



Next Level FM

Samen invulling geven aan onze rol van vandaag en morgen!



resetmanagement

The right question is the answer.



Doet u ook mee?



“When you start looking at a problem and it seems really simple, you don't really understand the complexity of the problem. Then you get into the problem, and you see that it's really complicated, and you come up with all these convoluted solutions. That's sort of the middle, and that's where most people stop. But the really great person will keep on going and find the key, the underlying principle of the problem - and come up with an elegant, really beautiful solution that works.”

Steve Jobs

Facility Management (FM),

zowel als economisch domein en managementdiscipline, is al jaren in beweging. De sturingprincipes gingen van input naar output. Het uitvoeringsmodel ontwikkelde zich van versnipperde facilitaire taken via een traditioneel geïntegreerd facilitair bedrijf naar een regieorganisatie. In de aanbiedersmarkt zien we, naast single-service aanbieders ook multi-service aanbieders en zogenaamde integrators. Daaromheen hebben zich tal van adviesorganisaties gevestigd. Als managementdiscipline ontwikkelt FM zich steeds meer van het aansturen van de operaties naar het besturen van de keten. De ‘nieuwe generatie’ FM-organisaties zijn zo in staat om zich te nestelen in het hart van de (klant)organisatie en de uitvoering van hun beleid merkbaar te maken tot in de haarvaten van de organisatie. FM in optima forma is er één die voor de (klant)organisatie een bijdrage levert aan verschillende medewerkersuitkomsten, zoals productiviteit, vitaliteit en betrokkenheid, maar ook organisatieuitkomsten zoals innovatiekracht, risicobeheersing en financieel of maatschappelijk rendement.

Dit klinkt fantastisch, toch? Een mooie stip aan de horizon. De eerlijkheid gebiedt echter te zeggen dat de rol van FM nog nooit zo lastig is geweest als nu. De facilitaire managers (FM-ers) van nu ervaren dat hun wereld sneller verandert dan ooit. FM-ers ervaren dat de toenemende omgevings-

complexiteit en de eisen die aan FM worden gesteld, steeds explicieter doordringen in de wijze van bedrijfsvoering, maar ook in hoe de verhouding met andere organisaties en stakeholders in het facilitaire domein georganiseerd moeten worden. Daar staat tegenover dat de potentiële invloed en waarde van FM op het functioneren van de totale organisatie, nog nooit zo groot is geweest als nu! Er lijkt momentum te zijn voor diepgaande verandering.

Waar onderwerpen als het nieuwe werken, duurzaamheid, circulariteit, gezondheid en welzijn, werk-privé balans, decentralisatie van verantwoordelijkheden, aantrekkelijk werkgeverschap en het loslaten van controlesystemen voer was voor consultants met een groene pet of Human Resource Managers, is er nu voor FM-ers geen ontkomen meer aan! We moeten de manier waarop we in de facilitaire keten samenwerken herdefiniëren! FM kan alleen de uitdagingen van “nu” overwinnen als ze volwaardig samenwerkt met leveranciers, professionals en gebruikers in de keten.

Jahaah, zegt de professional in u!

Ik werk toch al samen! We hebben een regieorganisatie. Ik doe niet anders! En toch is samenwerken en regievoering een groot thema in de facilitaire markt. We verwachten namelijk meer

en willen meer uit onze samenwerking en regievoering halen. Gezien de dynamiek en ontwikkelingen binnen de facilitaire markt is het willen een gepasseerd station. Lets face it! De facilitaire markt heeft te maken met uitdagingen die van ons vragen om volwaardig samen te werken. De manier waarop we nu FM besturen is gewoon niet opgewassen tegen alles wat op ons afkomt. Stiekem weten we dit, en natuurlijk willen we dit ook veranderen, maar hoe geven we deze ontwikkeling vorm?

We kunnen de uitdaging van morgen niet beantwoorden met de facilitaire regie van gisteren

De verleiding is groot deze gezamenlijke uitdaging te beantwoorden vanuit traditionele visies en instrumenten. De tijd is veranderd en oude inzichten komen steeds meer onder vuur te liggen. Er is een bredere kijk op regie en samenwerken nodig, waarbij de wereld van de rationele bedrijfsvoering wordt gecombineerd met de sociale wereld (de wereld van betekenisvolle samenwerking) waarin de belangen van stakeholders centraal staan, zodat men in eigenaarschap de waarde kan leveren zoals dit is bedoeld.

FM heeft een praktisch en algemeen geaccepteerd kader nodig om richting te geven aan samenwerken en regie, zodat we samen de uitdagingen van morgen aan kunnen. We spreken van een shift waarbij onze oriëntatie en verhouding noodzakelijk verandert. We noemen dit de shift naar Next level FM, een lerende coalitie van relevante partijen.

