

FM, een opportuniteit in e

IFMA bracht enkele tenoren uit de wereld van Facility Management rond de tafel voor een open debat rond de evolutie van deze discipline in de actualiteit van een harde economische crisis. Wordt de rol van FM beknot door de huidige toestand of is dit juist een opportuniteit om de al lang voorbereide FM-projecten te concretiseren?



IFMA bracht enkele tenoren uit de wereld van Facility Management rond de tafel.

René Van De Broek
Director Buildings & Services AXA

Chris Claessens
General Director Services
PWC

Marnik Vermeulen
RESO Manager IBM

Moderator
Siegfried Brack

Moderator:
Hoe ziet Facility Management eruit in niet-crisis tijden?

René Van De Broek (AXA): FM ressorteert bij AXA onder HR. Er zijn drie partijen die services verlenen aan het personeel: HR, ICT en FM. Ik zie het als ideaal wanneer deze drie onder één kap zitten.

« Binnen bedrijven gaat nog teveel geld verloren door versnippering van aankopen »

Chris Claessens (PWC): In de bedrijfs-wereld is FM een nog sterk evoluerende discipline. In de ziekenhuiswereld

staat men al veel verder vanwege de complexiteit van het gegeven. FM werkt er voor drie klanten: het medisch team, de zorgverstrekkers en de patiënten.

Kris Cloots (ISS): FM heeft de voorbije jaren een enorme evolutie doorgemaakt. Vandaag gaat het over een grote complexiteit en is er veel geld mee gemoeid. Ik durf FM te beschouwen als een 'hoteldienst' voor het personeel.

Alain Vandenbrande (Facilicom): FM wordt in vele ondernemingen nog niet als een zelfstandige discipline erkend en ergens bijgestopt. FM is zeer belangrijk voor de uitstraling van het bedrijf tegenover de eigen medewerkers.

Marnik Vermeulen (IBM): Sla er gelijk welke bedrijfsbrochure op na en er zal

economische crisis?



Dit interactief debat vond plaats in het Belgacom Surfhouse onder het moderatorschap van Siegfried Bracke.

wel een grote foto van het gebouw in staan! FM draagt in grote mate bij tot de identiteit en de representatie van een bedrijf.

Roland Duchâtelet (Senator): Elk bedrijf moet zich toespitsen op haar core business. Daarom is outsourcen van FM voor de hand liggend. Dat een gebouw operationeel 'goed moet werken' voor een firma is verschillend van er veel tijd aan besteden.

Moderator:

Wat met Facility Management nu we volop in een economische malaise zitten?

Chris Claessens (PWC): Het zal nooit meer worden zoals het was! Daarom

staan we nu voor een opportuniteit om de zaken te verbeteren.

Kris Cloots (ISS): Als de nood het hoogst is, zijn de oplossingen nabij. We stappen nu binnen in een nieuw tijdperk voor Facility Management. Heilige huisjes zullen sneuvelen. FM beheert vandaag grote budgetten. Dat zal nog meer verantwoord gebeuren omdat veel meer veranderingen bespreekbaar worden.

Roland Duchâtelet (Senator): We staan tegenover een andere crisis dan vroeger. De financiële wereld is de oorzaak. Geld is voor de economie zoals de bloedsomloop voor de mens. De overheid kan de financiële instellingen redden en daardoor ook de

bedrijven en onze economie. De overheid kan 'geld maken' maar mag dat slechts tijdelijk en uitsluitend om te investeren in de toekomst van het land. De investeringen moeten terugverdienbaar zijn, anders hebben we een zwaar probleem.

