

DIT DOSSIER IS GEPUBLICEERD DOOR SMART MEDIA EN VALT NIET ONDER DE
VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE UITGEVERS EN REDACTIE VAN LE VIF/L'EXPRESS

JULI '20

FOKUS
FACILITYMANAGEMENT

Dominique Demonté
Voor het welzijn van de gebruikers

Digitalisering
Omwenteling in de sector

Tanja Barella
Facilitymanager in de frontlinie

WOUTER OMMESLAG
"Alles wat te maken heeft met het IoT en artificiële intelligentie, zal in de komende jaren een
ongelooflijke opmars kennen in onze sector."

Lees meer op fokus-online.be. #fokusfacilitymanagement

“Het beroep van onderhoudsmedewerkers wordt al te vaak onderschat”

Facilitymanagement is misschien niet even aantrekkelijk als IT of hr, maar toch is deze sector, die tienduizenden mensen tewerkstelt, volop in beweging. Er staat een digitale omwenteling voor de deur, en Wouter Ommeslag, algemeen directeur van Facilicom Solutions, is een van de getuigen én initiatiefnemers ervan.

TEKST FREDERIC PETITJEAN FOTO FACILICOM GROUP BELGIUM

Rotterdam, 1960: Johan Geurts opent een drogisterij die gespecialiseerd is in onderhoudsproducten. Een paar jaar later neemt hij de opdracht aan om enkele stadsgebouwen te onderhouden, het begin van een mooi avontuur. Een halve eeuw later telt Facilicom bijna 35.000 werknemers in de Benelux, het Verenigd Koninkrijk en Ierland, van wie er 5500 in België werken.

Hoe houdt een bedrijf met 35.000 werknemers het ‘familiegevoel’ vast?

“De onderneming is nog steeds voor 100 % in handen van de familie en niet beursgenoteerd. Dat maakt ons erg wendbaar, want we kunnen snel beslissingen nemen. En in een periode zoals de coronacrisis is de steun van de hele familie een onmiskenbare troef.”

Wat staat er te gebeuren in de sector?

“De coronacrisis zorgt voor een omwenteling. Bedrijven hebben de voordelen van telewerken ontdekt en hebben minder kantoorruimte nodig. Meteen hebben ze dus ook minder nood aan bijvoorbeeld beveiligings- en schoonmaakdiensten voor hun gebouwen. We merken dat sommige ondernemingen in deze kosten willen snoeien. Het beroep van onderhoudsmedewerkers wordt al te vaak onderschat, vind ik. Door die niet te stoppen besparingskoers neemt het gemiddelde aantal schoonmaakbeurten in kantoren elk jaar af. Maar paradoxaal genoeg worden reiniging en hygiëne, die door de coronacrisis nog meer op de voorgrond zijn getreden, net essentieel. Bedrijven moeten hier dus voldoende aandacht aan besteden.”

“Het gemiddelde aantal schoonmaakbeurten in kantoren neemt elk jaar af.**De laatste tijd horen we veel over ‘Integrated Facility Management’. Wat betekent dat begrip precies?**

“Facilitymanagement kent twee grote takken. De eerste is ‘hard facilities’ en dekt alles wat te maken heeft met installaties – denk aan verwarming, ventilatie, elektriciteit, onderhoud van gebouwen enzovoort. De tweede is ‘soft facilities’ en houdt de diensten zelf in, zoals schoonmaak, onthaal, receptie, beveiliging en catering. Meestal nemen dienstverleners maar één van die twee takken voor hun rekening. Cofely is bijvoorbeeld voornamelijk actief op de markt voor hard facilities, terwijl wij ons bezighouden met soft facilities. Integrated Facility Management betekent dat één bedrijf beide doet, maar die formule komt weinig voor.”

Hoezo?

“Het zijn twee totaal verschillende vakken. Ik ben ervan overtuigd dat het veel beter is om ‘volledig hard’ (multitechnisch) of ‘volledig soft’ (multiservice) te werken. Met andere woorden: alle diensten van één tak aanbieden. Bij Facilicom kunnen bedrijven terecht voor schoonmaakdiensten, maar ook voor catering en beveiliging. We hebben de volledige keten onder controle en besteden enkele taken uit, zoals gevelonderhoud en afvalverwerking.”

