

Gesprek met Maarten van 't Hof

Geen consultants, maar kenniswerkers



De wereld van Facility Management is er een van verandering. In moordend tempo worden medewerkers geconfronteerd met veranderingen in IT, huisvesting en inkoop. Om op de hoogte te blijven is verversing van kennis en een verruiming van het blikveld soms noodzakelijk. Bij www.hetkantoorgebouw.nl kan men dan goed terecht. Een gesprek met Maarten van 't Hof over www.hetkantoorgebouw.nl, inkoop van kantoormeubilair en verhuizingen.

Een eerste relevante vraag luidt natuurlijk wat www.hetkantoorgebouw.nl betekenen kan voor een facilitair manager. Het antwoord hierop is volgens Maarten Van 't Hof echter niet gemakkelijk te geven. Toch doet hij een poging: "Naast onze adviezen, waarover later meer, richten wij ons op kennisoverdracht aan medewerkers en hoofden van facilitaire diensten. Met name diegenen die zich bezighouden met (kantoor)huisvesting. Wij hebben drie cursussen. De zesdaagse cursus 'het kantoorgebouw, de indeling en uitrusting' richt zich op alle aspecten van de kantoorhuisvesting. Als rode draad zit in de cursus de oplossing van huisvestingsvragen. De deelnemers zijn na deze cursus in staat om interne huisvestingsproblemen te onderkennen en op te lossen. De cursus behandelt ook het gehele verhuisproces, uitgaande van het moment waarop besloten wordt naar andere huisvesting te zoeken, tot na de verhuizing. Wij maken geen experts van de deelnemers, maar geven zoveel infor-

matie dat hij/zij met de deskundigen kan praten en zelf een goed eisenpakket kan samenstellen. Overigens is het gaan verhuizen naar een ander pand geen voorwaarde voor het volgen van deze cursus. Ook het intern oplossen van huisvestingsproblemen komt aan de orde en ook daarover vindt men alle benodigde informatie. De cursus syllabus is een naslagwerk van bijna duizend pagina's. Aanvullend op deze cursus, maar ook uitstekend apart te volgen, zijn er nog twee meer specialistische cursussen. De ene richt zich op de toepassing van de ARBO-wet en regelgeving op kantoor. De andere gaat specifiek over het inrichten van werkplekken en de selectie van meubels. Deze laatste cursus bevat elementen die ook voor een inkoper interessant zijn. Maar de cursus richt zich vooral op de facilitaire dienst. Vanuit onze en hun praktijk is het de bedoeling dat zij een goed programma van eisen kunnen samenstellen met betrekking tot wat de inkoper zou moeten inkopen."

Inkoopcriteria

Bij de inkoop van kantoormeubilair speelt een aantal factoren een belangrijke rol. Van 't Hof: "Kantoormeubels kopen is, zo blijkt dikwijls, toch of een kwestie van emotie of van geld. Dat is te betreuren. De meubels zijn namelijk niet een op zich staand gegeven. Wat men niet mag vergeten is dat er veel belangrijkere zaken eerst moeten worden bekeken voordat meubels worden aangeschaft. Niet zozeer het meubel als wel de ruimte, de lay-out en de voorzieningen hebben de grootste impact op de productiviteit. Eerst moet men dus nagedacht hebben over de functionele werkplekeisen en omgevingseisen voordat men invulling hieraan geeft door middel van de meubels. Is het de taak van een medewerker om bijvoorbeeld veel te bellen, dan kan plaatsing van deze medewerker temidden van andere medewerkers een negatieve invloed uitoefenen op de productiviteit van laatstgenoemden. Hij of zij zou dus of apart moeten zitten of door middel van wandjes moeten

worden afgescheiden van de rest. Een medewerker die zich goed moet kunnen concentreren moet je niet midden in een afdeling zetten. Die moet apart zitten, zo mogelijk in een eigen kamer. Studie heeft aangetoond dat bij creatieve werkzaamheden het steeds gestoord worden door bewegingen in de omgeving en geluid tot twintig procent aan productiviteit kan kosten. Dat leidt er soms zelfs toe dat mensen werk mee naar huis nemen, omdat ze op kantoor zich niet kunnen concentreren. Het nadenken over de layout van de kantoorinrichting en de indelingsprincipes kan intern gebeuren, uitbesteed worden, maar ook een onderdeel zijn van een meubellevering. Bij het inkopen van nieuw meubilair kan men namelijk de lay-out planning ook overlaten aan de leverancier. Maar dan moet wel beoordeeld worden of de leverancier ook echt verstand hiervan heeft of alleen maar in een gegeven ruimte zo 'mooi' mogelijk de meubels neerzet. Hier zal dus een team van inkoop en facilitaire dienst de parameters moeten zetten en de leveranciers moeten beoordelen. De grotere leveranciers leveren geen slecht meubilair meer af. Wat dan telt is bijvoorbeeld de levensduur. Flexibiliteit van het meubel speelt daarbij een voorname rol: kan het meubel bij wijzigende behoeften makkelijk aangepast worden? In onze cursus bespreken wij een checklist van ongeveer tachtig punten waarop de meubels beoordeeld kunnen worden."