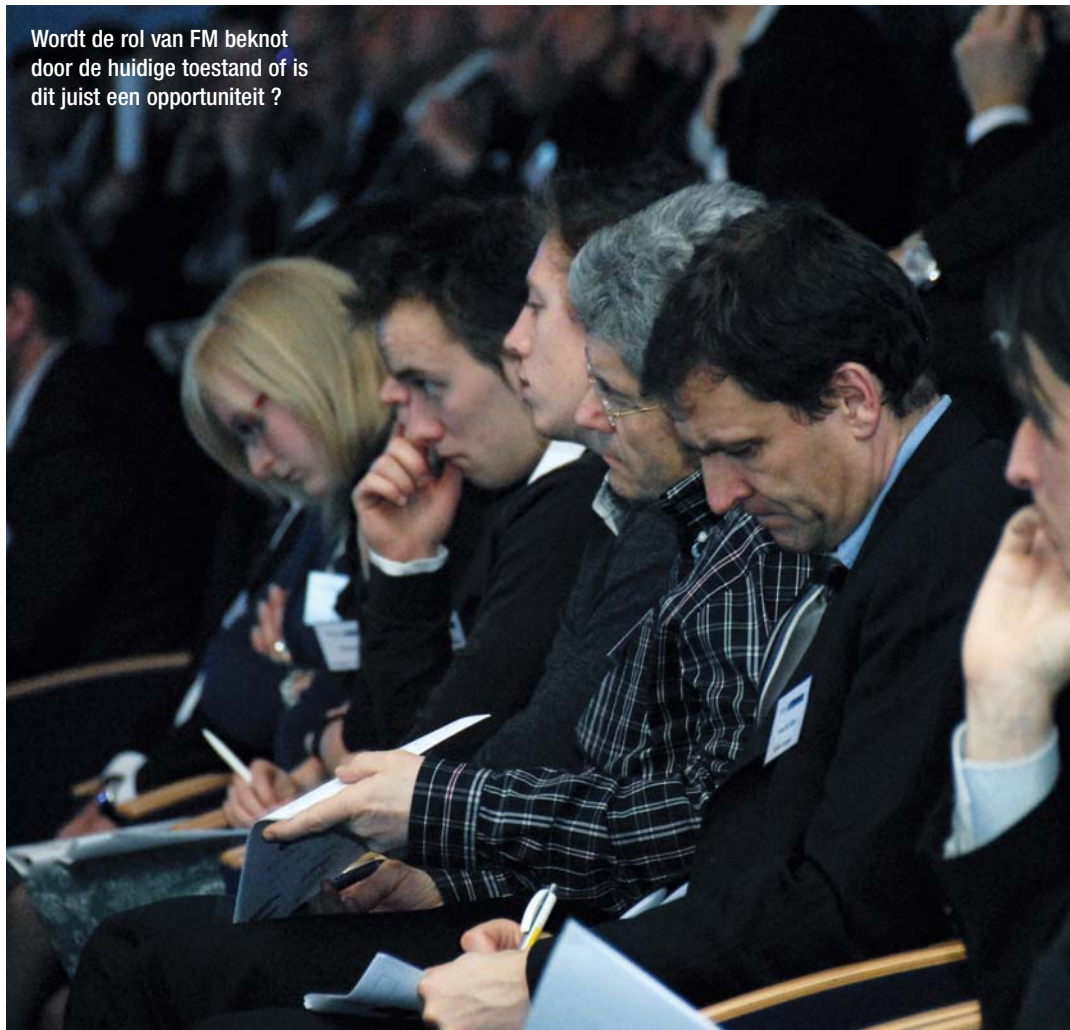
Chris Claessens (PWC): Crisistijd is een opportuniteit om wat voordien niet bespreekbaar was nu wel te veranderen. Ik denk aan aanpassingen van de car policy om het wagenpark te stroomlijnen, het responsabiliseren van medewerkers...

René Van De Broek (AXA): We moeten nu een strategie op lange termijn bepalen. Voorstellen tot besparen worden nu makkelijker aanvaard. Zo is thuis-

Panelleden Ronde Tafel IFMA op donderdag 5 maart 2009

- René Van De Broek, Director Buildings & Services bij AXA, 20 jaar ervaring in FM.
- Chris Claessens, General Director Services bij PricewaterhouseCoopers; 20 jaar thuis in general services, daarvoor 20 jaar FM in ziekenhuis.
- Marnik Vermeulen, RESO Manager bij IBM.
- Kris Cloots, CEO bij ISS (International Service System); 15 jaar ervaring in de FM-sector.
- Alain Vandenbrande, CEO Facilicom Services België; gespecialiseerd in facilitaire diensten.
- Roland Duchâtelet, Senator voor Open VLD en Ondernemer met 7000 werknemers; Lid van de bijzondere commissie belast met het onderzoek naar de financiële crisis en bank crisis; Lid van de commissie voor Financiën en voor Economische Aangelegenheden.
- Siegfried Bracke, moderator en hoofdredacteur 'Ter Zake'.
- Yves Stevens, manager IFMA.
- Patrick Wendelen, Kicom.

Wordt de rol van FM beknot door de huidige toestand of is dit juist een opportuniteit ?



werken veel bespreekbaarder geworden. FM moet kiezen voor projecten met de grootste en snelste ROI.

FM-leveranciers moeten meedenken met hun klanten en – besparende - oplossingen aandragen.

Alain Vandenbrande (Facilicom): FM loopt in België nog wat achter t.o.v. ons omringende landen. Het is nu de ideale tijd om meer leveranciers te vergelijken.

Roland Duchâtelet (Senator): We zullen meer nadenken over wat er essentieel nodig is en wat niet. Door besparingen kritischer te evalueren zullen we opnieuw een productiviteitsverhoging realiseren.

Marnik Vermeulen (IBM): Het is wel uitkijken voor de tegenstrijdigheid tussen innovatie en naakte besparingen. Dat laatste is op korte termijn gericht, maar echte innovatie maakt FM op lange termijn waardevoller voor een onderneming.

René Van De Broek (AXA): Men denkt te gemakkelijk aan het drukken van de kostprijs voor het poetsen, terwijl men zich moet bezinnen over de noodzaak

van de oppervlakte die men laat poetsen. Optimaliseren van de gebruikte oppervlakte is een must.

