

Een eerste les in Een eerste les in facilitaire professionalisering

‘Onderzoek naar de optimale
invulling van de facilitaire ondersteuning’



Carin van Ruijven

Een eerste les in facilitaire professionalisering

Onderzoek naar de optimale
invulling van de facilitaire ondersteuning

Auteur:	Carin van Ruijven
Studentnummer:	20060486
Jaar:	2009/2010
Klas:	4C
Opdrachtgever:	Dhr. Wouter Hoobroeckx
Organisatie:	The British School in The Netherlands Vrouw Avenweg 640, 2493 WZ Den Haag
Docentbegeleider:	Dhr. Danny van Bruggen
Medebeoordelaar:	Dhr. Jaap Kloos
Onderwijsinstelling:	Facility Management Johanna Westerdijkplein 75, 2521 EN Den Haag Haagse Hogeschool
Onderzoekperiode:	februari 2010 – mei 2010
Soort verslag:	Adviesrapport

Auteursreferaat

Onderzoek naar **professionalisering** van de huidige facilitaire ondersteuning voor The British School in The Netherlands. Onderzoeksvraag is op welke wijze The British School in The Netherlands haar huidige facilitaire ondersteuning kan professionaliseren om de **groeierende organisatie** optimaal te ondersteunen.

Het doel is een advies te geven hoe de facilitaire ondersteuning kan professionaliseren, zodat het **facilitaire kennisniveau** wordt verhoogd en het vormen van een **lange termijn visie** mogelijk wordt om de huidige facilitaire ondersteuning optimaal te laten aansluiten bij de wensen en eisen van het primair proces.

Belangrijkste conclusies zijn het **aanstellen** van een **facility manager** met een **adviserende rol** naar de 'Board of Management' die verantwoordelijk is voor **locatieoverstijgende zaken**. Het is belangrijk dat de facility manager en de 'Board of Management' een **klantrelatie opbouwen**. Verder kan de facilitaire ondersteuning geprofessionaliseerd worden door onder andere **huisvestingsbeheer**, **procesbeschrijvingen** en verder in de toekomst een **product- en dienstencatalogus** en een instrument om de schoollocaties te **vergelijken**.

Indexreferaat

Professionalisering, facility manager, lange termijn visie, facilitair kennisniveau, Facility Management Excellence Model, locatieoverstijgende producten en diensten, klantrelatie.

Managementsamenvatting

The British School in The Netherlands (vanaf nu genoemd: BSN) is een groeiende schoolorganisatie. Mede door deze groei is de vraag ontstaan of een andere invulling en professionalisering van de facilitaire ondersteuning wenselijk is om de continuïteit van het primair proces te waarborgen. De facilitaire ondersteuning is achtergebleven bij de groei van de gehele organisatie. Het ontbreekt aan specialistische facilitaire kennis en een lange termijn visie op zowel tactisch als strategisch niveau. Dit onderzoek is een eerste stap om inzicht te krijgen in de huidige facilitaire ondersteuning en mogelijkheden tot aanpassing van de facilitaire ondersteuning.

Op basis van deze aanleiding is de probleemstelling als volgt opgesteld:

- *Op welke wijze kan The British School in The Netherlands haar huidige facilitaire ondersteuning professionaliseren om de groeiende organisatie optimaal te ondersteunen?*

De hoofdlijnen van het rapport zijn gericht op de volgende punten:

- 1) Advies over hoe BSN haar facilitaire ondersteuning kan professionaliseren en het facilitair kennisniveau in de organisatie kan verhogen.
- 2) Antwoord op de vraag of BSN de facilitaire ondersteuning moet veranderen en, indien van toegevoegde waarde, wat de beste structuur/opzet is.
- 3) Inzicht in de facilitaire producten en diensten die de continuïteit van het primair proces waarborgen.

Als eerste is een literatuurstudie uitgevoerd naar 'professionalisering' en is gezocht naar toepasbare modellen. Vervolgens is gezocht naar verschillende mogelijkheden om een facilitaire ondersteuning in te vullen. Het Facility Management Excellence Model is gebruikt om de professionaliteit van de huidige en gewenste facilitaire ondersteuning van BSN in kaart te brengen. Er is een vergelijkend onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen hoe andere organisaties hun facilitaire ondersteuning ingevuld hebben. Op basis van de verschillen en resultaten uit het vergelijkend onderzoek zijn verschillende opties opgesteld die tot de gewenste situatie zouden kunnen leiden. Deze opties zijn aan de hand van verschillende beoordelingscriteria beoordeeld.

Hieronder worden de belangrijkste conclusies en adviezen weergegeven:

- Om de decentrale organisatiestructuur te behouden en de voordelen van schaalvoordeel te kunnen behalen, dient BSN een facility manager aan te stellen met een onafhankelijke en adviserende rol met centrale verantwoordelijkheden.
- Deze facility manager dient verantwoordelijk te worden gesteld voor het opstellen van een facilitair beleid, contractmanagement, een uitbestedingsbeleid en facilitair kostenbeheer.
- Een facilitair beleid dient opgesteld te worden om de facilitaire ondersteuning in te vullen en voor de toekomst te bepalen hoe het primaire proces optimaal kan blijven worden ondersteund.
- BSN kan schaalvoordeel behalen en haar onderhandelingspositie tegenover leveranciers versterken door het afsluiten van centrale contracten en contracten met strategische kaders.
- BSN en de facility manager dienen het huisvestingsbeheer te verbeteren en periodiek de wensen van de verschillende klanten te inventariseren.
- De 'Board of Management' en de facility manager dienen een klantrelatie op te bouwen met periodiek contact om de prestaties en resultaten van de facilitaire ondersteuning te evalueren en bij te sturen.
- Er dient extra aandacht te worden gevestigd op de facilitaire producten en diensten met een hoog afbreukrisico.

Voorwoord

In de afstudeeropdracht heb ik alle kennis die ik tijdens mijn opleiding heb opgedaan in de praktijk gebracht. Ik vond het een erg leerzame en leuke periode met de nodige pieken en dalen. Vooral van de dalen heb ik erg veel geleerd en hoe ik dit in de toekomst kan verbeteren. Gedurende de onderzoeksperiode ben ik vaak op locatie geweest, waardoor ik veel nieuwe mensen heb leren kennen en heb kunnen proeven van de internationale cultuur van The British School in The Netherlands.

Graag wil ik mijn bedrijfsbegeleider Wouter Hoobroeckx bedanken dat hij mij de mogelijkheid heeft gegeven om mijn afstudeeropdracht bij The British School in The Netherlands uit te voeren en voor onze prettige samenwerking gedurende het onderzoek. Mijn docentbegeleider Danny van Bruggen wil ik bedanken voor zijn begeleiding en kritische blik, waardoor ik mijn onderzoek tot een goed einde kon brengen. Ik wil ook Jaap Kloos bedanken voor zijn kritische opmerkingen in zijn rol als medebeoordelaar.

Daarnaast wil ik de medewerkers van The British School in The Netherlands bedanken voor het beantwoorden van mijn vragen, het verschaffen van informatie en hun openheid en collegialiteit tijdens mijn onderzoeksperiode. Als laatste wil ik mijn familie bedanken voor hun hulp en ondersteuning gedurende mijn onderzoeksperiode.

Dit adviesrapport is bedoeld voor personen die bij de totstandkoming van dit advies vanuit de opleiding Facility management betrokken waren en ieder ander die geïnteresseerd is in het onderzoek.

Kwintsheul, mei 2010

Carin van Ruijven