

INTERNATIONALE WEEK FM

In de derde week van januari 2010 organiseert het Instituut voor Facility Management een internationale FM week.

Zo worden de netwerkmeetings van de EURO FM in deze week gehouden. Er zijn meetings van de Practice Network Group, the Educational Network Group en the Research Network Group. Verder zal het lectoraat Inkoopmanagement van zich laten spreken, niet alleen op nationaal, maar ook op internationaal niveau. De beroepsvereniging Facility Management Nederland is momenteel bezig haar onderzoeksagenda voor 2015 op te stellen. Onderdeel daarbij is het opnieuw faciliteren van de Universitaire leerstoel Facility Management en het oprichten van een FMN research network. FMN overweegt de lancering van dit network in deze internationale week te laten plaatsvinden. Verder worden internationale sprekers van all over the world uitgenodigd om presentaties te verzorgen. U ziet wel, dat wordt een zeer uitdagende week; een week om nu al in uw agenda van 2010 te reserveren! To be continued ...



IFMA WORLD WORKPLACE 2008

Van 15 tot 17 Oktober 2008 vond in het Dallas Convention Center (Texas), de 29ste aflevering van IFMA's World Workplace plaats. Dit 'youniversal' evenement trok 4.500 bezoekers uit zo'n 40 verschillende landen, waaronder een sterke delegatie van de Nederlandse Hogescholen. Zo was ook het Instituut voor Facility Management van de Hanzehogeschool Groningen vertegenwoordigd.

Centraal tijdens World Workplace staan 'business', netwerken en uitwisselen van kennis. Bovendien biedt het bijeenzijn van zoveel mensen voor commissies van IFMA een mooie gelegenheid om vergaderingen te beleggen direct voor of na het evenement.

Met de wens om 'business te doen' waren ruim 300 verschillende bedrijven aanwezig in één grote Expo-zaal. In de zaal was een speciale Green Zone gecreëerd, bestemd voor de meer dan 100 bedrijven met milieuvriendelijke producten en diensten. De pauzes in het lezingenprogramma waren zo gepland, dat voldoende tijd overbleef om uitvoering op de Expo te lunchen.

Het netwerken gebeurde tijdens de verschillende avond-activiteiten, maar ook tijdens de diverse excursies die in het kader van IFMA werden aangeboden naar

aansprekende locaties als het American Airlines Center (geen vliegtuighangar, maar een basketball/ijs hockey arena voor 18.500 mensen!) en de Dallas City Hall.

Op het IFMA Foundation Gala zijn certificaten overhandigd aan twee veters gecertificeerde opleidingen: het Conestoga College uit Canada en 'ons' Saxion uit Deventer! Saxion is daarmee de derde IFMA-gecertificeerde instelling in Nederland. Daarmee valt ons land erg op, aangezien er in de hele VS maar zes gecertificeerde FM-opleidingen zijn.

Het Conference gedeelte werd geopend met een keynote speech door Chip Heath. In zijn 'Made to stick' legde hij uit waarom sommige ideeën aanslaan en andere niet. Deze stickyness heeft te maken met succes (simplicity, unexpectedness, concreteness, credibility, emotions en stories). Kortom, een

verhaal met aansprekende voorbeelden. Op donderdag en vrijdag werden in het totaal meer dan 80 inleidingen gehouden. Deze vonden plaats in parallelsessies van twaalf tegelijk. Natuurlijk was er aandacht voor duurzaamheid, voor benchmarking en voor trends. Opvallend was de aandacht die dit jaar werd gegeven aan het 'people perspective'. Het was het kernthema van een tiental lezingen dat is gehouden. De oorzaak lijkt mede te liggen in de vergrijzing die ook in de Verenigde Staten toeslaat. Jammer dat sommige onderzoekers in hun betoog VS-brede cijfers hanteerden alsof die wereldwijd gelden.

De closing keynote 'Funky business forever' werd uitgesproken door Jonas Ridderstråle. Deze hield een humoristisch betoog waarvan vooral is blijven hangen, dat als een man na zes minuten met een spijkerbroek van \$ 30,- een winkelcen-

trum uitloopt, en een vrouw na zes uur \$ 750,- armer hetzelfde complex uitkomt, de man een interessantere klant is omdat hij aanmerkelijk meer geld per minuut uitgeeft.

Tijdens de week bekeekten enkelen van ons gezelschap een gevoel van verwondering, dat - terwijl het vakgebied ook in de VS duidelijk leeft - er maar zo weinig opleidingen aangeboden worden en daar maar zo weinig studenten aan mee doen. In Nederland worden jaarlijks aanmerkelijk meer facility managers opgeleid dan daar.

