

Nieuws | 17 december 2014 | Door: Peter van den Hout

Top 5 facilitaire prio's voor 2015

Welke prioriteiten heeft FM op de agenda staan voor 2015? Waar gaat de meeste aandacht naar uit en wat komt daar in de praktijk van terecht? FMM heeft een top 5 voor u opgesteld.

Een mooie bron voor het vaststellen van facilitaire trends is het tweejaarlijkse onderzoek *De Nederlandse facility management markt 2014* van FMN en Twynstra Gudde. Daarnaast bieden ook online surveys van FMM en leesgedrag op deze website goede aanknopingspunten voor deze top 5.



1. Kostenbesparingen en facilitaire innovaties

Het beheersen en terugdringen van kosten zal altijd een hygiënefactor blijven voor facility professionals. Wel vindt er een verschuiving plaats, waarbij het accent meer komt te liggen op facilitaire innovaties, reductie van complexiteit en meer kwaliteit tegen lagere kosten. Uit het onderzoek van Twynstra Gudde blijkt dat tweederde van de facilitaire organisaties een besparingsdoelstelling heeft van gemiddeld 9,4 procent.

Om deze doelstelling te behalen is er in toenemende mate sprake van een sterke klantoriëntatie door het efficiënter en effectiever verlenen van diensten. Deze klantgerichtheid vanuit FM komt ook tot uitdrukking in de andere prioriteiten voor 2015.

TIP **Event: Performance management voor FM**

Performance management voor FM is gericht op het inzichtelijk maken van de prestaties, de marktconformiteit en het genereren en interpreteren van pragmatische sturingsinformatie.

2. Outsourcing en facilitaire regieorganisatie

De outsourcing van operationele facilitaire taken zet onverminderd door. Uit het eerdergenoemde Twynstra-onderzoek komt naar voren dat 58 procent van de organisaties het facilitaire regiemodel hanteert (tegen 46 procent in 2012). De verwachting is dan ook dat in 2017 ongeveer driekwart van de facilitaire organisaties op basis van dit model is ingericht.

Ondanks een (tijdelijke?) tegenbeweging vanuit de Rijksoverheid lijkt brede uitbesteding van diensten als schoonmaak, beveiliging en catering een onomkeerbaar proces. De komst van de Participatiewet en de quotumregeling voor arbeidsgehandicapten zal hier de komende tijd nog impact op gaan hebben, omdat veel van de banen voor deze groep uit deze facilitaire hoek gaan komen.

TIP **Nieuw: Marktanalyse Schoonmaak 2014-2015**

Dit rapport is onmisbaar als u op het punt staat een schoonmaak aanbesteding of inkooptraject te starten.

3. Klantmanagement en servicedesk

De groei van het aantal facilitaire regieorganisaties heeft ook gevolgen voor de benadering van interne klanten en leveranciers. Waar FM voorheen een interne dienstverlener van facilitaire zaken was, positioneert het facilitair bedrijf zich nu als business partner. Dit brengt andere gedragsregels met zich mee, waarvoor in de regel een interne cultuuromslag nodig is.

TIP **FM Business Partner in twee dagen**

De facility manager krijgt vaker een positie in het MT van organisaties. In de rol van MT-lid levert hij een strategische bijdrage aan het primaire proces van uw organisatie. Daarmee heeft de rol van facility management zich ontwikkeld tot 'Business Partner'. Mensen maken het verschil en de afdeling FM heeft hierin samen met het lijnmanagement een grote invloed en verantwoordelijkheid. Wilt u leren hoe u zich kunt ontwikkelen tot FM business partner? Dat kan in 2 dagen.

Door de regievoering is in veel gevallen ook een grotere afstand ontstaan tussen de aanbieder van een facilitaire dienst (leverancier) en de eindgebruiker. Ook dit betekent meer aandacht voor klantmanagement bij de facilitaire organisatie (o.m. de servicedesk) om te kunnen voldoen aan klantvragen en hierop te anticiperen.

TIP **Event: Maximaal rendement uit uw facilitaire servicedesk**

Aan de slag met de doorontwikkeling & optimalisering van uw (facilitaire) servicedesk. Maximale interne dienstverlening tegen minimale kosten? Het is mogelijk!

4. Smart workplace en healing office

Digitalisering, mobiele devices, big data en automatisering hebben grote gevolgen voor de werkplek en het facilitaire vakgebied (FMIS). In dit kader valt steeds vaker de term 'smart workplace', waarbij flexibele werkplekken zijn voorzien van allerhande technische snufjes. Dit biedt kansen voor FM om beter inzicht te krijgen in het gebruik van de werkomgeving, door de gangen van de medewerker exact te meten.

Als tegenbeweging voor de *one-size-fits-all* oplossing van Het Nieuwe Werken gaat de nadruk bovendien liggen op gezonde werkplekken en zogenaamde 'healing office'-concepten. Hierbij staat het creëren van een optimale werkomgeving centraal, waar ieder type medewerker maximaal kan presteren.

5. Hostmanship en gastvrijheid

Ontvangstbeleving en bereikbaarheid van organisaties hebben directe impact op het primaire proces. Als hier dingen misgaan cq. tegenvallen, haken klanten af. Facility kan hier bij uitstek toegevoegde waarde bieden door de principes van gastvrijheid en hostmanship te *pinpointen* en vervolgens te borgen in de (facilitaire) organisatie.

TIP **Masterclass Gastvrijheid & Verandermanagement in de praktijk**

U bent actief bezig met het ontwikkelen van hospitality binnen uw organisatie. Aan de ene kant creëert u successen, maar u loopt ook tegen veel barrières op. Voor veel FM'ers is het lastig om beleid om te zetten in daden en een passend gastvrijheidsvisie te realiseren. Hoe zet u een conceptmatige gedachte om naar een praktische uitvoering? En welke impact heeft die vertaling op zowel software (gedrag en inzet van mensen) als hardware (inrichting van ruimten)?

Opvallende afwezige in deze top 5: duurzaamheid. Een gemis, want de ontwikkelingen op het gebied van de circulaire economie bieden FM de mogelijkheid om het verschil te maken. Waarschijnlijk worden we hierbij – ondanks alle goede bedoelingen – door de waan van de dag geregeerd. Daarmee is duurzaamheid vooralsnog het kind van de rekening van de crisis van de afgelopen jaren.