

Dienstverleners en bureaus actief in opleiden/trainen eigen mensen:

Life long learning

Traineeships, eigen masteropleidingen, MD-trajecten, cursussen. Facilitair adviesbureaus en dienstverleners doen van alles om hun jonge FM'ers op te leiden en te trainen. En dat gebeurt niet alleen om mensen kennis en kunde bij te brengen. Ook de concurrentiepositie op de arbeidsmarkt speelt een belangrijke rol. GERARD DESSING

We zijn een serviceverlener en onze kwaliteit staat of valt met onze mensen. Als je voorop wilt blijven lopen in de markt, kan dat alleen maar als je echt serieus in je medewerkers investeert. Wij besteden dit jaar iets meer dan 4 procent van de loonsom aan opleidingen, terwijl 2,5 tot 3 procent gebruikelijk is. Dat percentage is de laatste jaren bij ons gestegen en zal ook zeker niet minder worden.'

ARCADIS AQUMEN

Aan het woord is *Jørgen Schneithorst*, als manager HR bij *Arcadis Aquum Facility Management* integraal verantwoordelijk voor human resources. Het bedrijf ontstond iets meer dan vijf jaar geleden, na een fusie tussen Arcadis en het Britse Carillion, met als kernactiviteit het overnemen van de facilitaire regieorganisatie van klanten. Inmiddels werken er in Nederland 300 mensen, zowel uitzendkrachten als vaste medewerkers. Met de recente uitbreiding van het Philipscontract (waarbij het aantal vierkante meter vloeroppervlak van 600.000 naar 1,2 miljoen werd uitgebreid) zal dit aantal de komende tijd zeker toenemen.

Traineeship

Arcadis Aquum heeft als groeiende organisatie behoefte aan goed personeel. Maar omdat het verkrijgen van goede mensen momenteel lastig is, moest het bedrijf een oplossing vinden om over een aantal jaren toch over



Jørgen Schneithorst, Arcadis Aquum Facility Management:

'Ik denk dat ik in de toekomst voor zware FM-posities bedrijfskundigen nodig heb, en niet zozeer klassiek geschoolde facility managers.'

managers van het juiste niveau te kunnen beschikken. Daarom werd een *intern traineeship* opgezet.

Schneithorst: 'Met het traineeship richten we ons op schoolverlaters, dus mensen die hun hbo FM-studie hebben afgerond. Ons doel is om in een periode van circa drieënhalve jaar echte high-potentials klaar te stomen voor een zelfstandige managementpositie, waarbij men integraal verantwoordelijk

is voor een site of een groot gebouw. Ieder jaar nemen we drie trainees aan, dat aantal is precies genoeg om de mensen de begeleiding te kunnen geven die ze verdienen.'

Theorie én praktijk

Het traineeship is een combinatie van theorie en praktijk. Trainees beginnen het eerste jaar bij de ServiceDesk en moeten drie opdrachten uitvoeren, in

groepsverband en individueel. 'De mensen die nu een half jaar bij ons binnen zijn, hebben bijvoorbeeld al een compleet disasterrecovery en contingencyplan voor de ServiceDesk gemaakt.'

'Het facilitaire vak ontwikkelt zich sneller dan de hogescholen inzien'

Vervolgens gaan de trainees in het tweede jaar naar een site, waar ze een jaar lang de zelfstandige functie van facility coördinator vervullen. Verder worden extra opleidingen aangeboden. 'In het derde jaar doen we eigenlijk hetzelfde', vervolgt Schneithorst, 'maar de functie is dan zwaarder en complexer. Ook de opdrachten zijn moeilijker. Daarnaast moeten de trainees dan ook rapporteren aan de demandorganisatie van de klant en aan ons eigen MT.'

Opleidingen

In het kader van bijscholing worden gedurende het traineeship diverse opleidingen aangeboden. Een daarvan is de opleiding financieel inzicht. 'Deze cursus wordt aangeboden omdat het onderwerp op de hbo-opleidingen nauwelijks aan bod komt', vindt Schneithorst.

'Het financieel onderbouwen van facilitaire plannen, het onderzoeken van besparingsmogelijkheden, aanvragen en omgaan met je budget, dat soort zaken zijn heel erg belangrijk in de praktijk, maar pas afgestudeerde FM'ers hebben daar echt geen kaas van gegeten. We werken nu een concept uit om al onze FM-medewerkers daarin bij te scholen.'

Ook op andere terreinen vindt de HR-manager dat de opleidingen niet echt aansluiten bij wat de praktijk momenteel wil. 'Het facilitaire vak ontwikkelt zich sneller dan de hogescholen op dit moment inzien. Wie zijn wij, wat doen de concurrenten, wat gebeurt er in de markt; van dat soort zaken hebben hogescholen een beperkt beeld. Dat is niet goed. Want als je daarvan niet goed op de hoogte bent, kun je er ook niet over doceren.'