Het meest indrukwekkend blijft, een zaal gevuld te zien met duizenden mensen, die allemaal op een of andere manier met facility management bezig zijn.

De volgende World Workplace Conference & Expo vindt plaats van 7 tot 9 oktober 2009 in Orlando, Florida.

INSTITUUT VOOR FACILITY MANAGEMENT

FM@WORK

februari 2009
nr. 1



Hanzehogeschool Groningen

FM VEROVERT DE WERELD

Voor u ligt de eerste werkveldkrant van het Instituut voor Facility Management met als thema 'internationalisering'. Facility Management (FM) verovert namelijk de wereld! Grenzen vervagen en ook de wereld van Facility Management internationaliseert. Wij geven u graag een blik in onze mondiale keuken.

Dit jaar hebben we rond onze internationale FM-opleiding een eigen onderwijsteam opgezet, met Engels als voertaal en met buitenlandse docenten zoals Robert Murphy, Cansu Yildirim, Duenas Guillermo en Raymond LeDesma. Daarnaast zijn we erg actief in de internationale netwerken van EuroFM waar de docenten Jaap Wijnja, Ab Reitsma en ondergetekende sleutelposities bekleden in de netwerkgroepen Research, Education and FM practice. Ook hebben we een dubbel lidmaatschap in het Committee for Academic Affairs binnen de IFMA foundation in Amerika. Ons Bureau Buitenlandstages bemiddelt jaarlijks 400 studenten van de Hanzehogeschool Groningen voor stages over de gehele wereld.

We organiseren, net als afgelopen jaar, komende zomer met universiteiten uit Duitsland, Oostenrijk en Finland een internationale Summerschool voor internationale topstudenten. We exporteren FM-kennis naar India waar we FM-programma's aan Indiase universiteiten helpen opzetten. Ghana is in beeld voor Inkoopmanagement. Januari 2010 zijn wij gastheer voor een

internationale EuroFM-bijeenkomst, organiseren we een internationale week en we zijn voornemens daar het internationale FMN research programma te lanceren.

Met FM hebben wij een prachtig exportmiddel in huis. Mondiaal gezien staat het vakgebied er goed voor. Nederland, met Groningen voorop, is verhoudingsgewijs koploper in IFMA-gecertificeerde FM-opleidingen. Ik vind dat FM, zeker het beroepsonderwijs in Europa, verder is en voorloopt op Amerika. Waarom zou er in samenwerking met EuroFM geen Europese standaard voor Facility Management kunnen worden ontwikkeld? Een Europese standaard die direct tot IFMA-accreditatie leidt!

Zo'n Europese standaard, met Nederland voorop, kan er zeker komen. Als voorzitter van het landelijk verband van FM-opleidingen wil ik daartoe graag het initiatief nemen. FM is on the move!

Mr. Drs. Ron van der Weerd
Dean Instituut voor Facility Management



Over het Instituut Facility Management

Het Instituut voor Facility Management van de Hanzehogeschool Groningen is de kennisinstelling in het Noorden voor toegepast facility management. Het instituut leidt managers op met een bedrijfskundige en mensgerichte inslag. Het instituut draagt bij aan kenniscirculatie en -innovatie op nationaal en internationaal niveau.

DE FLOW VAN FM

De internationale samenwerking van International Facility Management (IFM) gaat goed, zoniet uitstekend! "IFM zit echt in een flow!", aldus Ab Reitsma, senior lecturer and project manager IFM.

Sustainable relationships

Sinds het Upgrading project van IFM in 2007 is er veel gebeurd. Doel was te zorgen voor een grotere instroom en dan met name van internationale studenten: meer nationaliteiten, grotere aantallen, meer exchangeplaatsen. De grotere instroom werd gerealiseerd en ook al werd het aantal internationale studenten waarop werd gekoerst niet gehaald de exchangeplaatsen werden wél uitgebreid! Finland, Duitsland en Australië werden nieuwe exchangepartners. In september 2009 gaan de eerste studenten van IFM naar de Deakin University in Melbourne. Omgekeerd moet het ook lukken, daarvan is Ab Reitsma overtuigd. Met de komst van de nieuwe internationale website van de Hanzehogeschool Groningen moet dat geen probleem zijn. "Deze is heel sprankelend en geeft een goede impressie van wat wij als hogeschool te bieden hebben. Naast onze eigen IFM-website natuurlijk!", aldus Ab. Hoewel het project Upgrading nu is afgelopen blijven de contacten zich uitbreiden. Ierland is nu bovendien in de picture en IFM wil ook graag meer plaatsen in Groot Brittanien en Canada veroveren om 'sustainable

relationships' te creëren. Met andere woorden: banden voor het leven!

