[FMN Michel Tobé]

Facilitymanagement is de Haarlemmerolie van de organisatie

Facilitymanagement is breed en beslaat alle ondersteunende processen die buiten de kerntaken van een onderneming vallen, van ICT en gebouwbeheer tot schoonmaak en catering. Bij de inkoop van facilitaire diensten moet de vraag ‘wat voor organisatie willen we zijn?’ centraal staan, adviseert FMN-voorzitter Michel Tobé opdrachtgevers.

Facilitymanagement levert een essentiële bijdrage in het wel of niet aan je binden van mensen, aldus Tobé. ‘Met je facilitair beleid kun je met je keuzes een bijdrage leveren aan het MVO- en diversiteitsbeleid van je organisatie. Het helpt je om je purpose zichtbaar te maken.’ Hij maakt zijn punt duidelijk met een voorbeeld bij de gemeente Capelle a/d IJssel, waar hij werkt. ‘In het vorige collegeprogramma stond ‘Elke Capellenaar telt mee!’. Via de catering geven we daar invulling aan en werken we met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.’ De gemeente slaat daarmee een driedubbele slag, meent hij. ‘Je bindt je medewerkers met een fijne werkplek, maar je levert ook nog eens een directe bijdrage aan het beleid van de organisatie.’ De gastvrijheid van een organisatie begint bij de facilitaire ondersteuning, maar daar hoort ook wederkerigheid bij, stelt Tobé. ‘Als je wil dat een schoonmaker of beveiliger zich welkom of gewaardeerd voelt, moet je zorgen dat iemand zich gezien voelt. Dat kan heel eenvoudig, door ‘hallo’ te zeggen of een praatje te maken, maar ook door mensen uit te nodigen voor het personeelsfeest.

**VN duurzaamheidsdoelen**

Tobé haalt de 17 duurzaamheidsdoelen van de Verenigde Naties (SDG) aan. ‘Mensen aan de onderkant van de maatschappij kunnen een prima baan hebben in het facilitaire domein. De sector biedt ze een enorme kans om te groeien in hun werk.’ Hij gebruik de schoonmaak als voorbeeld. ‘Het is bekend dat daar veel mensen werken met een migratie achtergrond die de Nederlandse taal soms slecht beheersen. Je hebt tegenwoordig apps die simultaan vertalen wat iemand zegt of de werkinstructie geeft in iemands eigen taal. Daar wordt bij schoonmaakorganisatie CSU van gebruikgemaakt. Waardoor iemand sneller kan groeien in zijn of haar rol. Daarmee pak je meerdere VN duurzaamheidsdoelen tegelijkertijd, zoals armoede, onderwijs en bestaanszekerheid.’

De afgelopen 10 jaar zijn er 1 miljoen werkenden bijgekomen en de komende 10 jaar gaan er weer twee miljoen vanaf, stelt Tobé. ‘Juist in beroepen waar handen nodig zijn, slaat de krapte op de arbeidsmarkt extra hard toe. Hierdoor is innovatie in de branche urgenter dan ooit, maar vooral ook sociale innovatie, met inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De catering, schoonmaak en zorg vissen allemaal in dezelfde vijver. Dat is een maatschappelijk probleem. We proberen ons allemaal aantrekkelijk te maken als werkgever.’ Misschien moeten we anders gaan kijken en het meer zoeken in andere verdienmodellen.’ Samenwerking tussen facilitair dienstverleners en opdrachtgevers is essentieel, om het dreigend tekort aan handen te keren, stelt Tobé. Hij gebruikt de aanbesteding voor de schoonmaak als voorbeeld. ‘De vraag hoeveel uur mensen gaan schoonmaken vind ik helemaal geen interessante vraag. Ik wil een schone werkplek en omgeving. Waarom zou ik, als een bedrijf dat met minder uren kan met innovatieve technologie, niet bereid zijn om daar voor te betalen?’

Tobé ziet een opvallende kentering in de markt: ‘Opdrachtnemers, maar ook schoonmakers en andere werkenden, hebben het werk voor het kiezen. Vragende partijen krijgen opdrachten niet vervuld, als deze niet interessant is. Ze moeten veranderen, ketengericht samenwerken. Mijn stelling is dat je als facilitair opdrachtgever moet zorgen dat iedereen in de keten tevreden is. Of het nou de eindgebruiker is, zoals de patiënt of medewerker in het ziekenhuis, of de cateringmedewerker of schoonmaker. Je moet iedereen het gevoel geven welkom te zijn.’ Het vraagt om een opdrachtgeverschap, waarbij je een facilitair bedrijf waardeert om diens expertise en bereid bent om die expertise ook in te zetten. Dat doe je door om het eindproduct te vragen, bijvoorbeeld een schoon gebouw, en aan je opdrachtnemer vraagt hoe deze dat gaat regelen. Met respect voor de waarde die iedereen meebrengt.’

[streamer]

‘De sector biedt mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt een enorme kans om te groeien in hun werk’