De Minister van Staat stelde zichzelf hardop de vraag of outsourcen verstandig is: 'Maar eerlijk gezegd, weet ik het niet. Er zijn adviseurs die zeggen dat je beter alles kan uitbesteden, maar de deskundige die ons helpt om taken binnen de gemeente te houden, heeft weer een andere mening. Probleem hierbij is dat die consultants wel duizend euro per uur vragen. De een zegt ja, de ander neen; veel wijzer word ik er niet van. Wat dat betreft zijn overheden een speelfeld in handen van adviseurs.'

Olivier van Bekkum



>> Beleidsadviseur Leon Paul de Rouw vergelijkt de kracht van de facilitair manager met die van riet.