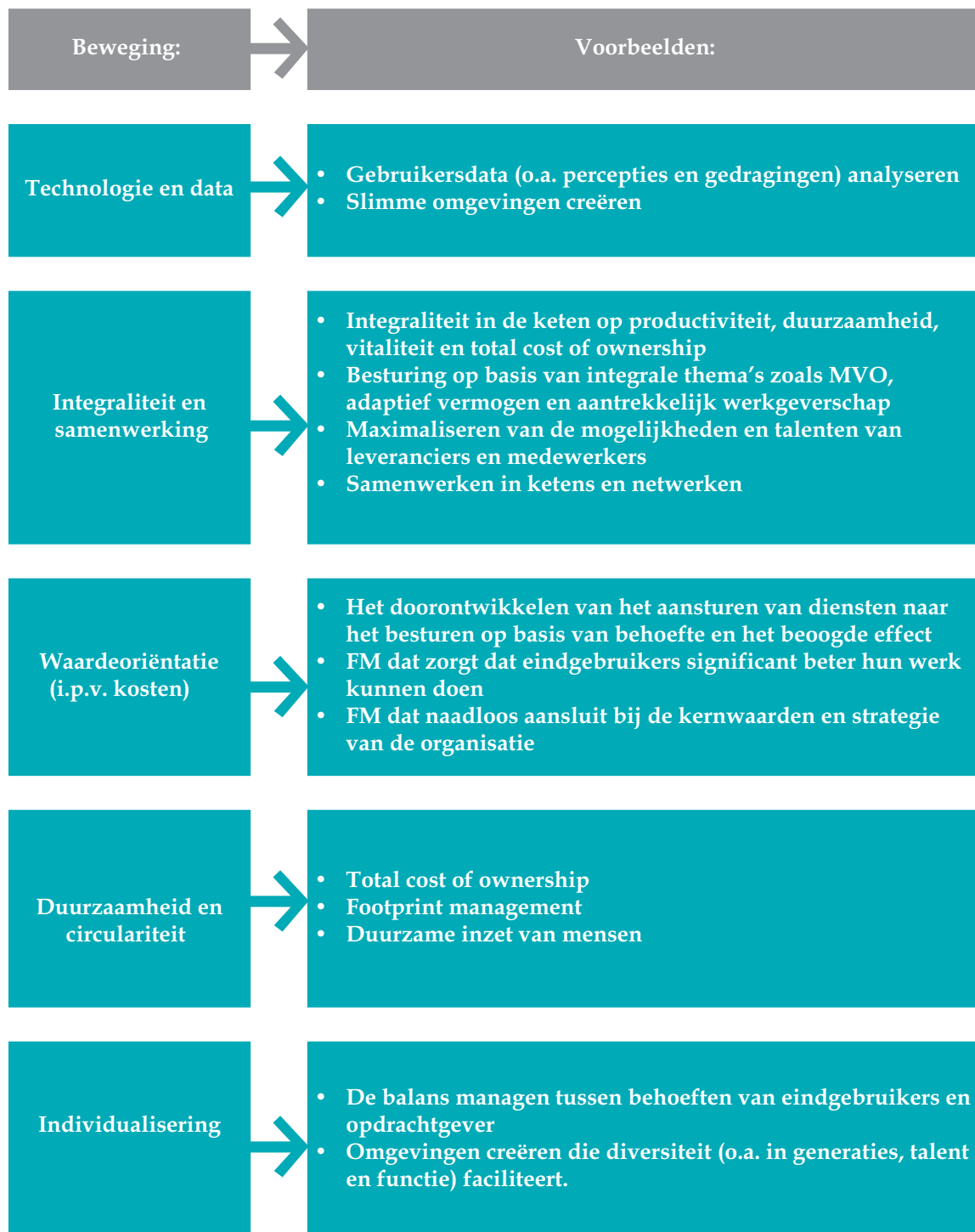
De kracht van dit kader is gelegen in de waardering voor de bestaande manier van regie en samenwerken en gelijktijdig het slaan van een brug naar een invulling van moderne regie, die aansluit bij de eisen die de omgeving aan FM stelt.

Next Level FM is gericht op het creëren van facilitaire omgevingen waar partijen in loyaliteit samenwerken en elkaar helpen te groeien. Waar ruimte is voor gezonde concurrentie, en daarbij tevens wordt samengewerkt aan een sterke innovatieve FM-sector. Netwerken waar men onderlinge verschillen ziet als motor voor innovatie en vooruitgang en niet als bedreiging. De essentie van Next Level FM is beknopt samengevat in onderstaande tabel.

Van	Tot
Activiteiten gestuurd	Proces- en outcome gestuurd
Defect georiënteerd	Progressiegericht
Volgens regels	Binnen kaders
Focus op taak en functie	Focus op waarde
Risicomanagement	Risico- en onzekerheidsmanagement
Stakeholdermanagement	Belangenmanagement

Trends en ontwikkelingen als drijver voor Next Level FM

Hierboven hebben we op hoofdlijnen de urgentie en noodzaak om binnen FM tot ontwikkeling te komen beschreven. Als we een niveau dieper kijken zien we aantal trends en ontwikkelingen in de facilitaire markt die de drijver zijn voor Next Level FM. Deze trends en ontwikkelingen hebben namelijk grote invloed op de wijze waarop FM binnen organisaties wordt bestuurd. Deze ontwikkelingen laten zich als volgt samenvatten:



Samen leren en onderzoeken naar onze rol van morgen en vandaag!

