

# Nieuwe generatie, nieuw talent

‘Wat ICT te veel heeft, heeft facilitair te weinig’

**Hoe komen de facilitaire talenten van vandaag de dag in het vakgebied terecht? Wat vinden zij van het facilitaire domein, wat willen ze bereiken en hoe denken zij daar te komen? Een gesprek met Maaike Kuipers – een facilitair talent – over de het vakgebied, het Startersevent 2010 en duurzaamheid.**

*Natalie Hofman*

Een nieuwe generatie in het facilitaire vakgebied dient zich aan. De talenten van deze generatie zijn gedreven, proberen zich naast werk en studie te ontplooiën. Hoe komt deze nieuwe generatie aan kennis, wat houdt hen bezig? De invulling die de Starterskring gaf aan het Startersevent 2010 intrigeerde mij. Het contact dat ik had met Maaike Kuipers, consultant bij facilitair onderzoeksbureau Integron in het kader van het event, was reden om meer te willen weten over wat deze generatie en haarzelf bezig houdt.

ling die de Starterskring gaf aan het Startersevent 2010 intrigeerde mij. Het contact dat ik had met Maaike Kuipers, consultant bij facilitair onderzoeksbureau Integron in het kader van het event, was reden om meer te willen weten over wat deze generatie en haarzelf bezig houdt.

## **Carrière**

Kuipers heeft haar opleiding gevolgd aan de hotelschool. Ze is bij toeval in het facilitaire werkveld terecht gekomen. Na de hotelschool heeft zij een duidelijke keuze gemaakt voor de hotelwereld en zette zij de eerste stappen van haar carrière. Door het volgen van een deeltijd hbo-opleiding kwam zij in aanraking met de onderzoekswereld. Onderzoek sprak haar erg aan en uiteindelijk is ze bij Integron terechtgekomen. Op dat moment wist ze bijna niets van de facilitaire wereld. Als ik doorvraag, dan blijkt dat juist de elementen die in het facilitaire vakgebied zo belangrijk zijn, de hoofdelementen zijn in de hotellerie. Gastgericht werken, voor de gast denken en zo proactief mogelijk en oplossingsgericht aan hun vraag voldoen. Om haar kennis van het facilitaire domein te vergroten, heeft Kuipers zich verdiept in het vak. In twee jaar tijd heeft ze haar kennis verbreed. Ze volgde workshops, woonde seminars bij en sprak met facility managers.

Toen ze bij Integron begon, lanceerde men de facilitaire tevredenheidsbenchmark. Kuipers heeft een bijdrage geleverd om de afdeling verder vorm te geven. Hierbij stond de vraag waar de facility manager behoefte aan heeft centraal. Hoe kan de facility manager zijn werk goed doen? Op de vraag wat zij vindt van het facilitaire vakgebied, komt zij met een interessante stelling: ‘Wat ICT teveel heeft, heeft facilitair te weinig. ICT levert een dienstenpakket en afwijkingen daarop worden anders benaderd. Aanpassingen aan het netwerk kunnen, maar kosten geld. Ze leveren een laptop, maar de medewerker krijgt geen keuze uit tien verschillende modellen. Dat is in het facilitaire werkveld wel anders, daar wordt meer maatwerk geleverd en altijd nagedacht over hoe de klant het meest tevreden kan zijn. Hierbij wordt niet meteen gesproken over extra kosten, dat komt later wel. Facility management moet commerciëler worden. Weten wat je verkoopt en hoe je het verkoopt. Aan de



Foto's: Levin den Boer – Persforu

Maaike Kuipers

andere kant is het facilitaire werkveld waarschijnlijk beter dan ICT in het verkopen en communiceren van de dienstverlening. Zij verdiept zich in welk antwoord de klant wil horen en richt haar communicatie daar op in. Dit komt de klanttevredenheid ten goede. Zo kunnen beide gebieden van elkaar leren.’

## **Kennisdeling**

Door haar baan bij Integron ziet Kuipers veel verschillende bedrijven van binnen. Op de vraag wat zij interessant vindt in haar baan de afgelopen jaren, geeft zij aan dat facility management behoefte heeft aan kennisdeling, Kuipers: ‘Ik kom voor onderzoek bij diverse facility managers en merk dat men zich onvoldoende verdiept in trends en ontwikkelingen. Als manager zit men vaak op een eiland en ziet men weinig van de buitenwereld. Het is leuk om deze managers te helpen bij hun vraagstukken en ze te koppelen aan andere managers om kennis te delen. De facility manager van vandaag is voornamelijk bezig met de waan van de dag. Er is veel behoefte om

beschikbare kennis te delen. Om kennis te delen worden veel seminars georganiseerd, veel kennis is al ontwikkeld maar men weet die niet te vinden.

‘Een mooi voorbeeld daarvan is Agentschap NL dat een project heeft opgestart rondom slimme energie. Een onderwerp dat leeft in veel organisaties, maar telkens wordt het wiel opnieuw uitgevonden. En dat is onnodig, we kunnen meer van elkaar leren.’

Zelf heeft ze bij Integron verschillende workshops verzorgd met als doel om kennis te delen en de facility managers te informeren over het resultaten van het Facility Belevingsonderzoek van Integron. Zij vond het inspirerend om te doen, goed om te zien dat facility managers kennis willen delen. Maar Kuipers constateert ook dat veel seminars erg passief zijn. Kuipers merkt ook dat het als young professional moeilijk is om bij de oude garde te komen. Er is zeker sprake van cliëlvorming. Zij heeft inmiddels veel collega's leren kennen, waarbij het voor haar makkelijker is geworden om te netwerken. Sinds kort is ze lid van FMN, daarvoor nam ze wel deel aan bijen-



### Van Ganswinkel Office Paper

Oud papier is de belangrijkste grondstof voor nieuw papier. Maar bij de productie van standaard kantoorpapier worden nog altijd veel natuurlijke materialen gebruikt. Terwijl dit niet nodig is. Afval bestaat niet. Dat bewijzen we met het unieke Van Ganswinkel Office Paper. Wereldwijd het eerste Cradle to Cradle-gecertificeerde kantoorpapier, waarmee uw organisatie zich eenvoudig kan verduurzamen.