“Het beroep van onderhoudsmedewerkers wordt al te vaak onderschat.**Welke voordelen biedt het om één partner in te schakelen voor meerdere facilitydiensten?**

“Het grote voordeel is dat de diensten en teams op elkaar afgestemd zijn. Merkt een beveiligingsagent op dat de koffiemachine defect is? Dan brengt hij zijn collega’s op de hoogte. Is de kantine medewerker afwezig? De onderhoudsmedewerker neemt zijn plaats aan de kassa over. Ons

aanbod soft facilities is een totaalpakket op het vlak van teams en budget. In Nederland werken we al zeven jaar op deze manier. In België duurt het wat langer, maar we komen er wel (lacht).”

Waarom duurt het bij ons langer?

“Omdat dit inhoudt dat de facilitymanager bepaalde verantwoordelijkheden, en dus een deel van zijn takenpakket, aan ons toevertrouwt. Hoe dan ook is de evolutie naar een multiservice-aanbod al bezig: de wisselwerking kan alleen maar toenemen, net zoals de voordelen die deze oplossing biedt. En ik twijfel er niet aan dat een deel van de facilitymanagers, net zoals bij het bestellen van bedrijfswagens en bij aankopen, maar al te graag de operationele diensten aan ons zullen overlaten. Zo kunnen zij zich op hun andere taken focussen.”

Kan de technologie die nieuwe uitdagingen wel aan?

“Ik denk van wel. Alles wat te maken heeft met het IoT (Internet of Things) en artificiële intelligentie (AI), zal in de komende jaren een ongelooflijke opmars kennen in onze sector. Als je met AI kunt voorspellen hoeveel mensen er in de kantine zullen eten, kun je preciezer bestellen en gaat er minder voedsel verloren. Ook sensoren bieden heel wat mogelijkheden voor onderhouds- en reinigingsdiensten, want je stemt de schoonmaakfrequentie van een ruimte dan eenvoudig af op hoe vaak deze werkelijk wordt gebruikt. Dispensers voor toiletpapier, zeep en papieren doekjes of vuilnisbakken die verbonden zijn met het IoT kunnen de schoonmaakploeg via een tablet waarschuwen als ze moeten worden bijgevuld of leeggemaakt. Ook beveiligingsagenten hebben hier baat bij: als er een bewegingsmelding komt uit een ruimte waar normaal gezien niemand aanwezig is, kunnen ze meteen een kijkje gaan nemen. Voor deze sector is het een echte digitale omwenteling.”

Zijn er over tien jaar nog schoonmakers of wordt alles dan door robots gedaan?

“Sommige taken kun je aan robots overlaten, maar alles? Nee. Magazijnen en fabriekshallen, waar weinig kleine hoekjes en randjes zijn, kunnen vandaag al door robots worden schoongehouden. Maar in ruimtes waar de indeling minder eenvoudig is, speciale materialen liggen of bepaalde handelingen nodig zijn, blijft menselijk onderhoudspersoneel de norm.”

SMART FACT.

Als je niet de algemeen directeur van Facilicom Solutions zou zijn, was je ...

“Ik heb rechten altijd interessant gevonden. Misschien was ik dus advocaat? Maar dan één die gespecialiseerd is in strafrecht en elke dag in de rechtbank staat te pleiten!”

Performeranter gebouwbeheer

SAP en Honeywell bieden samen een platform aan voor het verzamelen, groeperen en analyseren van de gegevens van een gebouw. Zo krijgen de eigenaars en installatiebeheerders een volledig overzicht van de situatie, met het oog op duurzaamheid (koolstofvoetafdruk) en de optimalisatie van de (energie)prestaties.

Vraag naar satellietkantoren explodeert

Acht op de tien Belgen willen na de coronacrisis dichter bij huis werken. Daardoor is de vraag naar satellietkantoren met maar liefst 300 % gestegen. Dat blijkt uit een onderzoek van Workero, een website waarop bedrijven hun ongebruikte kantooruimte beschikbaar stellen. Steeds meer ondernemingen verhuren lege plekken in hun kantoren om een deel van hun kosten te recupereren. Een slimme oplossing tussen thuis en de werkplek?