Ergonomie

We leggen Van 't Hof de stelling voor dat ergonomie als inkoopcriterium nog altijd te weinig aandacht krijgt. Hij is het daar deels mee eens: "Als de inkoop van een nieuw kantoormeubel een op zich staand gebeuren is, dan zal emotie en/of geld de doorslag geven. Maar als het inkopen van een meubel een onderdeel is van een wijzigingsproces in de organisatie en er voldoende deskundigheid is op de wijze waarop het gehele traject moet worden doorlopen en alle aandachtspunten worden gehonoreerd, dan zal het ergonomische deel automatisch optimale aandacht krijgen. Alles valt of staat met de deskundigheid van de facilitaire dienst en/of hun adviseurs. Bedenk daarbij dat inkopen van kennis zeker overwogen moet worden. Een grote verhuizing maken de

meeste facilitaire medewerkers als projectleider bijvoorbeeld misschien maar een of twee keer in hun carrière mee. Volop kans op het opnieuw uitvinden van het wiel en het opnieuw maken van fouten. Koop dan kennis in bij mensen die, zoals wij, dagelijks er mee bezig zijn. Al was het maar iemand waarmee je één keer per week afstemt of je nog wel op de goede weg bent. De beste adviseurs zijn niet diegenen die zich als adviseur opstellen - afstandelijk, 'beter wetend' - maar die meewerken. Niet voor niets noemen wij ons geen consultant maar kenniswerkers. Wij komen meewerken en brengen kennis mee. Zo mogelijk dragen wij die ook nog over. Onderschat een totale verhuizing niet. Wij gebruiken een lijst van aandachtspunten die uit meer dan vijfhonderd items bestaat."

Zorgvuldige voorbereiding

Bij het (op)nieuw inrichten van een kantoor ontstaat er geregeld spanning tussen de verschillende betrokkenen. Wensen zijn onverenigbaar of onuitvoerbaar. Hoe dient daar nu mee te worden omgegaan? Van 't Hof: "Alles hangt af van de wijze waarop een dergelijk kantoorinrichtingproject wordt aangepakt. De beste ervaringen hebben wij met projecten waarbij een klein projectteam al ruim een jaar voor de verhuizing wordt samengesteld. Dit team dient te bestaan uit de huisvestingsverantwoordelijke binnen de facilitaire dienst, met zo mogelijk een 'kenniswerker'. Dit team fungeert als de kern bij de diverse activiteiten die dienen plaats te vinden om tot een succesvolle verhuizing en kantoorinrichting te komen.

Het is aan dit team om alle functionele eisen en wensen te beoordelen en te communiceren aan de diverse betrokkenen, besluitvorming voor te bereiden en daarna eventuele besluiten uit te voeren. Voorwaarde is wel dat inderdaad alles via dit team loopt. Zij behoeven niet alles zelf te doen, integendeel, zij moeten echter de regie en de helikopterblik houden. Door deze strakke regie kan er niet echt een conflict optreden tussen bijvoorbeeld inkoop en binnenhuisarchitect. Voorwaarde is trouwens ook dat bijvoorbeeld de directie zich conformeert aan dit werkplan. Helaas moet geconstateerd worden dat deze, omdat het zo 'leuk' is om zich met nieuwe huisvesting bezig te houden, zelfstandig besluiten neemt, meestal gebaseerd op emotie en niet op deskundigheid. Dan huren zij de binnenhuisarchitect in en laten die prachtige plannen maken. Daarmee is de toon gezet en kan de inkoper dikwijls niet anders doen dan de plannen volgen. Als de binnenhuisarchitect dan merken voorschrijft, valt er voor de inkoper geen eer meer te behalen. Soms ook is er in de afspraken met de binnenhuisarchitect een financieel belang vastgelegd tussen de vergoeding aan de architect en de hoogte van de investeringen. Dat maakt het voor de inkoper helemaal onmogelijk. Het succes van een verhuizing en proces van meubelvervanging zit 'm, zoals altijd, in de zorgvuldige voorbereiding. Daar wordt het echte geld verdiend en voorwaarden geschapen voor de inkoper om geld te verdienen." •