Trots

Deelname van IFM aan de Summerschool heeft ervoor gezorgd dat nieuwe banden zijn ontstaan. De Summerschool is een samenwerkingsverband tussen FM-opleidingen van Universities of Applied Sciences uit Finland, Duitsland, Oostenrijk en Nederland. In 2009 is IFM de host van het programma. Internationale en nationale studenten brengen tijdens de zomer zes weken met elkaar door in drie verschillende landen. Ze krijgen colleges, moeten projectopdrachten uitvoeren en een eindverslag schrijven binnen het thema Business Continuity Management. De studenten van het Instituut voor Facility Management zijn de primaire doelgroep van de Summerschool. Zij gaan immers niet standaard naar het buitenland. Dit biedt hen de mogelijkheid te proeven van een stukje internationale samenwerking. "Nederlandse studenten hebben vaak last van koudwaterrees, maar als ze eenmaal ondergedompeld zijn in de Summerschool zijn ze superenthousiast! Deelname aan de Summerschool zorgt

echt voor een stukje meerwaarde. Naast de unieke kans om een periode door te brengen met mensen uit verschillende culturen houden de studenten er ook een certificaat en credits aan over. Het certificaat bewijst zijn waarde als de studenten de arbeidsmarkt opgaan. Het is een mooi project waarop we als FM trots zijn dat we er aan meedoen" zegt Ab met een brede glimlach.

Trots is IFM ook op de deelname in 2009 aan de Euro Facility Conferentie in Amsterdam. Samen met de Oostenrijkse partner zal namens IFM een presentatie worden verzorgd over de meerwaarde van internationaal opgeleide studenten. Ab: "Het succes van de Summerschool is mede te danken aan het gegeven dat we inmiddels werken met een speciaal team. Ik ben een paar jaar geleden in mijn eentje begonnen, dat maakte het lastig om zaken voor elkaar te krijgen. Met drie mensen zijn we nu verantwoordelijk voor het Summerschool programma en het gaat fantastisch! We'll keep going with the flow!"



Ab Reitsma in Melbourne

COLOFON

Interviews en teksten:

Marieke Alting, Stafbureau Marketing & Communicatie
Margriet van Dam, Instituut voor Facility Management

Foto's: Instituut voor Facility Management

Eindredactie: Mirjam Niessen, Instituut voor Facility Management

Aline Bussemaker, Stafbureau Marketing & Communicatie

Marieke Alting, Stafbureau Marketing & Communicatie

Vormgeving: RCLM creative minds

Druk: Plantijn Casparie Groningen

FM@Work is een jaarlijkse uitgave van het Instituut voor Facility Management. Heb je vragen of opmerkingen? Neem tijdens werkdagen contact op met Mirjam Niessen via (050) 6962882 of via m.t.niessen@pl.hanze.nl. Voor meer informatie kijk op www.hanze.nl/facilitymanagement of www.hanzeuniversity.eu/ifm
Instituut voor Facility Management, Zernikeplein 7, 9747 AS Groningen

HET BELANG VAN EEN GOEDE INTERNATIONAAL GEORIËNTEERDE OPLEIDING FM

Interview met Eric de Jong: bedrijfsdirecteur bij Landal GreenParks



FM WERKVELD IN INTERNATIONAAL PERSPECTIEF

Het Instituut voor Facility Management voert ambitieuze plannen uit met partneruniversiteiten binnen en buiten Europa. Maar ook wat betreft buitenlandstages staat FM niet stil. Waar in het verleden de studenten naar België, Israël, Aruba en de Nederlandse Antillen gingen, vertrekken nu jaarlijks zo'n 80 studenten naar een grote variatie van 'buitenlanden'.

We noemen: Suriname, de 'nooit-van-gehoord' Turks & Caicoseilanden, Zuid-Afrika, Engeland, Mauritius, Suriname en Indonesië. Sinds kort is ook een contactpersoon in Australië en Nieuw-Zeeland.

De werkvelden waar alumni in terecht kunnen komen zijn ook diverser geworden. Niet alleen hotels of de gezondheidszorg, maar ook vastgoed management en zakelijke dienstverlening behoren nu tot de mogelijkheden. In de diverse regio's ontmoeten we oud-studenten. De een runt met haar echtgenoot een zeer succesvol restaurant op Curaçao ('Hooks Hut'), de ander doet als dock manager facilities de afhandeling van megajachten op Sint Maarten. En: onze oud-studenten van Aruba hebben allemaal goede functies

op hun eiland! Ongetwijfeld zijn er veel meer oud-studenten werkzaam in het buitenland, zonder dat wij dit weten. Daarom zou het een goede zaak zijn onze oud-studenten van FM te monitoren.

