

Jaarlijks internationaal FM-congres goed bezocht

EFMC 2009 heeft weer allure

Het European Facility Management Congres is het podium waar Europese facility managers elkaar jaarlijks ontmoeten. Het is ook een plek waar kennis kan worden gedeeld. Na de matige organisatie en dito programma vorig jaar in Manchester was het de taak aan de Nederlandse organisatie om dit jaar het evenement weer allure te geven. En daarin is men glansrijk geslaagd. In dit artikel een interview met Wim Pullen en enkele reacties. In het artikel hierna gaat Theo van der Voordt dieper in op een aantal presentaties.

TEKST EN FOTO'S: WIM KOOYMAN

Dat de behoefte aan een internationaal congres voor de facilitaire vakwereld aanwezig is, bleek uiteindelijk wel aan de goede opkomst van ruim vierhonderd deelnemers. Gelukkig maar, want tot half april was het aantal aanmeldingen net de tweehonderd gepasseerd.

Fred Kloet, die met recht een Europese facility manager genoemd kan worden, was zeer te spreken over EFMC 2009: 'Heerlijk om al die internationale facility managers weer bij elkaar te zien. Als je je realiseert dat in een groep van vierhonderd congresdeelnemers zoveel verschillende nationaliteiten rondlopen, dan kun je niet anders concluderen dan dat er weer veel nieuwe inzichten te vergaren zijn. Het EFMC presenteert nooit de laatste trends en beste praktijk. Dat is gewoon niet te vinden, omdat alle deelnemers uit een andere markt komen en dus andere 'laatste trends en beste praktijk' verwachten. Altijd in het verlengde van hun eigen ontwikkelingsproces. En dat is precies hoe je aan het EFMC moet deelnemen: zoek naar de presentaties en

personen die passen bij jouw interesse. Natuurlijk, er zijn grensoverschrijdende presentaties, maar die worden veelal gegeven door personen die in verschillende landen werken.

Neem bijvoorbeeld de sessie waar Leif Mollebjerg van Lego, Gianmaurizio Cazzaroli van Tetra Pak en Walter Verdonk van Sodexo de discussie aangingen over outsourcen. Leif was de sociaal geëngageerde Deen, vertegenwoordiger van een plat en klein land waar alles besproken kan worden. Verdonk van Sodexo was de Hollander die van duidelijke taal hield. En daar tussenin stond de timide strateeg Gianmaurizio. Er ontstond een mooie discussie met een even logisch als sterk resultaat. Insourcen is vooral gericht op sociale aspecten en op stakeholders. Outsourcing vergt een investering op korte termijn om 'schoon schip' te maken en is vooral gericht op kostenbeheer. Op lange termijn is het rendement hoger. De hybride oplossing zorgt voor optimale flexibiliteit wanneer de strategie van de organisatie wijzigt. Dit vereist wel

meer leiderschapscompetenties. De personeelsstrategie leek de driver voor de gekozen oplossing te zijn. Het wachten was op Sodexo. Zouden ze het FM-uitzendbureau voor leidinggevende facility managers als discussiewapen in de strijd werpen? Helaas niet.'

Slogans, woorden en trends

Fred Kloet: 'Het regende ook dit jaar weer nieuwe slogans, woorden en trends. Zoals: productive resignation, Peripheral Leadership Style, Passion = Love+Power, Engagement, Generation Renovation, Leverage, et cetera. Toch viel het op dat er wel degelijk een vorm van consolidatie in de markt aan het komen is. Diverse presentaties behandelden de intrinsieke waarde van het besproken onderwerp. 'Evidence based'-research en -praktijk komen er echt aan. Er was een bijeenkomst georganiseerd door professor Robert Wahlen van de Duitse vakvereniging RealFM over een Europees FM certificaat, de 'Generation Renovation'-studenten Michael Kuehberger en Arlett Daberkow uit Kufstein wonnen de Award



Van links naar rechts: Jose Garcia Cuartero, Peggy McCarthy, Helena Ohlsson en Keith Alexander.



Miranda Maarssen - van Veenendaal van Rijkswaterstaat (rechts) en enkele collega's.

en Wiene Wijnstra en Rinus Vader presenteerden het EN15221 project en de NFC Index.'

