

Saxion Kenniscentrum Hospitality

DE FMN– Onderzoeksagenda

Projectnaam: Facility Management Nederland

Jeroen Lipholt & Mark Morsink

Facility Management

2 juli 2009

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2009 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Inleiding en doelstelling

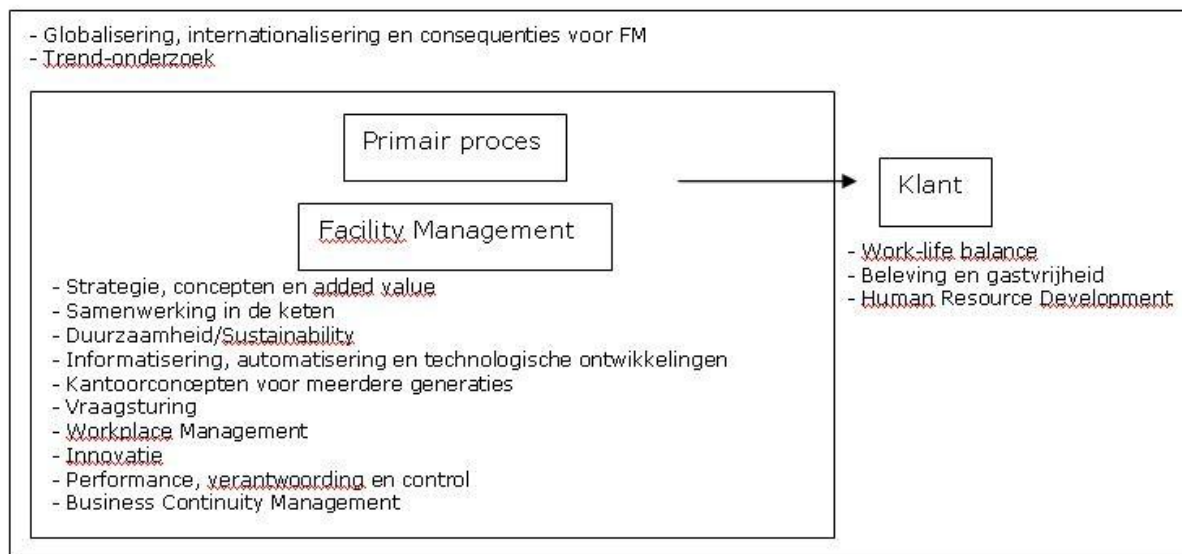
De commissie onderzoek en onderwijs van de beroepsvereniging Facility Management Nederland wil ten behoeve van het bestuur van de vereniging een onderzoeksagenda formuleren voor meerdere jaren, gebaseerd op relevante en complexe vragen van de leden. In het najaar van 2008 zijn er drie bijeenkomsten geweest met een klankbordgroep van twaalf experts, bestaande uit een hoogleraar, lectoren en gerenommeerde adviesbureaus. Zie onderstaand figuur 1.



Figuur 1: Ontwikkeling van de FMN-Onderzoeksagenda

Op basis van deze bijeenkomsten is een lijst met vijftien onderzoeksonderwerpen gegenereerd. Zie onderstaand figuur 2.