De buitenlandstages van FM/IFM worden uitgevoerd door het eigen Bureau Buitenlandstages (BBS). Van de tien andere instituten van de Hanzehogeschool Groningen waar BBS een dienstverleningsovereenkomst mee heeft, scoort het Instituut voor Facility Management het hoogst als het gaat om internationale studentmobilititeit.

Zo komen er jonge facility managers op de arbeidsmarkt die hoog zijn opgeleid, in internationaal perspectief. En dat is waar het werkveld om vraagt!

Eric de Jong is bedrijfsdirecteur bij Landal GreenParks Beheer en Projecten te Groningen en is verantwoordelijk voor de parken in Nederland en de Benelux als het gaat om de verhuur van de beheerparken en voor alle nieuw te ontwikkelen parken in Europa. Landal GreenParks is met ruim 60 parken vertegenwoordigd in Nederland, België, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Tsjechië. Landal heeft twee soorten parken: de eigen parken (managementparken) en beheerparken (het beste te vergelijken met franchise-parken) die worden aangestuurd vanuit Groningen.

Het streven is om de bungalows maximaal geschikt te maken voor verschillende groepen mensen zoals babyboomers, jonge tweeverdieners met niet schoolgaande kinderen, jonge gezinnen, mindervaliden enzovoort. Het vraagt onderzoek en voorbereiding om telkens tot een succesvol concept te komen.

De FM-student als toekomstige FM-manager zal in dit verband een goed inlevingsvermogen moeten hebben, een goede communicator moeten zijn, vanuit een analytisch vermogen moeten kunnen handelen en ook het vermogen moeten hebben om niet te denken vanuit zichzelf, maar vanuit een ander. Dit laatste geeft in feite al aan dat het van belang is om studenten internationaal op te leiden.

In het buitenland gaat alles vaak anders, zoals op het gebied van gezamenlijke aansturing en wet- en

regelgeving. Nederland benadert facility management vanuit een dienstverlenende wijze, terwijl de omliggende landen facility management veel meer vanuit gebouwwaardering zien. Nederlanders zijn ook vaak erg opdringerig en praten graag eerst over de inhoud en pas daarna komt de verpakking. In Duitsland en Frankrijk gaat het andersom: het is van belang om je als eerste goed te presenteren en betrouwbaar over te komen. Daarna is er ruimte voor de inhoud. De aankomende facility manager moet leren om zich goed in een andere cultuur te verplaatsen en hiermee om te gaan.

De nieuwe facility manager krijgt ook te maken met wereldwijde maatschappelijke vraagstukken als duurzaam bouwen (cradle to cradle), waarbij zal moeten worden gezocht naar een zo neutraal mogelijk energiebalans. De huidige studenten die straks aan het werk gaan in het FM-werkveld zullen internationaal goed op de hoogte moeten zijn van ontwikkelingen op het gebied van aardwarmte, zonnecollectoren en allerlei andere energievormen. Of dit nu voor Nederland is of voor het buitenland, het is in beide gevallen goed om gedegen kennis van dit soort onderwerpen te hebben.

De FM-student die nu van school in het werkveld stapt, zal een echte internationale spin in het web moeten zijn en over een gedegen talenkennis dienen te beschikken.



INTERNATIONALE OPLEIDING FM-STUDENT BELANGRIJK

Dick Toomstra is adviseur Huisvesting en Facility Management bij Royal Haskoning, een onafhankelijk, wereldwijd operend adviesbureau op het gebied van architectuur en het ingenieurswezen. Het bedrijf creëert oplossingen voor vraagstukken die duurzame interactie tussen mens en zijn omgeving betreffen en richt zich daarbij op thema's als mobiliteit, verandering van ruimte, klimaatverandering, veiligheid, leefbaarheid in de werkomgeving en esthetica.

Voorsprong Nederlandse FM-student

Dick vindt het belangrijk dat de reguliere Nederlandse FM-studenten internationaal worden opgeleid. In de commerciële sector is dit tegenwoordig niet meer weg te denken, omdat de meeste bedrijven internationaal georiënteerd zijn. De FM-opleidingen zijn over het algemeen redelijk op Nederland gericht, dat wil zeggen intern- en nationaal gericht. Nederland staat als klein landje echter behoorlijk hoog op de wereldladder als het gaat om internationale innovatieve projecten en doet dit ook vaak op Nederlandse wijze. De reguliere Nederlandse studenten die internationaal opgeleid gaan worden, hebben wat dit cultuuraspect betreft een voorsprong op internationale studenten.

