

Overbooked!

Madrid, woensdagavond 2 juni. Na een workshop over *Added Value of FM* en twee dagen presentaties op de European Facility Management Conference 2010 wil ik naar huis. Elektronisch inchecken lukt niet. Waarom wordt snel duidelijk: de vlucht is *overbooked*, u kunt daar wachten en over drie kwartier hoort u of u tot morgen moet wachten. Ik voel woede opkomen. Een geldig ticket staat toch garant voor de afgesproken terugvlucht? Het voelt extra wrang na alle gloedvolle betogen over het centraal stellen van de *client, customer en end user*. Twee balies verder stelt een vriendelijke KLM-dame me gerust: 'U kunt toch op tijd weg, business class.' Ik begin de KLM zowaar weer te waarderen.

In het vliegtuig verdeel ik mijn aandacht tussen *Workin' Wonderland* van Drion, Marée en Melissen en een terugblik op EFMC 2010. Er zijn veel raakpunten. Boek en conferentie besteden veel aandacht aan de toekomst en de nieuwe generaties X, Y, Z, met nieuwe behoeften, eigenlijk meer eisen, zoals een betere *work-life balance*, leuk werk, veel vrijheid in plaats, tijd en wijze van werken, en andere manieren van communiceren en informatie

zoeken en delen, zoals twitteren. Je zou haast denken dat je als babyboomer niet meer meetelt. Gelukkig wordt erkend dat veel mensen eigenschappen hebben die dwars door alle generaties heen gaan en dat er binnen dezelfde generatie ook grote verschillen in voorkeuren, ambities, kennis en vaardigheden zijn. Jammer dat dit thema en andere thema's zoals duurzaamheid, FM innovaties en het pleidooi voor meer kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals actieonderzoek en *narratives* (mensen verhalen laten vertellen over hun werken de rol van FM) – zo weinig word en uitgediept.

In een van de sessies presenteerde de eerste spreker een doorwrocht verhaal over differentiatie in werkplekken en andere faciliteiten om te kunnen inspelen op generatieverschillen. De volgende spreker lichtte de criteria toe op basis waarvan gekozen is voor een nieuw gebouw voor een groot adviesbureau en de overgang van een traditioneel kantoorconcept naar het nieuwe werken voor iedereen, niemand uitgezonderd. Keuzemogelijkheden versus *one-concept-fits-all*: alle aanleiding om hierover stevig met elkaar in gesprek te gaan! Ook bij andere presentaties was relatief weinig echte discussie. Er waren ook uitzonderingen. In een workshop voor onderzoekers werden stevige conclusies getrokken: 'om meer aansluiting te krijgen bij de praktijk moeten we beter luisteren naar de vragen waar de praktijk mee worstelt, hen bewust maken van wat men niet weet en de consequenties hiervan voor de core business, en meer concrete conclusies en aanbevelingen geven'.

Ook de praktijk heeft nog een weg te gaan. Het was verrassend dat een praktijkman op de vraag naar prioriteiten in zijn FM-strategie niet verder kwam dan: 1. Savings, en 2. Savings. De zaal wees er fijntjes op dat het overgrote deel van de operationele kosten uit personeelskosten bestaat. Meer aandacht voor de baten van FM interventies op bijvoorbeeld arbeidsproductiviteit, het vasthouden van schaars personeel en concurrentievermogen, zou minstens evenveel aandacht moeten krijgen. Een pluspunt was dat de onderzoekwereld en de praktijk vaker dan op eerdere EFMC-conferenties met elkaar in gesprek zijn gegaan. Reden genoeg om me straks weer aan te melden voor EFMC 2011, in Wenen. Op tijd natuurlijk, want wie weet hoor ik anders: volgeboekt!

Theo van der Voort
Center for People and Buildings