Trends & Ontwikkelingen



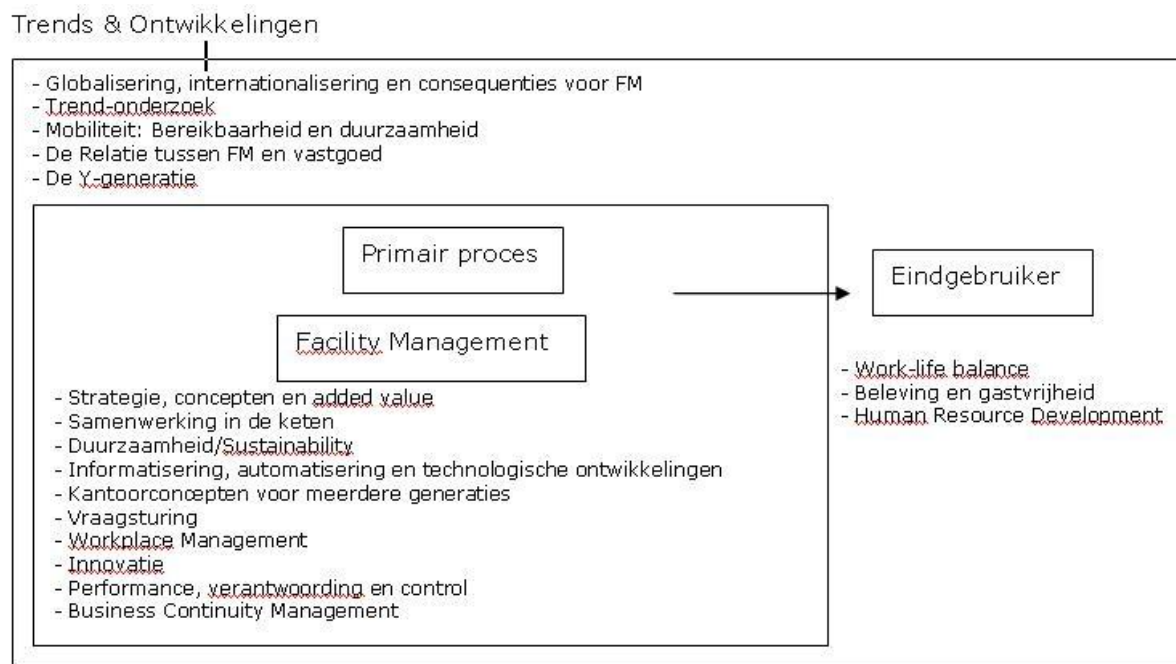
Figuur 2: Concept onderzoeksagenda gevormd door klankbordgroep

De leden van de vereniging zijn actief als beroepsbeoefenaar van het vak Facility Management. De gegenereerde onderwerpen zijn daarom getoetst in het werkveld met als doel: Het ontwikkelen van een onderzoeksagenda die wordt gedragen door de commissie onderzoek en onderwijs en het werkveld. De hoofdvraag die binnen het onderzoek centraal stond, is: Welke onderzoeksonderwerpen worden door de beroepsbeoefenaars relevant gevonden voor de FMN-onderzoeksagenda en welke onderwerpen dragen zij zelf aan?

Methoden van onderzoek

Ter oriëntatie van het onderzoek is de NEN-EN 15221-1 bestudeerd. De normering waarin Facility Management wordt beschreven als de spil tussen primaire processen en de ondersteunende diensten. Dit document is gebruikt om de gegenereerde onderwerpen in een soort begrippenkader te plaatsen, zoals in figuur 2 wordt weergegeven, waardoor nader onderzoek meer gestructureerd kon worden uitgevoerd.

Het onderzoek naar de relevantie van de onderwerpen voor de praktijk heeft twee vormen aangenomen. In het voorjaar van 2009 zijn vijftien werkveldexperts geïnterviewd. Tijdens deze half gestructureerde interviews zijn de onderzoeksonderwerpen gepasseerd, waarbij de visie van de expert in kaart is gebracht. Tevens hebben de experts onderwerpen genoemd die zij zelf relevant vinden voor de onderzoeksagenda. In de analysefase, waarin een beroep is gedaan op Baarda, de Goede en Teunissen (2005), kon worden vastgesteld dat geen enkel onderwerp als irrelevant werd bestempeld. In de vorm van een ranking heeft elk onderwerp hoog en laag gescoord. Ook konden er, naar aanleiding van de gesprekken met de experts, drie nieuwe onderwerpen worden gedestilleerd. Zo zijn in totaal achttien onderwerpen gegenereerd. Zie onderstaand figuur 3.