Goede sturing bedrijfsprocessen wereldwijd

Internationalisering wil niet zeggen dat de Nederlandse markt moet worden vergeten. Het belangrijkste bij Facility Management blijft immers een goede sturing van bedrijfsprocessen, waar op de wereld dan ook. De internationale student moet verstand en gevoel krijgen van economische en culturele omstandigheden en vooral gaan begrijpen dat bijvoorbeeld andere waarden en normen, geldstroom en een andere fiscale omgeving direct invloed hebben op de totale sturing.

Daarnaast is het belangrijk om als toekomstig manager gevoel te ontwikkelen voor psychologische en sociologische aspecten. De student zal later in staat moeten zijn om op een hoog denk- en werkniveau mee te draaien. Hij moet daarbij vanuit een helikopterview besluiten genomen op hoog beleidsniveau kunnen vertalen naar de consequenties voor de operationele kant. De student moet tijdens de opleiding naar het buitenland om te ervaren hoe deze processen en aspecten werken. Cruciaal hierbij is dat de student gemotiveerd is, het leuk vindt en dat deze zijn of haar talen goed beheerst. Bovendien dient er voldoende capaciteit op docent- en begeleidingsniveau te worden vrijgemaakt om er voor te zorgen dat studenten op voldoende hoog niveau kunnen afstuderen. Voorwaarde voor dit laatste is, dat binnen het opleidingsinstituut voldoende kennis aanwezig is over wat een Facility Manager in het buitenland moet kunnen en hoe studenten op dat hoger niveau kunnen worden gebracht.



De crisis en de inkoper

Het is gebruikelijk dat een nieuwe columnist zich eerst voorstelt. Daarna volgt wat zij of hij allemaal in het werkzame leven heeft gepresteerd. Vooral op basis van het laatste moet u, de lezer, wel tot de conclusie komen dat het helemaal terecht is, dat de persoon in kwestie gevraagd is de column te vullen. Op inhoud moet u dan wachten tot de volgende uitgave.

Voor een uitgebreide introductie is echter geen tijd. Het NOS-Journaal heeft een apart logo "Economische Crisis" om al het nieuws met een negatieve economische lading te duiden. Na maanden van ministers te hebben gehoord, dat het niet goed gaat met de Nederlandse economie (maar dat is nog iets heel anders dan slecht), is nu het hoge woord eruit. Het Centraal Planbureau heeft het R-woord gesproken. In 2009 een economische krimp ergens tussen de 0,75 en 2% en daarna wordt het maar langzaam beter. Daarbij zal het aantal werklozen verdubbelen. Kortom Recessie.

Hebt u zich al afgevraagd wat inkopers kunnen bijdragen om uw organisatie door deze recessie te loodsen? Bent u al in gesprek met ze gegaan om te horen wat hun plannen zijn en wat deze bijdragen om uw organisatie door deze lastige economische tijd te helpen? En hebt u al een keuze uit alle voorstellen gemaakt en gerichte opdrachten gegeven? Of bent u tot de conclusie gekomen, dat de

inkoopfunctie binnen uw organisatie nog niet voldoende ontwikkeld is en er deze recessie even geen bijdrage te verwachten is?

In het laatste geval mist uw organisatie specialistische kennis en kunde om snel het accent te leggen op effectief kostenmanagement. Niet alleen de prijsdruis Schroeven aanhalen bij uw toeleveranciers, maar snel en gericht zoeken naar manieren om kosten op de korte termijn te verlagen. Waar dat kan samen met uw toeleveranciers, maar wel met een scherpe blik op en gebruik makend van de dynamiek, die er nu eenmaal ontstaat in het aanbod in tijden van economische teruggang. En vergeet niet om de leveranciers ook te betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe kansrijke producten of diensten, bijvoorbeeld met veel aandacht voor duurzaamheid. Zodat uw organisatie ook sterk aan de start staat als het weer beter gaat.

U begrijpt mijn pleidooi. Uw organisatie kan niet zonder een sterke inkoopfunctie en goede inkopers. Die hebt u nodig. Om de slechte economische tijden door te komen en om in goede tijden alle kansen optimaal te benutten.

Gert Wälfhof
Lector Inkoopmanagement
Instituut voor Facility Management

