

## **Gaat het zo goed in facilitair Nederland? Waar zijn die afnemers van facilitaire diensten?**

Ik word een beetje flauw van mezelf en van mijn collega consultants of beter in goed Nederlands, adviseurs;

Sla de vakbladen, weekbladen, tijdschriften en emailachtige nieuwsmagazines er maar op na: alleen maar adviseurs en leveranciers aan het woord. De facilitaire wereld lijkt er wel één van rozengeur en maneschijn!! Alles gaat goed en overal is een antwoord voor. De gehanteerde methodieken en oplossingen werken perfect en alle klanten zijn tevreden. Mooi!

Mooi niet.

Vraag het maar aan al die account managers, medewerkers op afdelingen Klantenservice en commercieel directeurs. Dagelijks op pad om ontevreden klanten te woord te staan en recht te breien wat krom is. Stress!

Waar zijn die ontevreden klanten? Waar zitten nou die problemen en hoe kunnen we er met zijn allen van leren? Ik zie ze niet en lees er niet over, of ligt dat aan mij? Zoek en gij zult vinden zegt mijn moeder nog steeds!

Ik opteer bij uitgevers al jaren om meer klanten aan het woord te laten. Zij weten tenslotte waar het wel maar vooral ook waar het niet goed gaat. Uitgevers, doe mij en het vakgebied een lol: laat ze spreken, laat ze opstaan, zet ze in het middelpunt van de belangstelling. Klanten zijn tenslotte diegene waar het om gaat. Kassa!

Als er al een keer een klant aan het woord is, is het vaak een succesverhaal. Afgezaagd!

Als de facilitaire wereld nou echt zo perfect in elkaar steekt, kunnen we contracten, SLA's, leveranciersgesprekken, benchmarks, overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau wel overboord kieperen. Niet meer nodig. Zo dat scheelt autokilometers, papier, stress, telefoonkosten, slecht weer gesprekken. Duurzaam!

Natuurlijk snap ik wel dat je de vuile was niet buiten gaat hangen. Toch lijkt me dit heerlijk leesvoer waar ik meer van leer dan al die succesverhalen. De dagbladen staan tenslotte ook niet vol met goed nieuws. Saai!

Waarom zijn er in Nederland zoveel organisatie adviesbureaus, consultants, interim bureaus en bedrijven die zich bezighouden met het monitoren van prestaties, kwaliteit en continuïteit? Werkelijk geen idee!!

Al die congressen, seminars, workshops en trainingen. Waarom zoveel geld en tijd besteden aan iets wat goed gaat. Overbodig!

Mensen werkzaam in het facilitair werkveld, die hebben alle tijd hebben om te netwerken, beurzen en bijeenkomsten te bezoeken. Het gaat toch goed. En wanneer ze zich aanmelden, zijn ze er ook altijd. Dus niet!

Facilitair Nederland, STA OP! Accepteer niet alles, gooi het naar buiten, protesteer, Actie.

Grote organisaties die ineens BTW over hun briefpost onder de 50 gram moeten gaan betalen, schoonmakers die staken voor meer respect, beveiligingsorganisaties die hun bezetting niet rond krijgen, drukkerijen die de beloofde kwaliteit niet leveren, auto's die later worden geleverd dan gepland, accijnzen die omhoog gaan. Ach wat maakt het uit, de eindgebruiker betaalt toch wel.

Heerlijk, het gaat goed in Nederland op facilitair gebied. Alles onder controle!

Alexander Bos  
BCiM Bos Consultancy & Interim Management b.v.  
Rijswijk (Z-H)