Figuur 3: Concept onderzoeksagenda na interviews met sleutelfiguren

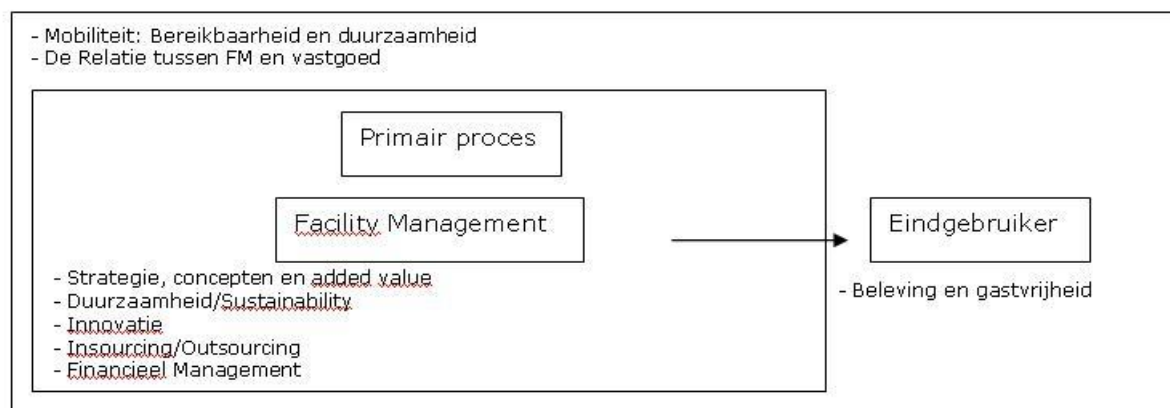
In de daaropvolgende fase van het onderzoek is de input van de experts gebruikt voor de totstandkoming van een enquête. Tijdens het vooronderzoek is niet alleen vastgesteld hoe relevant een onderwerp voor de onderzoeksagenda is bevonden, maar ook welke visies hierachter schuil gingen. De enquête is gebruikt om de onderwerpen op een kwantitatieve wijze te toetsen onder de overige leden van de vereniging. Er is door N=163 leden meegewerkt aan de enquête. Voor elk onderwerp kon op een 5-puntsschaal de mate van relevantie kenbaar worden gemaakt. Daarnaast hadden de leden de mogelijkheid om zelf onderwerpen aan te dragen of

onderzoeksvragen te formuleren. Docenten en studenten hebben de enquête niet ontvangen. Zij behoorden immers niet tot de doelgroep. De onderwerpen zijn statistisch geanalyseerd op relevantie voor de onderzoeksagenda. De meest relevante onderwerpen zijn met elkaar vergeleken op brancheniveau. Dit heeft geen opmerkelijke bevindingen tot gevolg gehad. Ten slotte zijn de onderwerpen en onderzoeksvragen geanalyseerd die door de leden zelf zijn geformuleerd.

Analyse en conclusies

Uit de analyse van het vooronderzoek, de kwantitatieve toetsing met behulp van de enquête en de onderwerpen die in beide fasen door de beroepsbeoefenaars zelf zijn aangedragen, is geconcludeerd dat de volgende onderwerpen en onderzoeksvragen volgens het werkveld een plek verdienen op de FMN-onderzoeksagenda (zie onderstaand figuur 4):

Trends & Ontwikkelingen



Figuur 4: Concept onderzoeksagenda na enquête FMN-leden

Een positieve kanttekening daarbij is, dat de bevindingen van het vooronderzoek en de bevindingen van het kwantitatieve onderzoek eensgezind zijn. Van de bovenstaande acht onderwerpen staan de meeste onderwerpen zowel bij de geïnterviewde experts als bij de experts die hebben meegewerkt aan de enquête, hoog op het lijstje.

Aanbevelingen

De bovenstaande acht onderwerpen worden gedragen door de werkveldexperts. Om het doel te behalen, een onderzoeksagenda die ook door de commissie onderzoek en onderwijs wordt gedragen, kunnen deze bevindingen worden teruggekoppeld naar het bestuur van de vereniging. Ook de klankbordgroep kan nu wederom samenkomen om concrete plannen op te stellen in het kader van kwalitatief en meerjaren onderzoek naar de bovenstaande acht onderwerpen. Wanneer de kennis die uit deze onderzoeken voortkomt, kan worden gedeeld, kan hier wellicht een jaarlijkse cyclus voor worden gehanteerd. Een cyclus waarbij op een vast moment van het jaar nieuwe onderzoeksinformatie wordt gedeeld, eventueel door middel van de FMI.