Bedrijfskunde

Daarnaast neemt volgens Schneithorst de bedrijfskundige benadering aan belang toe. FM komt steeds hoger in de waardeketen te zitten. Er is sprake van schaalvergroting en internationalisatie.

Zeker bij grote bedrijven die gaan outsourcen moet je op directie- en raad van bestuurniveau kunnen meepraten.

'Ik denk dat ik in de toekomst voor zware FM-posities bedrijfskundigen nodig heb, en niet zozeer klassiek geschoolde facility managers. Als hogescholen zich blijven focussen op het echte operationele vak, dan voorzie ik een kanteling, waarbij wij geen FM'ers meer aannemen, maar academische gevormde bedrijfskundigen die we zelf opleiden in bepaalde FM-vakken.'

Senior-FM'ers

'Naast jonge FM'ers is de behoefte aan senior FM'ers momenteel wellicht nog

groter', vervolgt Schneithorst. 'Daarbij gaat het om mensen die *client facing* werken, die dus in staat zijn contractdoelstellingen te vertalen in dienstverlening. Relatiemanagement met klanten, contractmanagement met leveranciers, financieel inzicht, het leveren van besparingen voor klanten, dergelijke elementen zijn belangrijk. Voor die mensen hebben we onze eigen AA FM-course, waarin we onder andere ingaan op ons businessmodel. Ook nieuwe collega's die bij ons komen werken, gaan naar die cursus. Daarnaast is kennisuitwisseling met de collega's in de UK erg belangrijk. Op korte termijn straten we een *staff exchange program*, waarbij medewerkers gedurende drie maanden een functie vervullen in de UK en vice versa.'

Master en post-hbo

Voor de echte toppers biedt het bedrijf een samen met Ifmec ontwikkelde masteropleiding aan. Vijf mensen per twee jaar nemen aan die opleiding deel. Vers van de pers is dat voor de laag hieronder, dus de FM-managers en de senior FM-managers, een bedrijfskundige post-hbo-opleiding wordt ontwikkeld, met aandacht voor zaken als fi-



Victor van Hooijdonk, VFM Adviesgroep:

'Vorig jaar hebben we zo'n 3 procent van de loonsom aan opleidingen uitgegeven. In 2008 schroeven we dat op naar 5 procent.'

nance. 'We zijn momenteel bezig dit nader uit te werken, en we hopen daar dit jaar in het derde of vierde kwartaal live mee te kunnen gaan.'

VFM ADVIESGROEP

Ook VFM Adviesgroep (40 medewerkers) in Utrecht zet het komend jaar zwaar in op de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Directeur/eigenaar Victor van Hooijdonk heeft daarbij sinds twee jaar wel de tactiek gewijzigd.

'Voorheen deden we opleiding en ontwikkeling met name op individuele basis. We keken dan naar de aanwezige competenties van mensen en als ze die konden verbeteren, zochten we daar een opleiding bij. We zaten toen vooral op de kenniskant, mensen volgden NEVI-opleidingen en dergelijke. Vorig jaar hebben we een switch gemaakt, zeker voor wat betreft het ontwikkelen van vaardigheden. Alle VFM-medewerkers worden nu getraind op een aantal basisvaardigheden, zoals communicatie, advies en onderhandeling. Dat doen we met een externe partij. Ook personal styling hoort daarbij, dus hoe kleed je je, hoe presenteer je jezelf.

Daarbij hebben we een splitsing aangebracht in twee groepen: een groep met junioren en een groep met senioren, maar in de kern is het hetzelfde.'

Het grote voordeel van deze opzet is dat een bepaalde vorm van gemeenschappelijkheid wordt bereikt. 'Het gaat om persoonlijke zaken, waardoor iemand leert zich kwetsbaar op te stellen. We streven naar een meer open mentaliteit, zodat mensen eerder een hulpvraag stellen. Dit traject is gekoppeld aan de intervisie die we viermaal per jaar met iedereen doen. Het gezamenlijk trainen van de basisvaardigheden levert een enorme hoeveelheid nieuwe energie op. Het is echt een bindingsmiddel aan het worden.'

Voor het verder ontwikkelen van in-



Rutger Verbeet, tot 1 mei jl. directeur HR bij ISS Nederland:

'Het is niet makkelijk om de echte toppers te interesseren hier te komen werken, omdat we nog te vaak geassocieerd worden met schoonmaak.'

houdelijke kennis wordt nog steeds op *individueel* niveau met de medewerkers afgestemd wat de wensen zijn. Van Hooijdonk: 'Dat zien we steeds meer als een incentive, waarbij mensen die goed functioneren bepaalde opleidingen mogen doen.'

Hbo

Over de hbo-opleidingen is Van Hooijdonk niet negatief. Hij ziet dat de pas afgestudeerde FM'er vandaag de dag in staat is zelfstandiger en flexibeler te functioneren dan een aantal jaren geleden. Tegelijk constateert hij dat de opleidingen nog steeds erg operationeel gericht zijn: 'Er is relatief weinig kennis van de markt en ook het analytisch deel blijft onderbelicht, dat zou zeker mogen verbeteren.'