Duurzaam

Een actueel onderwerp tijdens EFMC 2009 was duurzaamheid. Fred Kloet: 'Minder vlees, minder vierkante meters en minder werkplekken was volgens menig spreker de manier waarop een facility manager zijn organisatie duurzaam verantwoord kan maken. Alexi Mermot concludeerde dat dit wel een gedragswijziging vereist. Te beginnen bij de facilitaire industrie. Volgens de afsluitende spreker Rob Creemers is het allemaal veel te laat. We zijn de controle verloren. 'If we don't play God, who will?', was zijn constatering. Tijdens dit congres kwamen spontaan enkele ideeetjes boven drijven om daar inhoud aan te geven, zoals:

- een energiecontract voor medewerkers net als voor internet, telefoon en leaseauto,
- meer gebruik maken van de IRR- en WACC-berekeningen,
- de 'managing facility agent' in plaats van de facility manager.

Uit in eigen land

Een bezoeker met ervaring is Ronald Beckers van de Hogeschool Arnhem Nijmegen: 'Een Europees congres in Amsterdam is toch een beetje als op vakantie gaan in eigen land. Ook al is er veel nieuws te zien en te ervaren, de bijzondere sfeer die je voelt als je in het buitenland bent, mis je toch een beetje. In het chique Okura gaf het weerzien met bekenden uit binnen- en buitenland een goed gevoel. Met de eerste plenaire sessie

in het vooruitzicht verklaarde Albert Pilger (chairman van EuroFM) de conferentie net na de klok van negen uur voor geopend. Zelf had ik veel verwacht van de Sloveense Culturele Ambassadeur Miha Pogacnik, die met zijn viool onder zijn arm het podium betrad om als eerste keynote speaker de internationale facility managers te entertainen. De concertviolinist gebruikte zijn muziek als metafoor voor 'roetsjbaan' waarin je je als manager regelmatig, zowel zakelijk als privé, bevindt.'

Presentaties op hoofdlijnen

Ronald Beckers: 'Niet alleen de faciliteiten zoals zalen, eten en drinken waren in Amsterdam een stuk beter dan voorgaande jaren, ook op het gebied van de sessies had de organi-

satie met succes de lat een stuk hoger gelegd. Met een aantal zorgvuldig geselecteerde thema's als leidraad, waren de business-sessies dit jaar absoluut de moeite van het bezoeken waard. Er waren spannende combinaties van sprekers die elkaar in hun sessie op diverse gebieden konden aanvullen. De sprekers waren duidelijk gericht op de inhoud en minder op het profileren van hun eigen bedrijf. Echter blijft het, met respect voor de sprekers, bij een internationaal congres als dit lastig om als niet native speaker in het Engels je verhaal voor het voetlicht

te brengen. De ene slaagde daar beter in dan de andere.'

'Bij de wetenschappelijke sessies gold dit jaar voor de sprekers een beperking in het aantal sheets dat ze mochten laten zien. Dat was een hele goede zet. Daarmee werd voorkomen dat wetenschappers met onleesbare sheets vol cijfers en tabellen hun verhaal probeerden te vertellen. Natuurlijk heeft elk voordeel ook zijn nadeel. Met deze maatregel bleven de presentaties erg op hoofdlijnen en leek het gedane onderzoek soms oppervlakkiger dan dat het in werkelijkheid was. Ook in de wetenschap is de 'added value' en experience van facility management en huisvesting een belangrijk onderwerp. Opvallend is de ontwikkeling dat wetenschappers steeds

'Het regende ook dit jaar weer nieuwe slogans, woorden en trends'

meer afstappen van de geëigende kwantitatieve vragenlijsten en meer hun heil zoeken bij onderzoeksmethoden uit de hoek van de sociale wetenschappen, zoals narratief onderzoek, storytelling en participatieve methoden. De uitkomsten uit dergelijke kwalitatieve onderzoeken vormden de basis voor onderhoudende discussies. Vooral professor Ilfryn Price van Sheffield Hallam University liet zich veelvuldig horen. Interessante onderzoeksbijdragen op het gebied van usability en workplace management kwamen uit Scandinavië. Met name dr. Suvi Nenonen

Facility Management Magazine in gesprek met Wim Pullen, voorzitter van het wetenschappelijk comité en verantwoordelijk voor het research symposium

Heeft dit congres aan uw verwachtingen en vooraf gestelde doelen voldaan?

