

In een periode waarin een organisatie onder druk staat zal de vraag naar efficiency en kostenverlaging toenemen. Dit is bedreigend maar biedt tevens kansen voor facilitaire organisaties die hier snel en flexibel op inspelen. Facilitair managers zullen daarbij beslissingen nemen en voorstellen doen op basis van informatie. Informatie van binnen/ buiten de organisatie die bekend is of nog vergaard moet worden. Ook kan men kennis vergaren door te reflecteren en kennis te delen.

Kennis verga

Een facilitair manager onder (tijds)druk heeft te maken met valkuilen. Bijvoorbeeld als hij alleen uitgaat van eigen kennis om direct met een reactie te kunnen komen. Aan de andere kant is het ook niet wenselijk als bij een crisissituatie het facilitair bedrijf verzandt in allerlei werkgroepen waardoor daadkracht verloren gaat. De beste werkwijze zal daar ergens tussen zitten en is afhankelijk van de situatie en beschikbare tijd. Door in korte sessies te reflecteren met interne- en externe doelgroepen kunnen verrassende inzichten ontstaan en voelt men zich betrokken. Zo krijgt de facilitair manager een snelle kijk (quick scan) op knelpunten en verbeterpunten. Daarnaast is het van belang om schriftelijke- en digitale informatie te verzamelen waarmee men goed onderbouwde beslissingen kan nemen en acties kan uitzetten. Kennis delen en informatie vergaren leveren zowel voor de korte- als langere termijn voordeel op omdat men draagvlak creëert en sneller de juiste keuzes kan maken. Dit bespaart de organisatie tijd en geld waarmee het facilitair bedrijf haar toegevoegde waarde toont en zich profileert.

Nieuwe media

Nieuwe media die ontstaan via internet, televisie en mobiele telefoons zoals YouTube en Twitter maken het mogelijk dat informatie steeds sneller en in allerlei vormen tot ons komt, waardoor de opinie online en online beïnvloed wordt. Ook de directie en facilitair manager zullen gebruik maken van verschillende media en informatiebronnen

Als een organisatie onder druk staat zal ook de druk op het facilitair bedrijf toenemen. Kennis vergaren is ook dan zinvol omdat het inzichten biedt, informatie geeft en draagvlak creëert waardoor er sneller resultaten geboekt kunnen worden. Daarnaast kan de facilitair manager met een centrale kennisbank tijd en kosten besparen bij het snel vergaren van relevante informatie.



■ Kennis vergaren om te besparen en tot verrassende inzichten te komen.

ren, een kwestie van kennis delen

waarmee zij hun acties zullen bepalen. Bij het ontstaan van een crisissituatie is de aangeboden informatie echter nog erg ongestructureerd en komt er pas na verloop van tijd concrete informatie en actieplannen beschikbaar.

Dit heeft als gevolg dat men bij een beginnende crisis situaties inschat en acties onderneemt op basis van incomplete informatie. De impact van deze ontwikkeling mogen bedrijven niet onderschatten omdat de kracht van informatie in de huidige mediatijsdruk verkeerde keuzes maakt of uitgaat van beperkte of gekleurde informatie.

Neem voorbeelden als epidemieën, bedrijfsongevallen, de beursval, maar ook (lokale) publiciteit, waarbij vele bedrijven zo snel mogelijk na de eerste berichtgevingen werkgroepen formeren om te bedenken hoe ze dit het beste kunnen ondervangen. Daarbij beslissingen nemend onder tijdsdruk of door emoties die achteraf wellicht (te) duur of minder noodzakelijk blijken te zijn. Leveranciers spelen hier heel slim op in, omdat er dan nog veel onduidelijk is en zij als ondernemers graag hun diensten of producten willen verkopen. Er is onduidelijkheid over zaken als de risico's, de omvang, de impact, de effectiviteit van maatregelen en of alles vroegtijdig

■ Nieuwe media maken het mogelijk dat informatie steeds sneller en in allerlei vormen tot ons komt.

voorbereid kan worden. Zekerheid gaat dan vaak voor alles waardoor er extra geïnvesteerd wordt in voorzorgsmaatregelen. Mis-

De kracht van informatie is enorm groot geworden

schien dragen alle acties er wel aan bij dat de gevolgen van de situatie beperkt blijven, maar wellicht hadden er kosten en tijd bespaard kunnen worden indien informatie beschikbaar was via een landelijk gecoördineerde website waarop verschillende bronnen gebundeld worden.

Kennisbank

Wanneer men momenteel op zoek gaat naar externe informatie kan kennis vergaard worden via de media, kennisgroepen, vakgenoten en leveranciers. Daarnaast wordt steeds meer informatie gehaald van websites van de vakvereniging en van vakbladen, websites met algemene facilitaire informatie en zoeksites als Google en Wikipedia. Daar vind je vervolgens weer links naar vele andere of gerelateerde sites en teksten. Een ware zoektocht om bruikbare informatie snel te kunnen vinden.

Veel tijd en geld zou bespaard kunnen worden met één centrale overkoepelende website waar alle relevante (facilitaire) infor-

matie op staat. Een digitale kennisbank die verder gaat dan algemene berichtgevingen. Waar alle themagerichte informatie, stappenplannen, onderzoeken, rapporten, normeringen, scripties en artikelen zijn weergegeven. Dit voorkomt dat een organisatie op basis van zelf vergaarde informatie en ervaringen veel tijd en effort moet steken in het ontwikkelen van plannen die elders al bedacht en beschreven zijn. Om het beheer zo eenvoudig en duidelijk mogelijk te maken kan men voor de kennisbank denken aan een opzet volgens 'creative commons'. Creative commons is een gedragscode, zoals bij Wikipedia, waarin vooraf afspraken worden gemaakt over de rechten bij het gebruik van informatie die in de kennisbank geplaatst is. Zo wordt de kennisbank laagdrempeliger en kan bruikbare informatie sneller gedeeld worden. Wellicht dat hier een rol is weggelegd voor de vakvereniging (FMN) zodat het vakgebied facilitair management verder geprofessionaliseerd kan worden. ■



Ron van der Pluijm

is interim-manager en heeft ruim vijftien jaar ervaring als facility manager met verander- en optimalisatieprocessen. Daarnaast is hij verbonden aan HBO-FM opleidingen als lid van het College van Toezicht en assessor.