Wat het opleidingsbudget van VFM

is? 'Vorig jaar hebben we zo'n 3 procent van de loonsom aan opleidingen uitgegeven, maar in 2008 wordt dat percentage opgeschroefd naar 5 procent. Primair gaat het me om de verbetering van ons product, maar de concurrentiepositie speelt ook een belangrijke rol. Daarom zetten we hier fors op in,' besluit Van Hooijdonk.

ISS FACILITY SERVICES

Ook voor ISS Facility Services is het opleiden en trainen van jonge managers een belangrijk aandachtspunt. Rutger Verbeet, tot 1 mei jl. directeur HR bij ISS in Nederland, vertelt over het brede scala aan opleidingen dat zijn organisatie voor medewerkers organiseert. 'Voor iedere nieuwe medewerker beginnen we altijd met een op maat gesneden introductie cursus, soms aangevuld met bepaalde veiligheidstrainingen en vakopleidingen. Deze trainingen en opleidingen zijn gebundeld in de ISS Academy, een virtueel opleidingsinstituut met de opleidingen en trainingen die gevolgd kunnen worden.'

Management development

Daarnaast is er met name voor de jonge instroom het *management develop-*

SAMENVATTING!

- » Facilitair dienstverleners en facilitair adviesbureaus **doen er van alles aan** om hun medewerkers zich te laten ontwikkelen.
- » Daar zijn **twee hoofdredenen** voor: ze kunnen met beter opgeleide mensen een beter product leveren, en het is aantrekkelijk c.q. een must in de **concurrentiepositie** op de krappe arbeidsmarkt.

ment-programma. Dat programma wordt momenteel geactualiseerd. Verbeet: 'Dat MD-traject is belangrijk voor ons. Jonge mensen kiezen steeds vaker voor bedrijven waar ze zich kunnen ontwikkelen, niet alleen qua kennis en competenties maar ook qua carrière. Eigenlijk ontkomt je er niet aan in de hedendaagse arbeidsmarkt.' ISS Facility Services biedt ook traineeships. Belangrijk hierbij is het coachen, begeleiden, mentoren aanstellen enzovoort. Lokaal hebben we al heel goede voorbeelden van succesvolle traineeships, en deze willen we nu meer uitbouwen, over heel ISS heen.' Als het om ISS wereldwijd gaat, speelt de ISS University een rol. In het kader van het management development gaan van tijd tot tijd mensen vanuit Nederland naar het hoofdkantoor van ISS in Kopenhagen. Naast het vergaren van diepgaandere kennis over ISS en de werkwijze staat het verder ontwikkelen van vaardigheden daar centraal.

Voeling met onderwijs

Verbeet benadrukt het belang van het contact houden met de hogescholen waar FM-opleidingen worden gegeven. 'Je moet echt voeling houden met het onderwijs', zegt hij. 'We hebben aansluiting gezocht bij een aantal hoge-

(NHTV). Het geeft aan dat we de band met het onderwijs serieus nemen.' Of alle activiteiten leiden tot de gewenste instroom? Verbeet: 'We willen graag de beste studenten aan ons binden, vandaar onze opleidings- en trainingsactiviteiten. Wij budgetteren 2

'Voorop blijven lopen in de markt kan alleen als je serieus in je medewerkers investeert'

scholen om het curriculum beter aan te laten sluiten aan onze wensen. Daarnaast participeren we in allerlei kennisringen. Onlangs hebben we voor een aantal studenten van de Saxion-hogeschool een studiereis georganiseerd, waarbij we hen hebben laten kennismaken met de praktijk. Ook sponsoren we een lectoraat aan de Nationale Hogeschool voor Toerisme en Verkeer

procent van de omzet in opleidingen en trainingen. Toch is het niet makkelijk om de echte toppers te interesseren hier te komen werken. Waarom? Omdat we nog te vaak geassocieerd worden met schoonmaak, terwijl dat een relatief krimpend segment is en we een steeds breder scala aan activiteiten ontplooiën. Dat kwartje moet dus beter vallen.' «

Advertentie

FactoMedia-base

De grootste facilitaire kennisdatabank

The screenshot shows the FactoMedia-base website interface. It features a search bar with the text 'Zoek op Trefwoord', a sidebar with navigation options, and a main content area with search results. Four callouts with arrows point to specific features:

- Gratis e-mailnieuwsbrief met samenvattingen van interessante en inspirerende artikelen**: Points to a 'Aanmelden GRATIS E-mailnieuwsbrief FactoMedia Basics' button.
- Sneller en gerichter zoeken op trefwoord, rubriek, auteur én full text**: Points to the search input field.
- Kijk wat uw collega's interessant vinden**: Points to a 'Top 5 artikelen' section.
- Termen, begrippen en afkortingen worden verklaard in de begrippenlijst**: Points to a 'Begriffenlijst' section.

Zoeken en vinden doet u met de FactoMedia-base

www.factomediabase.nl