

Duurzaamheid wordt voor de komende jaren als zeer belangrijk ervaren. Momenteel staan de hogescholen vooral voor de uitdaging om ruimten efficiënter en effectiever te gebruiken en een professionaliseringslag te maken in de facilitaire organisatie. Dat blijkt uit de Trendrapportage facilitaire kengetallen en trends



v.l.n.r.: Remko Oosterwijk (Cappgemini), Paul Stevens (Fontys Hogescholen), Sheryl Limburg (Cappgemini), Hans Wichers Schreur (Saxion) en Doekle Terpstra (voorzitter HBO-raad)

Trendrapportage HBO: “Facilitaire dienstverlening ontwikkelt zich tot een ‘grote kwaliteit’”

voor het HBO onderwijs, die dit jaar voor de vijfde keer is uitgevoerd door het cluster Facility Management van Cappgemini Consulting.

door Sheryl Limburg

Vergelijken, leren en verbeteren zijn de uitgangspunten van dit jaarlijkse onderzoek naar kosten, kwaliteit en trends, dat is uitgevoerd in samenwerking met de HBO-raad. Het onderzoek, opgebouwd conform de NEN 2748 en de NTA 8101 (een afgeleide van de NEN 2748 en toegespitst op het onderwijs), maakt de facilitaire kosten inzichtelijk en geeft de deelnemers de mogelijkheid om hun kosten te benchmarken en op basis hiervan sturing te geven aan de eigen organisatie. “Moedig en moeilijk” geeft Doekle Terpstra aan als een toelichting op het onderzoek wordt gegeven. “Een interessante manier van kijken: aan de voorkant wordt gestreden om de student en aan de achterkant kijken we bij elkaar in de keuken en proberen we van elkaar te leren door zo transparant mogelijk te zijn”, vervolgt hij. “Benchmarking wordt steeds belangrijker”. “Een interessante manier van kijken: aan de voorkant wordt gestreden om de student en aan de achterkant kijken we bij elkaar in de keuken en proberen we van elkaar te leren door zo transparant mogelijk te zijn”, vervolgt hij. “Benchmarking wordt steeds belangrijker”. “Een interessante manier van kijken: aan de voorkant wordt gestreden om de student en aan de achterkant kijken we bij elkaar in de keuken en proberen we van elkaar te leren door zo transparant mogelijk te zijn”, vervolgt hij. “Benchmarking wordt steeds belangrijker”.

Uitgangspunt voor discussie

Gemiddeld wordt per student bijna 1400 euro aan facilitaire ondersteuning uitgegeven. Per student is ongeveer 6,5 vierkante meter bruto vloeroppervlak beschikbaar. Uit het onderzoek blijkt dat vijftien procent van de totale concernkosten toegerekend wordt aan facilitaire kosten. Van deze facilitaire kosten gaat het grootste gedeelte op aan huisvesting, namelijk 52 procent. Verder komt naar voren dat de deelnemers uit 2009 samen verantwoordelijk zijn voor bijna twee miljoen bruto vierkante meter vloeroppervlak, ruim 341.000

studenten en bijna 28.000 werkplekken. De resultaten uit het onderzoek worden gebruikt als uitgangspunt voor discussie. Zowel met vakgenoten als met leidinggevend en de colleges van bestuur. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten, die gedurende het traject worden georganiseerd, is uitwisseling van informatie met vakcollega's mogelijk. Het verhaal achter de cijfers is erg verhelderend en geeft inzicht in de wijze waarop de verschillende HBO instellingen omgaan met facilitaire vraagstukken. “Het niet direct vertalen in bestuurlijke conclusies, maar met een verhaal naar het College van Bestuur waarbij de Trendrapportage als onderlegger dient, is voorwaarde” stelt Doekle Terpstra.

Organiseren en flexibiliseren is de toekomst

Een in het oog springende facilitaire uitdaging is het zo efficiënt en effectief mogelijk inrichten van de vierkante meters. De moeilijkheidsgraad ligt 'm niet zozeer in het bepalen van de ruimtebehoefte en de feitelijke inrichting ervan, maar in de overtuiging van de nut en noodzaak richting het College van Bestuur, de directies en de gebruikers. Facilitair verantwoordelijken geven aan dat de bezettingsgraad van ruimten in zowel de kantoor- als de leeromgeving laag is. Dit gegeven, gekoppeld aan het feit dat de huidige in gebruik zijnde vierkante meter vloeroppervlak in de meeste gevallen aan de ruime kant is, betekent dat waarschijnlijk ook de organisaties van de deelnemers aan de Trendrapportage met minder vierkante meter vloeroppervlak kunnen werken en zo de kosten en CO2 footprint dusdanig kunnen beperken en de groei wellicht kunnen opvangen met de huidige middelen. Flexibiliteit vanuit alle geledingen is hierbij wel een vereiste.

“Het is een illusie om te veronderstellen dat de vergoeding per student in de komende jaren zal stijgen” vertelt Doekle Terpstra. “Alternatieve bronnen zijn dus noodzakelijk”. De facility manager moet niet gek opkijken als ook hem de vraag wordt gesteld welke alternatieve bronnen aangeboord kunnen worden. Enerzijds kan gedacht worden aan

het vergroten van de opbrengsten, bijvoorbeeld door commercialisering, het aanbieden van meer en/of extra diensten of het vragen van (hogere) vergoedingen bij de gebruiker. Het snijden in de kosten is anderzijds een mogelijkheid. Denk hierbij aan de mogelijke besparingen door bijvoorbeeld slimmer in te richten, het snijden in de dienstverlening, de samenwerking zoeken met het bedrijfsleven of het aanbieden van de dienstverlening via een andere vorm (meer digitaal). Kortom, organiseren en flexibiliseren is de toekomst. Er zit namelijk geld in facilitaire processen.

Grote en kleine kwaliteit

In het hoger onderwijs maakt men onderscheid tussen de 'grote' en de 'kleine' kwaliteit. De grote kwaliteit gaat over inhoudelijke zaken (topinstellingen, toponderzoekers, topdocenten); de kleine gaat over de dienstverlening aan studenten (roosters, communicatie, informatie, huisvesting, services). De grote kwaliteit wordt vaak gezien als belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van een instelling, de kleine kwaliteit vindt men nauwelijks interessant en laat vaak te wensen over. Doekle Terpstra stelt daarentegen dat “de kleine kwaliteit van fundamenteel belang is voor de reputatie van het hoger onderwijs. Indien deze op orde is, is de grote kwaliteit dit ook”. Er is dus nog een wereld te winnen waar het gaat om de kleine en de grote kwaliteit. ■



Sheryl Limburg is werkzaam bij Cappgemini. Zij is senior consultant op het gebied van Facility Management en de projectleider van de Trendrapportage in het HBO werkveld. Tevens is zij verantwoordelijk voor de jaarlijkse facilitaire

benchmark onder de MBO instellingen.
e-mail: sheryl.limburg@cappgemini.com