

# Een uitdaging in Dubai



Entree Burj al Arab hotel.

*Van 14 t/m 18 september jl. bezochten tien facilitaire professionals onder de leiding van Facility Nights diverse prestigieuze bouwprojecten in Dubai. Het werd een opmerkelijke reis. In een land waar alles kan lijkt het wel Disneyland. Maar een nadere beschouwing werkt ontvullend. Er is op facilitair gebied nog veel te doen, maar daar ligt tegelijkertijd ook de uitdaging. Een uitdaging voor de Nederlandse markt?*

TEKST: SABINE VAN DER WIJDEN EN SVEN DEKKER

Zoals dat hoort bij een studiereis, had ook Facility Nights een heuse reismissie geformuleerd. Gedurende de reis wilde men drie aspecten in het bijzonder nastreven:

- kennismaken met en bezoeken van de meest boeiende sites en realisaties; de bezoeken waren zowel voor als achter de schermen en werden toegelicht vanuit een facilitair en logistiek oogpunt,
- een open dialoog hebben met

lokaal management over facility management in het algemeen en meer specifiek over de behoeften die Dubai op dit vlak heeft,

- kennismaking met Dubai als land, zijn bezienswaardigheden en zijn investeringsmogelijkheden.

#### **Fata morgana?**

Dubai is een land vol inspiratie. Maar liefst 17 procent van alle hijskranen van de wereld staan in Dubai.

Een land waar je als autochtone bewoner op je 18e een stuk land en 250.000 dollar krijgt. En ook een land waar het hoogste gebouw van de wereld wordt gebouwd. Economische en burgerlijke vrijheden, gezondheidszorg van het hoogste niveau en spectaculaire residentiële ontwikkelingen doen niets anders geloven dan dat Dubai een echte fata morgana op aarde is. Vanuit veel opzichten is dit ook aannemelijk. In hoeverre dit



Het Burj al Arab hotel.

ook werkelijk zo is - en juist ook voor de ontwikkelingen op het gebied van facility management - gaan we in dit artikel behandelen.

#### Vrijheden en veiligheid

Dubai kent (nog) veel economische vrijheden. De belangrijkste is dat er geen belasting voor personen en bedrijven is. Verder is er een minimum aan ondernemingsrestricties. Slechts één aandeelhouder is vereist, van wie de aansprakelijkheid is beperkt tot het gestorte aandelenkapitaal. Daarnaast is er geen Akte van Oprichting of Statuten vereist. In- en uitvoer van kapitaal, winsten en lonen zijn volledig vrij. Ook arbeidsrechtelijk biedt Dubai weinig belemmeringen: er zijn geen vakbonden, er is geen ontslagtermijn en er zijn geen beperkingen op het aantrekken van buitenlands personeel. Last but not least het eigendom is vrij voor personen en bedrij-

Daarnaast zijn er veel burgerlijke vrijheden. Naast persvrijheid en vrijheid in godsdienst overweegt de overheid de mogelijkheid om een permanente verblijfstatus toe te staan. Ook in gezondheidsopzicht is het een veilig gebied. Er is een goed aanbod van ziekenhuizen en klinieken. Dubai heeft 's werelds eerste vrije zone op gebied van gezondheidszorg, Dubai Healthcare City. De gevarieerdheid van economische activiteiten samen met de politieke stabiliteit, zorgt ervoor dat het ook in economisch opzicht een zeer veilig gebied is. De plaatselijke valuta, de dirham, is gekoppeld aan de dollar (1 dollar = 4,3 dirham).

**Facility management blijft achter** Ondanks dat de focus van Sjeik Mohamed gericht is op ontwikkeling blijkt vooral op facilitair gebied hier niets van terug te vinden. Facility management blijft achter. In het kort

doel op korte termijn geld te verdienen om een daarmee een toekomst in hun eigen land op te bouwen. Als gevolg hiervan is de kwaliteit en efficiency ver te zoeken. Gezien de lage lonen is het credo nu nog dat vele handen licht werk maken. Maar in de toekomst zullen toeristen, bewoners en bedrijven naast mooie gebouwen ook kwalitatief hoogwaardige professionele diensten verwachten.

Bij het bouwproces lijkt de focus te liggen op het snel behalen van rendement voor zowel de bouwer als de ontwikkelaar. Hun belangrijkste doel is om zoveel mogelijk vierkante meters te verkopen. Daarbij komt dat er weinig visie bestaat omtrent beheer en exploitatie van een gebouw. En voorzover deze er is, bestaat die uit het instandhouden van het gebouw; het typische property management. Facility management is wel in ontwikkeling, maar heeft dus nog een lange weg te gaan. Gelet op de snelle rendementen wordt facility management veelal gezien als kostenverhoging. Zo is het nog niet gebruikelijk dat bij het ontwerp van een gebouw een facilitair programma van eisen wordt geschreven. Zelf onderhouden wij dat 15 minuten wachten op een lift gebruikelijk is en dat er om de tijd te doden een flatscreen is opgehangen. Bouwen is dus vooralsnog een doel op zich en nog geen organisatiemiddel.