Chris Claessens (PWC): Het lange termijn denken moet opnieuw uitgevonden worden. We moeten vandaag investeren om te besparen op lange termijn. Investeren heeft ook niet altijd met geld te maken. Sommige projecten hoeven niets te kosten. Aandacht voor energieprestatie, het automatiseren van de bewaking d.m.v. IP-camera's, zijn enkele mogelijke besparings-acties. FM heeft rechtstreeks invloed op het 'welzijnsgevoel' van de personeelsleden en beïnvloedt daardoor ook hun consumptiegedrag t.o.v. de gebouwen. Daar moet FM op inspelen om kosten te besparen.

Kris Cloots (ISS): Het bedrijf kiest welk niveau 'hoteldienst' het aanbiedt aan zijn medewerkers. FM vertaalt die doelstelling in de praktijk.

Binnen bedrijven gaat nog teveel geld verloren door versnippering van aankopen – een PC, auto, GSM en kantoormeubilair voor een werknemer worden door verschillende diensten be-

steld. Centraliseren helpt hier besparen.

FM-leveranciers die zich tussen hun klant en onderaannemers plaatsen, zonder een meer-waarde te bieden, zullen het moeilijk krijgen.

Moderator:
Is 'outsourcen' de aangewezen werkwijze voor Facility Management in crisistijd?

Chris Claessens (PWC): FM moet zich bovenal flexibel opstellen. Er moet constant afgewogen worden welke taken men intern afhandelt en wat men gaat outsourcen. Het is essentieel om zelf alles procesmatig onder controle te hebben om verantwoord te kunnen outsourcen. Slechts met kennis van de processen kan men offertes echt vergelijken.

René Van De Broek (AXA): Het beheer hou je in elk geval binnen de ondernemingen. Het overige kan je best uitbesteden.

Alain Vandenbrande (Facilicom): Juist in crisistijd is outsourcen economisch verantwoord.



Chris Claessens (PWC)



Alain Vandenbrande (Facilicom)



Kris Cloots (ISS)



Marnik Vermeulen (IBM)



René Van De Broek (AXA)



Roland Duchâtelet (Senator)

Roland Duchâtelet (Senator): Wanneer taken kritisch zijn voor het eigenlijke bedrijfsproces (vb. ziekenhuis) is het aangeraden ze zelf te doen. In andere gevallen is outsourcen aangewezen. Vroeger was iedereen overtuigd dat IT een interne aangelegenheid was; vandaag is outsourcen de regel.

Marnik Vermeulen (IBM): Men moet partners kiezen die goed beseffen dat een contract eindig is en die daardoor een correcte service zullen verzekeren. **Chris Claessens (PWC):** Bij outsourcen is het van zeer groot belang zorgvuldig partners te kiezen die weten waarover het gaat. Zo niet, wordt de afhankelijkheid van derden kritisch voor de goede werking.

Kris Cloots (ISS): De eindcontrole moet men altijd zelf behouden. Controleren is onontbeerlijk, evenals het maken van goede afspraken over verwachtingen en uit te voeren taken. Zijn eigen core business mag men nooit uitbesteden.

Roland Duchâtelet (Senator): Wanneer men zelf intern over goede mensen beschikt die goed functioneren, gaat men veel minder vlug denken aan out-

sourcen. Principieel biedt outsourcen een lagere kost voor een hogere graad van specialisatie. Bovendien wint men aan flexibiliteit. Het grondig vergelijken van offertes dringt zich op, want de prijs kan vaak omlaag zonder in te boeten aan kwaliteit.

Conclusie

Facility Management zal door de crisis winnen aan professionalisme en geloofwaardigheid. De FM-manager moet door de bedrijfsorganisatie erkend worden als specialist voor het gebruik van de gebouwen. De kans is groot dat FM in België zijn relatieve achterstand goedmaakt t.o.v. de ons omringende landen.

Marnik Vermeulen (IBM): Op korte termijn zal de crisis pijn doen. Het probleem is dat Belgen in goede tijden sparen voor slechte tijden en in slechte tijden sparen omdat het slecht gaat... **Alain Vandenbrande (Facilicom):** Er is crisis, maar dat is juist dé opportuniteit voor FM. Facility Management zal professioneler worden, zowel voor wat de manager als de dienstverlener betreft.

Roland Duchâtelet (Senator): De socia-

le zekerheid van een land is een belangrijke stabiliserende factor in crisistijd. Verkopers van oplossingen om te besparen zullen scoren. Het participeren van leveranciers kan helpen in moeilijke economische tijden. De investeringen laten zich terugverdienen via lange termijn contracten.

Kris Cloots (ISS): FM werkt op micro-niveau voor de onderneming. We meten te weinig en beslissen daardoor met onvoldoende kennis en informatie.

Chris Claessens (PWC): De FM-manager moet leren processen en deelprocessen te analyseren om beter de reële kosten te kennen. Enkel zo kan hij succesvol offertes vergelijken.

René Van De Broek (AXA): FM zal bepalend zijn voor het aantrekken van nieuwe talenten in een bedrijf. 'De crisis opent de poort naar duurzaamheid'.