De milieuvoordelen van ons 100% gerecyclede papier? Geen schadelijke chemicaliën, 79 liter minder water, 72% minder elektriciteit en 53% minder CO<sub>2</sub>-uitstoot bij de productie van 1 pak papier. En er wordt geen boom voor gekapt, terwijl voor 1 pak standaard papier 7,5 kg hout nodig is.

Wilt u Van Ganswinkel Office paper zelf uitproberen? Bestel dan direct een proefpakket via

[www.vanganswinkel.nl/officepaper](http://www.vanganswinkel.nl/officepaper)

ZO

MAKEN

WIJ ER

IETS

MOOIS

VAN.



komsten en las *FMI* maar was nog geen lid. Nu heeft ze er toch voor gekozen om zelf lid te worden en ze haalt veel informatie uit de vakbladen. Het helpt haar om kennis te vergaren over het vakgebied.

#### Toekomst

Op de vraag wat er gaat veranderen in de facilitaire wereld en wat de drijfveren worden de komende jaren, moet Kuipers even nadenken. Zij kan niet meteen een trend bedenken en geeft dan ook aan dat ze niet verwacht dat er heel veel zal veranderen. Veel onderwerpen zijn al eens aan bod geweest en blijven een constante factor. 'We zijn wel een beetje klaar met het nieuwe werken, dus daar zal niet een enorm ontwikkelpotentieel meer in zitten. De onderwerpen herhalen zich meer dan dat er nieuwe onderwerpen aan toe worden gevoegd.'

Zij ziet wel dat er op het gebied van duurzaamheid veel ontwikkeling is. Publiek-private Samenwerking (PPS) is voor haar een voorbeeld dat het onderwerp rondom duurzaamheid interessant maakt. Het zet haar aan het denken en zij is van mening dat het vakgebied behoefte heeft aan langetermijnplanning. Focus op duurzaamheid heeft voor haar niet alleen met kosten te maken, maar heeft ook voordelen voor de organisatie zelf en de medewerkers. De nieuwe generatie zal niet specifiek kiezen voor een duurzaam bedrijf, maar meer kijken naar wat het bedrijf hem of haar te bieden heeft. 'PPS is de trend, niet alleen voor de overheid, maar ook het bedrijfsleven kan met dit inzicht beter bouwen en exploiteren. De integrale samenwerking tussen de bouwende partij en de exploiterende partij

levert voordelen op. Een mooi voorbeeld hiervan is het huis dat ik gekocht heb, dit huis is binnen tien weken gebouwd. Er was sprake van een integrale planning waar de leveranciers en aannemers bij betrokken waren. Zij werden erop gewezen dat ze onderdeel waren van een keten en dat ze onderling konden zorgen voor een betere aansluiting op elkaars werkzaamheden. Het niet presteren van de leveranciers leidde ogenblikkelijk tot het niet meer deelnemen aan de volgende fase van het totale bouwproject. De bouw had uiteindelijk in negen weken uitgevoerd kunnen worden, maar voor het aanvragen van vergunningen waren de grote bureaucratische partijen als Nuon, KPN en de gemeente niet in staat om mee te bewegen. Het streven was een oplevering met nul restpunten, uiteindelijk waren het er zes. Dat is in ieder geval veel minder dan bij een gemiddelde oplevering. De restpunten werden ook onmiddellijk geëvalueerd en meegenomen in de volgende bouwfase.'

#### Twitteren

Hoe kijkt Kuipers nu aan tegen de nieuwe generatie facility managers? 'Ik denk dat de nieuwe generatie sneller van baan wil wisselen, ik kan mijzelf niet voorstellen dat ik langer dan tien jaar bij een bedrijf werk. Het is juist uitdagend om in diverse bedrijven zelf te leren van alle verschillende organisatieconcepten. Bovendien vind ik het ook interessant om kennis te delen in andere organisaties.'

Gevraagd naar in hoeverre Kuipers gebruikt maakt van social media en het nieuwe werken geeft ze aan: 'Mijn huidige werkgever is er nog niet echt mee bezig, ik zou wel wat flexibeler willen werken, mijn tijd meer zelf willen indelen.' Wat betreft social media twittert haar directeur er op los, zelf is ze geen fervent twitteraar. Als ze meer zou twitteren, dan alleen zakelijk. 'Je moet wel iets zinnigs te melden hebben', aldus Kuipers. Ze is zakelijk wel verbonden aan het platform LinkedIn, maar neemt nog geen deel aan de discussies. Ze vindt het nog lastig om haar mening te ventileren. Jongeren hebben vaak een verfrissende kijk op zaken, maar het vakgebied maakt daar nog te weinig gebruik van. De zakelijke discussies nodigen niet uit om actief deel te nemen.

Het Starterseven en dit interview maken duidelijk dat er sprake is van een nieuwe generatie die met dezelfde onderwerpen bezig is. Men is net zo enthousiast over het vakgebied en probeert met veel passie nog meer uit het vak te halen. De jongeren willen graag van ons leren en kennis delen. Wij zouden daarentegen wat vaker naar hen moeten luisteren, dat kan heel verrijkend zijn.

> Natalie Hofman is redactielid *FMI* en manager operations bij Strukton Workspere