FM worstelt met de genoemde uitdaging omtrent regie en samenwerken. FM kan zich niet meer als onbeduidend opstellen. Van FM wordt verwacht dat zij een sociale en fysieke werkomgeving organiseert die naadloos past bij de behoeften, processen, doelstellingen en cultuur van de organisatie. Regie over de totale keten is hiervoor nodig. Niet alleen richting leveranciers maar ook het bij elkaar brengen van behoeften van eindgebruikers en de kernwaarden en strategie van de organisatie. Dit is wat Next Level Facility Management zou moeten zijn.

Dit kunnen we niet alleen op basis van goede bedoelingen en eigenwijze meningen van bureaus en consultants. Er wordt veel gesproken en geschreven over regie. Echter constateren we dat de meningen en invulling omtrent het thema regie sterk uiteenlopen. Consultancybureaus publiceren met regelmaat over een visie op regie maar echter niet zonder eigen belang. Dit brengt met zich mee dat binnen de markt gezocht wordt naar de daadwerkelijke betekenis van het nieuwe systeem van FM. De markt heeft baat bij een gezamenlijk gedragen beeld van de Next level FM-organisatie.

In samenwerking met FMN en Wageningen University coördineert ResetManagement een platform en onderzoek waar de principes van Next Level FM worden onderzocht en gedeeld vanuit de volgende centrale vraag:

Hoe kan Next Level Facility Management worden gedefinieerd en hoe manifesteert dit zich in de wijze van besturen en managen van de facilitaire keten, netwerken, medewerkers en organisaties?

Nu gaan we wat doen! Professioneel netwerkplatform voor Next Level FM

Om antwoord te geven op deze centrale vraag, is op initiatief van FMN en een aantal bedrijven als founding fathers van Next Level FM, het Platform Next Level FM opgericht vanuit de gedachte dat:

- Er nieuwe management skills en inzichten nodig zijn om effectief vorm te kunnen geven aan Next Level FM;
- Er een vertaalslag gemaakt moet worden van een visie op Next Level FM naar operationeel proces en gedrag;
- Er een gemeenschappelijk beeld over regie en samenwerken in de keten nodig is;
- Het van groot belang is om de verhoudingen in de FM-sector te professionaliseren;
- Organisaties veel van elkaar kunnen leren, door het uitwisselen van ervaringen en in gezamenlijkheid invulling geven aan wetenschappelijk onderzoek.

Het platform is een samenwerking tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers gefaciliteerd vanuit de wetenschap (Wageningen University) voor wederzijdse uitwisselingen van best practices en onderzoeksresultaten.

Samenwerken aan de toekomst van FM

Als deelnemer van het platform geeft u koers en richting aan de te behandelen thema's. Deze thema's worden in samenspraak opgesteld en vertaald naar gerichte opleidings- en onderzoeksprogramma's waar uw medewerkers aan kunnen deelnemen.

Schematisch ziet het er als volgt uit:

	Pre-scan	Leren		Doen
		Vaardigheden en bewustzijn	Fit for?	Samenwerken in actie
FMN Opdrachtgevers Opdrachtnemers	Waar staan we?	Leer programma's Onderzoeksprogramma's	Meten	Journeys, cases, co-creatie, vraagstukken, hackathons, etc.

Deelname is vrijwillig, maar niet vrijblijvend!

De focus van het platform ligt op het ontwikkelen van een uniforme taal voor de besturing van FM-omgevingen. Daarbij wordt een kader aange-reikt om professionals in FM te ondersteunen om invulling te geven aan Next Level FM. Het Platform Next Level FM is een lerende coalitie waar we samen de nieuwe realiteiten in FM ontwikkelen.

Dit is belangrijk omdat we als markt daar een gelijk beeld over moeten vormen. U neemt deel aan unieke vorm van innovatie in de FM- wereld.

Deelname betekent:

- Samen richting geven aan onderzoek en opleiding
- Uw medewerkers samen (leveranciers en opdrachtgevers) laten werken aan thema's van de toekomst
- Uw medewerkers samen opleidingen laten volgen.

Dat betekent concreet:

- 4x per jaar opleiding van 3 van uw key players in lijn met het onderzoek en Next Level FM-programma
- 2x per jaar een bijeenkomst met diner met eindverantwoordelijken om richting en koers te geven aan het onderzoeks- en opleidings-programma van het platform.
- Dat uw organisatie mee kan werken aan publicaties en innovaties omtrent Next Level FM

Met andere woorden: als deelnemer bent u trendsetter en krijgt u onafhankelijk opgestelde methodes en kennis voor uw Next Level FM Organisatie.

Het platform is een initiatief van FMN, Wageningen University en ResetManagement. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Next Level FM

'De Kosmos',
Dribergseweg 2,
3703 JB ZEIST
Tel. 030- 30 39 769
nextlevelfm@ResetManagement.com

