

FOCUS OP HET PRIMAIRE PROCES

DE ROL VAN DE FACILITY MANAGER

Facilitymanagement is een breed en dynamisch werkveld en omvat functies op zowel uitvoerend als strategisch niveau. Anders dan vaak wordt aangenomen, beperkt het zich zeker niet tot de dienst die verantwoordelijk is voor schoonmaak, voorraadbeheer en klein technisch onderhoud.

Tekst Gofrie van Lieshout

De facility manager is met zijn team in feite verantwoordelijk voor alle aspecten die ervoor zorgen dat medewerkers zich optimaal kunnen richten op de primaire taken van de organisatie. Voor een ziekenhuis is dat bijvoorbeeld het verzorgen en genezen van patiënten en voor een havenbedrijf staat een efficiënte en veilige doorvoer van goederen centraal.

Afhankelijk van de omvang en het type organisatie wordt bepaald welke taken en verantwoordelijkheden tot het vakgebied van de facilitaire manager behoren. Het facilitaire beleid dient altijd afgeleid te zijn van de strategische bedrijfsdoelen van de organisatie en horizontaal aan te sluiten op de andere deelgebieden zoals financieel beleid, sociaal beleid en productiebeleid. Van de facilitymanager wordt dan ook verwacht op alle niveaus te kunnen functioneren en over kennis te beschikken op verschillende terreinen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan zaken als inkoop, duurzaamheid, kwaliteitszorg, ict en financieel beheer. Goede communicatie en een integrale werkwijze zijn belangrijk om processen, systemen en instrumenten goed op elkaar aan te laten sluiten.

Twee facilitymanagers, werkzaam bij verschillende organisaties op Curaçao, vertellen over hun werkzaamheden en trends in het vakgebied.

Gerwin IJzer, Hoofd Bedrijfsvoering bij de Vertegenwoordiging van Nederland in Aruba, Curaçao en St. Maarten: 'Het mag hen aan niets ontbreken.'

De Vertegenwoordiging van Nederland heeft een adviseerende en ondersteunende taak namens de Nederlandse minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ook heeft de Vertegenwoordiging een consulaire taak en helpt burgers in nood.

Tot de verantwoordelijkheden van IJzer behoren de financiële administratie (inclusief salarisverwerking), ICT, beveiliging, het beheer van de personeelsdossiers, inkoop en aanbestedingen. En daar komen eigenlijk alle voorkomende facilitaire werkzaamheden bij. 'Het mag hen aan niets ontbreken', zo vat hij het samen. Met 'hen' doelt hij op de beleidsmedewerkers die belast zijn met de primaire taken van de Vertegenwoordiging.

'De gebouwen worden goed onderhouden, apparaten werken, alles is op voorraad, bestellingen en reserveringen worden gedaan en budget is beschikbaar', zo vertelt IJzer. 'Maar toch is het soms een kwestie van afwegen wat in alle redelijkheid aan je team gevraagd kan worden. De grens tussen primaire en ondersteunende taken is soms dun, dus goede afspraken hierover zijn belangrijk. Een totale afhankelijkheid van de ondersteunende diensten is namelijk niet wenselijk, omdat van iedereen enige mate van zelfredzaamheid wordt verwacht.'

De Vertegenwoordiging heeft op Curaçao twaalf medewerkers in dienst, waarvan er vijf tot het team van IJzer behoren. De vestigingen op Aruba en St. Maarten zijn zelf verantwoordelijk voor operationele zaken, de coördinatie gebeurt vanuit Curaçao. Coachen en motiveren vindt IJzer belangrijker dan vertellen hoe het werk gedaan moet worden. Medewerkers krijgen de ruimte zich te ontwikkelen en zelf te bepalen hoe zij feedback vertalen naar hun functioneren. En dat werkt. Mensen zijn gemotiveerd en als de afdeling goed draait, heeft dat direct een positief effect op de andere medewerkers en bezoekers. 'Dat is indirect ook mijn succes.'

De uitdaging is om onder alle omstandigheden het primaire proces te ondersteunen. 'Als er gezeurd wordt over een kleinigheid zoals duivenpoep op de parkeerplaats als grootste ongenoegen, dan doen wij ons werk goed.'

Verder is integriteit bij inkoop en aanbesteding een aandachtspunt: 'Je moet altijd rechtmatigheid aan kunnen tonen van je handelen en alle schijn voorkomen'.

Het leukste van deze baan zijn het brede relatienetwerk dat je opbouwt en de dynamiek, vertelt IJzer enthousiast. 'Dankzij de veelzijdigheid en de afwisseling tussen aansturen en de uitvoering, je bent verantwoordelijk voor heel grote uitgaven, maar staat het volgende moment weer met een schroevendraaier in de hand'.

Het advies van IJzer voor aankomende facilitymanagers: 'Wees een generalist en spreek de taal van je medewerkers. Het gaat niet om details, die vullen je medewerkers wel in. Denk met ze mee als een ondernemer en geef hen de ruimte zich inhoudelijk te ontwikkelen. Met gezond verstand kom je heel ver!'

Jevon Mathew, Manager Facilities & Real Estate bij SGR-Groep: 'Samenbrengen en afstemmen van gebouwen, processen en mensen.'

De SGR-Groep biedt ondersteunende diensten aan de werkstichtingen Fundashon Verriet, Revalidatiecentrum Curaçao, Curaçao Orthotics & Prosthetics en de Stichting Beheer Gebouwen. De organisatie heeft 554 medewerkers in dienst en telt 68 gebouwen, verdeeld over zeven lokaties.