‘Er waren verschillende doelen. We wilden een sterkere verbinding tussen praktijk en onderzoek, en de onderzoekers wilden meer tijd voor discussie en debat. Maar als primair doel wilden we meer focus in onderwerpen voor toekomstig handelen. Het FM-vak kenmerkt zich door fragmentatie: je kunt met veel onderwerpen bezig houden en je in details verliezen, terwijl je daardoor niet verder geholpen wordt. We hadden uit evaluaties van vorige conferenties gezien dat de presentaties en papers regelmatig niet voorzien waren van een goede probleemstelling, soms ontbraken ze zelfs. Dan kun je vage oplossingen verwachten. Mensen moeten vooral veel discussie kunnen hebben om te begrijpen of wat er gezegd wordt voor hun eigen context van belang is. Voor de toekomst plannen wilden we bouwstenen voor een FM Action Agenda 2015 formuleren. Dat is allemaal gelukt. In de slotverklaring hebben we vier onderwerpen genoemd, allemaal gekoppeld aan maatschappelijke vraagstukken. Dat kan de koers voor de komende jaren bepalen.’

Want vond u van het interactieve gehalte van het congres?

‘Daarover kan ik maar beperkt oordelen. Ik heb vooral de research sessies meegemaakt. Daar was het interactiegehalte hoog. Maar dat was ook zo voorbereid. Men mocht slechts tien minuten presenteren, vier tot vijf plaatjes tonen waarvan er een moest gaan over de FM Action Agenda 2015. De voorzitters hebben zich voorbeeldig daaraan gehouden. Ze hadden hun sessie goed voorbereid. Daags na het congres kreeg ik al een reactie: ‘We made considerable and unexpected progress.’ In de business conferentie heb ik een paar sessies meegemaakt. Er waren vooral informatieve vragen, dat noem ik geen interactie. Als dat een vorm van non- interventiegedrag is, dan is dat een slechte zaak. Tien jaar geleden werd er over de FM-gemeenschap gezegd dat het niveau van kritisch nadenken omhoog moest. Ik zou graag de vraag meegeven waarmee facility managers vaker elkaars boodschap de maat moeten nemen: is dat zo?’

Heeft u iets ontdekt dat belangrijk vernieuwend is?

‘Ik overzie niet het hele veld, dus als er iets nieuws was over catering of schoonmaak, dan kan ik dat niet beoordelen. Op andere gebieden heb ik een paar verschuivingen gezien. Ik denk dat de CO₂-problematiek in de business conferentie goed neergezet is door Alexi Marmot uit Engeland. In de researchconferentie werden resultaten van Nederlands onderzoek door Pieter Le Roux gepresenteerd over de samenhang tussen gebouwgebonden maatregelen en gedrag van eindgebruikers bij energiebesparing, een soort hybride onderzoek. Slotspreker Rob Creemers zette dit onderwerp ook pro-

minent op de agenda. Opvallend was dat hoewel het woord ‘sustainable’ in het conferentiethema terugkwam er weinig over dat onderwerp in presentaties en papers was aangeboden.’

Wat zou u achteraf anders gedaan hebben?

‘Hoewel Lennart Harpe (verantwoordelijk voor de businessconferentie) en mijn team met daarin Theo van der Voordt en Jaap Hanekamp elkaar vooral de laatste maand intensief ontmoet hebben, zou ik van begin af aan een communicatiecampagne hebben willen voeren die gericht was op het bekendmaken van de doelen. De bewuste voorbereiding op zo’n congres maakt dat je er ook veel uithaalt. Ik heb het gevoel dat er toch een groot deel van de mensen of consumentief deelneemt, of het een leuk sociaal evenement vindt of – en dat is het ergste – zich middelmatig tot niet voorbereid. Je ontleent jezelf daardoor de kans om op het scherpst van de snede te leren.

Ook zou ik combinatiesessie van praktijk en research organiseren. Veel onderzoek wordt ondersteund met veldwerk in organisaties. Beiden leren dan van alles; praktijkmensen en onderzoekers. Als je dat aan elkaar bekend maakt, is dat dubbele winst.’

Wat is voor 2010 voor verbetering vatbaar?