Als de terugkoppeling wordt gemaakt naar de NEN-EN 15221-1, de normering waar vanuit het onderzoek is opgestart, is het zichtbaar dat de nieuwe concept onderzoeksagenda in dit kader

is te plaatsen. Elk onderwerp hoort thuis in een categorie. Een onderwerp heeft betrekking op de facilitaire organisatie, op de eindgebruiker of het is een externe omgevingsfactor die inspeelt op de (facilitaire) organisatie. Er vallen geen onderwerpen buiten dit kader. De onderwerpen zijn aanvullend op de NEN-EN 15221-1.

Referenties

Nederlands Normalisatie-instituut. (2007). *NEN-EN 15221-1 (nl, en): Facility Management – Deel 1: Termen en definities*.

Baarda D., Goede, M. d. & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (pp. 300–338). Groningen/Houten: Wolters Noordhoff.

Schreuder Peters R.P.I.J. (2005). *Methoden en Technieken van Onderzoek: Principes en Praktijk*. Den Haag: SDU Uitgevers B.V.

Toelichting

1 Beleving en gastvrijheid

- Wat zijn de verwachtingen van zorgcliënten van gastvrijheid in een ziekenhuis?
- Hoe beïnvloed je de tevredenheid van medewerkers in tijden van organisatieveranderingen?
- Hoe transformeer je naar hospitality?

Op een gedeelte tweede plaats:

2 Innovatie

- Hoe kunnen we methoden om te innoveren goed met elkaar delen?

2 Duurzaamheid/Sustainability

- Wat is de invloed van duurzaamheid op 'Facility Management'?
- Hoe kan er toch duurzaam gewerkt worden, wanneer de kosten per facilitaire dienst stijgen?

3 Mobiliteit: Bereikbaarheid en duurzaamheid

- Hoe kan de bereikbaarheid worden verbeterd, terwijl duurzaamheid gewaarborgd blijft?

4 Strategie, concepten en added value

- Hoe kan de facilitaire afdeling haar strategie goed afstemmen op die van de organisatie?
- Hoe kan het facilitaire bedrijf haar toegevoegde waarde vergroten?

5 Relatie tussen FM en vastgoed

- Hoe kan vastgoed en 'Facility Management' nog beter gecombineerd worden?
- Hoe kunnen de onderdelen 'Facility Management' en 'Real Estate' efficiënter geïntegreerd worden?
- Hoe kan FM beter samenwerken met architecten?
- Hoe kan de bezettingsgraad van de huisvesting verhoogd worden?
- Wat is de invloed van vastgoed en haar omgeving op de zorg?
- Hoe kunnen toekomstige woonwensen worden geïnventariseerd en hoe kunnen hier kansrijke initiatieven voor op tafel komen?
- Hoe kan er goed gefaciliteerd worden zonder vastgoed?
- Hoe kan een facilitair bedrijf een toegevoegde waarde leveren als het grootste gedeelte van de medewerkers 'flexwerkt' of thuis werkt?
- In hoeverre gaat een organisatie die haar gehele facilitaire bedrijf integraal heeft uitbesteed, anders met de ontwikkeling van haar vastgoed om, dan een organisatie die haar facilitaire bedrijf 'stuurt', in de vorm van een regieorganisatie?

6 Insourcing/Outsourcing

- Wat zijn de kosten voor uitbesteding en hoe kan de controle op uitbestede diensten verbeterd worden?
- Wat is de effectiviteit van uitbestede diensten?
- Wat is de invloed van Europees aanbesteden op de kwaliteit van de dienstverlening?
- Wat is het verschil in integrale schoonmaakkosten tussen het in eigen beheer schoonmaken of het uitbesteden van deze dienst?

7 Financieel Management

- Hoe kunnen er versneld kostenbesparingen (quickwins) worden behaald?
- Hoe kunnen de kosten, zowel intern als extern, transparant worden gemaakt?