

Crisis in FM (column in CFPB-nieuwsbrief van oktober 2009)

“Er was gebrek aan openheid” en “de FM denkt maar weinig vooruit”.

Deze twee uitspraken hielden me bezig de afgelopen weken. Reden genoeg om ze met u te delen.

Diverse facilitaire vakbladen hebben aandacht besteed aan het congres EFMC 2009 (Amsterdam juni 2009). Het congres bestond uit twee delen: een business conferentie en een research conferentie. Carel Wielinga is in zijn artikel in FMI (Carel Wielinga, FMI 2009/7-8, p.p. 62-63) zeer te spreken over de research conferentie maar erg kritisch over de business conferentie. Die is in zijn ogen reden tot grote zorg. Dat Wielinga opmerkt dat er "niet veel nieuws was" vind ik niet erg. Verdieping van wat we al weten kan ook waardevol zijn. Dat de door Wielinga geprezen openheid onder de onderzoekers naar zijn mening ontbrak in de business conferentie vind ik wel een probleem. We hebben de praktijk hard nodig om uit te vinden hoe FM het primaire proces het best kan ondersteunen.

Waarom is er geen openheid? Is het symptomatisch voor de fase waarin de ontwikkeling van het facilitair management zich bevindt? Is het de financiële crisis waardoor iedereen de adem inhoudt, is er angst voor imagooverlies om te vertellen dat je het niet helemaal voor elkaar hebt. Dat klinkt door in Wielinga's beschrijving van de EFMC lezing over Microsoft door Mike Liddle. Ontbreekt openheid omdat je als facilitair manager maar beperkte betekenis hebt in de ontwikkeling van de strategie van je organisatie? Al deze dingen geven te denken zeker als je ook nog eens kennis hebt genomen van de studie over het functioneren van facilitaire beleidsmakers (Antonides, Heling en Van Wagenberg, FMI 2009/6, pp. 68-71). Daaruit dampt een beeld op van een reactief, passieve, intern gericht en naar het management kijkende FM'er. De crisis is dus niet alleen financieel, de crisis is vooral ook psychologisch en gaat over de FM'er zelf en over zijn gebrekkig vermogen tot strategisch denken en doen.

Is dat zo?

De opvatting van Wielinga kan zo maar een gekleurde zijn. Is hij te kritisch en staat hij alleen? Hebben Antonides *et al.* wel een representatieve steekproef getrokken? Hun methode lijkt doorwrocht en valide maar ja slechts 14 interviews is wel wat weinig voor het doen van algemene uitspraken. Afgaand op eigen ervaringen denk ik wel dat er minimaal een kern van waarheid in hun constatering zit. De doorsnee FM'er is naar mijn idee toch meer een doener dan een strateeg.

Op zoek naar een verklaring

Openheid was er tijdens EFMC wel bij de researchers en niet bij de business mensen. Is het bij de onderzoekers afgedwongen, of is er intrinsieke motivatie? Juist als onderzoeker wil je dat je collega's kritisch zijn, want je werk wordt pas echt waardevol als zij met jouw gegevens in de hand tot gelijke conclusies komen. Dat mensen er in de praktijk allemaal iets anders mee doen is geen punt. Misschien hebben we hier wel een andere verklaring voor het gebrek aan openheid in de business conferentie te pakken. Als een bepaalde aanpak goed blijkt te werken, dan heb je misschien wel een competitief voordeel te pakken. En dat ga je de concurrent toch niet expliciet vertellen? Je voordeel zou als sneeuw voor de zon smelten. Maar die hypothese wil er bij mij niet echt in. Faciliteiten als competitief voordeel? Zou daar hard bewijs voor zijn? Ik zou na moeten zoeken of Porter of een van zijn volgelingen daar iets over heeft uitgezocht.

Als we het niet weten dan kunnen we het uitzoeken. De onderzoeksvraag luidt dan: Is gebrek aan openheid over de facilitaire organisatie en dienstverlening een indicatie dat faciliteiten een competitief voordeel leveren? Zo ja hoe groot is dat voordeel en rechtvaardigt dat oppervlakkige collegiale kennisuitwisseling? Is het antwoord ja, dan moeten de onderzoekers uit economie, organisatiestrategie en bedrijfskunde aan de slag om die invloed te duiden. Zo nee, dan moeten we op zoek naar ander hypothesen en daarvan zijn er veel te bedenken. Misschien liggen ze - in het verlengde van de resultaten van Antonides et al - vooral in de persoonlijkheid van de FM-er?

Wim Pullen (directeur Center for People and Buildings)