‘In de eerste plaats moet de uitnodiging voor 2010 voortbouwen op de resultaten van 2009. Geen dertig of veertig onderwerpen willen bespreken, maar de vier hoofdthema’s (zie kadertekst) uitwerken. De voorbereidingscomités moeten streng zijn. Als mensen voorstellen indienen die niet passen in de agenda dan kun je alleen maar toegelaten worden voor een spreekbeurt als je iets brengt dat zeer vernieuwend is. Alle andere voorstellen moeten geweigerd worden. Dat klinkt streng (en is het ook) en dan heb je misschien iets minder aanbod, maar het wordt wel veel beter. Ik zou meer combinaties maken. Naast enkelvoudige praktijkpresentaties (storytelling noem ik dat even) zou ik sharing willen invoeren. Hierin treden praktijk en onderzoek samen op. Het zijn korte ‘to the point’-presentaties (probleem – aanpak – oplossingen – leereffecten) waarin naast de goede dingen ook verteld wordt wat niet goed gegaan is. En tot slot exploring sessions. We hebben in de researchconferentie twee keer in kleine groepjes van drie tot vijf mensen gesproken. Een keer gebeurde dat aan de hand van de vraag: ‘wat zou je doen als je 200.000 euro kreeg om een onderzoek uit te voeren?’ De uitkomsten waren opmerkelijk, concreet en met toepasbare resultaten.’

Tot slot een persoonlijke vraag: bent u bij het uitwerken van uw plannen in voldoende mate de regisseur van de operatie geweest?

‘Nee, als het gaat om het programma. Ik ben niet zo van de ceremonieën. Van mij mag je je de hele tijd met de inhoud bezig houden.

Wim Pullen is directeur van het kenniscentrum Center for People and Buildings in Delft. Hij ontvangt graag reacties op info@cfpb.nl

Als het over de doelen gaat dan ligt het anders. Ze waren een belangrijk baken voor de regie. Zoals gezegd, de doelen hadden in de aanloop beter gecommuniceerd kunnen worden. Tijdens het congres konden we wel de boodschap over de Action Agenda kwijt. We herhaalden dat met de vragen Do we know? Does it matter? Want als we onderwerpen bespreken die van belang zijn, maar we kennen weinig feiten, we begrijpen achterliggende mechanismen niet, de bijdrage aan strategie is niet helder, dan moeten we er in duiken en meer te weten komen. Dat lijkt preken voor eigen parochie van het Center for People and Buildings. Het is echter mijn stellige overtuiging dat FM zich niet alleen ontwikkelt door de vraag over de scheiding tussen primaire en secundaire processen aan de orde te hebben maar door de vraag telkens te beantwoorden wat de bijdrage aan de strategie is. En als die strategie vaag is, dan levert de facility manager een kritische bijdrage aan strategieformulering en aan realisatie daarvan op basis van zijn kennis. De toekomst zal laten zien dat ervaring niet meer genoeg is!’

FM ACTION AGENDA 2015: Do we know? Does it matter?

De volgende bouwstenen gaan deel uit maken van de Action Agenda:

1. Sustainability, CO₂ and demands for energy
 - Does increased demand for energy matter to FM?
 - What is the contribution of FM to CO₂ emissions?
 - What is the contribution of your companies facilities to CO₂ emissions?
 - What FM can do about reductions?
2. Credit crunch, dominant business paradigms
 - Do the facilities in your organization contribute to:
 - Productivity growth and shareholder value?
 - Productive vitality and business continuity?
 - What FM can contribute to mental change?
3. Demographics
 - Delivery in education, health, services, production: who is there to care?
 - What FM can do to deliver smarter?
 - Develop Scenarios to discern what is relevant.
4. Space use, space levels
 - What is the spatial footprint of organizations becoming combinations of networks?
 - What is the socio economical impact of the use of different levels of space? Cost vs. emotion.
 - What FM can do to raise awareness?

De bouwstenen komen samen in besluitvorming en de effecten daarvan. We stellen dan de vraag:

- How much does it cost to be cheap?
- What are trade offs in decision making processes?
- Social, spatial, environmental...



Congresdeelnemers in de grote zaal.