Om op deze grote schaal alles in goede banen te kunnen leiden, heeft de SGR-groep een structuur waarbij naast Facilities & Real Estate, de dienst van Jevon, ook de beleidsonderdelen HRM, ICT en Financiën een eigen afdeling vormen.

De managers van de verschillende afdelingen zijn gelijkwaardige gesprekspartners en er is veel aandacht voor afstemming. 'Door goed naar elkaar te luisteren kent men elkaars verwachtingen, behoeftes en beperkingen en kun je elkaar aanvullen zonder onbedoeld op elkaars stoel plaats te nemen, aldus Mathew. Mathew, deskundige op het terrein van real estate, heeft een ware passie voor facilitymanagement ontwikkeld en richt zich op het samenbrengen en afstemmen van gebouwen, processen en mensen. Samen met 67 collega's is hij verantwoordelijk voor onder meer inkoop- en contractmanagement,

Menkan Smits (1961)

Opening this summer!
BLISS PLATE
Wellness menu

Your inspirational location for all events!

Secluded in the valley of Villapark Fontein, we offer you the perfect privacy for your conference, B2B meetings, teambuilding activity, ventures, mindfulness workshops, yoga, retreats and (wedding) events. We have 7 villas, conference and meeting rooms, fully equipped kitchen, theater, gym, swimmingpool, yoga studio and a labyrinth.

You can organize your event yourself or we can take care of everything.

Contact us at
+5999 561 2228
Sharon Vassell

ANANDA
RESORTS & SPA | CURAÇAO

Uitzenden | Payrollen | Werving & selectie | Projects & contracting

Tempo is de recruitment agency van de Caribbean, die al ruim **20 jaar** staat voor **professionaliteit en kwaliteit**.

Wij delen de **ambitie, ontwikkeling en innovatie** met onze opdrachtgevers om snel en efficiënt oplossingen **op maat** te leveren.

t tempo
Flexible Manpower

www.tempocaribbean.com
info@tempocuracao.com | info@tempoaruba.com | info@tempobonaire.com

MAMMOET PRINTING
stickers, banners & more
NU OOK VOOR VLAGGEN

Info@mammoetprinting.com

MANAGEMENT

onderhoud gebouwen, projectmanagement nieuwbouw, vervoer en logistiek, magazijnbeheer, de wasserij en de schoonmaakdiensten. Het gaat om een enorme hoeveelheid kleine en grote processen die gezamenlijk grote invloed hebben op de resultaten en werkomstandigheden van de collega's van andere diensten. In eerste instantie vormen die collega's als interne klanten de doelgroep, maar alle werkzaamheden van de dienst zijn uiteindelijk van invloed op de service aan de externe cliënten: de zorgvragers.

Mathew neemt klachten serieus en bepaalt graag vooraf samen de kritische succesfactoren voor de diensten waarvoor hij verantwoordelijk is. Hieraan voldoen dankzij de professionele activiteiten van zijn directe medewerkers is zijn persoonlijke uitdaging. Hij geeft hen daartoe de ruimte om zich professioneel en persoonlijk te ontwikkelen. Op Curaçao leeft volgens Mathew nog het klassieke beeld dat het vakgebied voornamelijk betrekking heeft op vastgoed. Maar facilitymanagement is met name het integraal benaderen van de functie van vastgoed en de processen waarvan het een onderdeel is. 'We hebben nog te vaak de neiging het vakgebied af te bakken en alles zelf op te lossen, terwijl we samen veel meer kunnen bereiken'.

Een andere uitdaging is het inzetten op meer duurzame oplossingen en mensen bewegen daarin mee te gaan. Als voorbeeld noemt Mathew de wens om de bedrijfs-hulpverlening (BVH) echt van de grond te krijgen en deel uit te laten maken van het bedrijfsrisicobeleid en calamiteitenbeleid. Ook thema's als klimaatverandering en milieu verdienen meer aandacht.

Trend is dat vaker gekozen wordt om diensten extern uit te besteden. Expertise en ervaring worden dan ingekocht waardoor bedrijven scherper af kunnen stellen op kwaliteit en continuïteit. Andere issues die volgens Mathew in de toekomst van invloed zijn op het vakgebied: prestatiecontracten, circulair inkopen, strategische partnerships en lean management.

Het advies van Mathew voor aankomende facilitymanagers: 'Stel je open voor andere inzichten, bouw aan een netwerk met collega's bij andere organisaties en zet vooral in op het delen van kennis en samenwerking. Een pro-actieve houding en meedenken met anderen, daar draait het om.' <

Verschillende aandachtsgebieden van de facility manager

Gebouwen & terreinen

Beheer vastgoed en onderhoud
Technisch beheer

Huur- en servicecontracten
Beveiliging

Inkoop en logistiek

Inkoop
Leasecontracten

In- en uitbesteding
Vervoer & voorraadbeheer

Duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Energie
Milieu

Arbo

Kwaliteitszorg

Meet- en sturingsinstrumenten
Procesverbetering

Projectmatig werken
Trainingen

ICT

Netwerken
Toepassingen

Databeheer
Risicobeheersing

Civiele diensten

Schoonmaak
Beveiliging/toegangsbeheer

Catering
Receptie

Financieel beheer

Financiële (project-)administratie
Salarisadministratie

Begroten, budgettering,
verantwoording

Personeel en opleiding

Aansturing, beoordeling
Bij- en nascholingsplanning

Taak- en functiebeschrijving
(competentiemanagement)
Arbeidsvoorwaarden

Communicatie

Overleg & afstemming
Marketing & PR

Presentatie, rapportage

Hilton meeting Special

Book before August 31st and receive **20% discount** on your F&B requirements!

Valid from June 1st to November 30th. Only applies for new bookings for meetings with a minimum of US\$ 1,000.-

Hilton
CURAÇAO