Michael Kuehberger en Artlett Daberkow winnen de posterpresentatie.

uit Finland timmert daar met haar onderzoekers flink aan de weg. Het geluid uit Nederland kwam enerzijds van onder andere Wim Pullen en Pieter Le Roux van het Center for People and Buildings. Anderzijds representeerden Dries van Wagenberg en Theo van der Voordt respectievelijk de Wageningen Universiteit en de TU Delft in het wetenschappelijk deel van het EFMC2009.

Professioneel programma

Marcel Broumels won vorig jaar de EFMC Award voor de beste student. 'Het programma van dit jaar stond veelal in het teken van de sterke veranderingen binnen het facilitaire werkveld. Het nieuwe werken, globalisatie en technologische trends werden aangehaald. Terecht was er een podium voor de nieuwe generatie facility managers, de studenten van nu.'

Enkele kritische noten plaatste Marcel Broumels bij de volgende lezingen. 'Bij de presentatie gegeven door G. Canvin, vertegenwoordiger van de bank de HCBC, werd aangedragen dat het werkveld zal moeten focussen op het gebruik van nieuwe bedrijfslogica: 'We zijn aangekomen in een ander tijdperk waarbij we op een andere wijze dienen te acteren en ons te richten op de mens.' Echter, hierbij wordt niet aangegeven hoe dit dan zal moeten gebeuren. Hetzelfde geldt voor de presentatie vanuit Compass Group waarbij een extensieve verklaring werd gegeven over de verandering in de overhead van de organisatie. Maar hoe wordt dat in praktijk gebracht? Wat betekent dit voor het contact met de

medewerkers op de werkvloer, zij die de broodjes smeren binnen de kantine? Zijn organisaties zich er van bewust dat zaken veranderen door de ontwikkelingen binnen de economie? Of zijn ze echt al bezig met het veranderen van de gehele werkcultuur? De presentatie vanuit Unilever gaf naar mijn idee wel wat meer inzage in. Binnen de organisatie van Unilever wordt de nieuwe kantooromgeving ingericht aan de hand van een verlengde van de algemene waarden binnen de organisatie. Dergelijke concepten zijn ook pas succesvol als het deel uitmaakt van het DNA van de organisatie. Binnen Unilever kreeg ik het idee dat de gehele organisatie werd toegereikt en het facilitaire bedrijf hierbinnen een grote rol speelde. De facilitaire organisatie heeft hier met vele mensen om de tafel gezeten om ieders mening binnen het pro-

en een plezierige presentatie. Zo herinner ik mij de presentatie van IBM en Lego, van Hans Topee over Unilever en van Mike Liddle van Microsoft. In mijn eigen presentatie heb ik geprobeerd de sheets met de bullet-opsommingen te vermijden en zoveel mogelijk met plaatjes te werken. Dat leverde een aantal goede vragen op. Dat werkt dan wel en daar leer ik ook weer van. De studentenpresentaties op de laatste dag vond ik van een hoog niveau. Je moet het maar durven als student, presenteren in die heel grote zaal.'

EFMC 2010 in Madrid

Het blijft een gegeven dat de lange termijnvisie en de diepgang van de onderzoekers veelal niet beantwoorden aan de behoefte aan quick-wins van de mensen uit het werkveld. Het is de vraag of de gepresenteerde onderzoeksagenda de kloof kan dich-

'Een Europees Congres in Amsterdam is een beetje als vakantie in eigen land'

ject te betrekken. Dat is in ieder geval al een belangrijke stap, want die kant gaan we op. De mensen binnen de organisatie (lees; ook de operationele) zijn de toekomst!'

Ook Jelle van der Kluit (Twynstra Gudde) was te spreken over EFMC 2009: 'Een goede sfeer! Ik heb veel positieve geluiden gehoord, dit in tegenstelling tot veel 'gemopper' in Manchester. Veel presentaties vormen een sterke mix van een actueel onderwerp, een interessante case

ten. En zo heeft David Martinez die het EFMC 2010 in Madrid gaat organiseren zijn eerste uitdaging op zak! Weldra bestaat facility management 25 jaar in Europa. Dit jaar werd het nog niet gevierd. Die eer valt dan in 2010 aan David Martinez toe. Het belooft een happening te worden: een feest van facility managers, hun leveranciers, researchers, studenten en hun docenten.