De huidige sjeik Bin Rashid Al Maktoum heeft als credo: 'Bouw voortvarend en de bezoekers zullen komen'. Het gevolg is een heuse bouwexplosie die gekenmerkt wordt door een enorme prestatiedrang: groot, groter, grootst en hoog, hoger, hoogst! Momenteel wordt bijvoorbeeld Burj Dubai ontwikkeld: niet alleen wordt de wolkenkrabber het hoogste gebouw ter wereld, het wordt ook de hoogste constructie ter wereld. De precieze hoogte houden de opdrachtgevers geheim, maar verwacht wordt dat die een stuk hoger zal zijn dan 750 meter. Er komen 200 bruikbare verdiepingen in, bijna dubbel zoveel als in de huidige recordhouder, de Sears Tower in Chicago. De laatste 100 meter van de toren zijn onbruikbaar en worden slechts gerealiseerd om het wereldrecord te breken.

## Er is weinig visie op beheer en exploitatie van een gebouw

ven, met uitzondering van de grond. Fiscaal gesproken noemen we dit zogenaamde free-zones of taxhavens, voor menig internationale organisatie zeer lucratief om zodoende de hoge belastingdruk elders te ontlopen.

volgt hier een schets van facilitaire trends en ontwikkelingen in Dubai. De arbeidsmarkt kent veel buitenlands personeel; onder andere uit Pakistan, India en Thailand. Deze mensen zijn doorgaans slecht opgeleid, hebben weinig kennis en zijn zelfs vaak analfabeet. Het is hun

De projecten van ontwikkelaar Nakheel (Palm Islands) zijn weliswaar imposant en spectaculair, maar ook kwetsbaar. Een insider informeerde ons over een het volgende probleem. Het opgespoten zand heeft onvolgende tijd gekregen om in te klinken waardoor de woonkamer van verschillende appartementen al tot kelderniveau is weggezaakt. Het is daarnaast ook de vraag of alle kunstmatig aangelegde stranden door eb en vloed niet erg veel onderhoud gaan vergen.

Er is op facilitair terrein in Dubai veel te doen. Het onderwijs voorziet nog niet in specifieke opleidings- of trainingsprogramma terwijl hier op strategisch, tactisch en operationeel niveau wel een grote behoefte aan is. Menig hotel heeft een arsenaal aan sterren, maar het is de vraag waaraan dat is gerelateerd. De gastvrijheid en vriendelijkheid van het bediend personeel is enorm, maar het voorzieningenniveau is lang niet in alle gevallen in lijn met de betere Europese hotels. Een Arbo-wetgeving ontbreekt nog, evenals regelgeving omtrent veiligheid.

**Ondergang van de fata morgana**  
Ecologie en milieu zijn bijzonder omdat alles kunstmatig is en omdat het van grote invloed is op het bouwproces. Ingenieurs is het hydratatie-systeem. Overal in de grond liggen slangen waardoor continue water sijpelt om alles ook groen te houden. Zou dit er niet zijn dan is alles weg; door het klimaat groeit er niets behoudens een verdwaalde woestijnroos. In de diverse tuinen van de hotels hoor je vrolijk vogels kwetteren, navraag leert dat ook deze vogels ingevlogen zijn en behoren tot de oorspronkelijke habitat van Dubai. Vreemd overigens dat er zoveel glas in de gebouwen verwerkt wordt, dit vergt enerzijds veel koeling en anderzijds vergt de glasbewassing veel water. Het water wordt onttrokken aan de zee, gigantische ontzilting machines zuiveren zeewater naar zoet water. Eén van de bedreigingen is dan ook het steeds zouter worden van het zeewater. Daarnaast wordt de markt gedomineerd door ontwikkelaars met een korte termijn visie. Het is niet irreëel te verwachten dat gebouwen op korte termijn

weer gesloopt worden om aan de gebruikerswensen te voldoen.

#### Toekomst of fictie?

Bezien vanuit de lifecycle van facility management, zit Dubai nog op het niveau van property management waarbij het gebouw en niet de gebruiker centraal staat. Facility management wordt gezien als kostenpost en zeker niet als middel dat de opbrengst vermeerderd. In de toekomst wijzigt alles zo snel dat bijna niemand vooruit kan kijken. Daarom is visie nodig, van waaruit scenario's worden ontwikkeld. Slank, slim, soepel en topfit zal een organisatie moeten zijn om te kunnen anticiperen op gebeurtenissen die plaats (gaan) vinden. De wereld als één groot netwerk: diverse technologieën maken het mogelijk. Grenzen vervagen hierdoor niet alleen letterlijk; ze verdwijnen ook bijvoorbeeld tussen organisaties en in de (facilitaire) dienstverlening. Deze dienstverlening zal niet meer gebonden zijn aan een fysieke locatie en begrenst zijn binnen de tijd maar alom en altijd aanwezig zijn. Om deze reden is ook Dubai genoodzaakt zich te professionaliseren in facility management. De professionalisering van het vakgebied zal ons inziens alleen lukken door op alle lagen van de beroepsbevolking geëigende training en opleidingsprogramma's aan te bieden. Gaat dit lukken? Wij denken van wel. Op veel viaducten in Dubai hangt namelijk de slogan: dreams have no limits, go further... Met deze instelling lukt alles.

#### NOOT

Een fata morgana is een luchtspiegeling. Als zich aan het aardoppervlak koude lucht ophoudt met een grotere dichtheid dan de warme lucht in de lucht kan deze koude lucht als een lens gaan fungeren waardoor het licht wordt afgebogen, wat resulteert in geïnverteerde, vervormde en verstoorde afbeeldingen. Spreekwoordelijk kan deze term gebruikt worden als een lichtpuntje in de duisternis of in religieuze betekenis een (toekomstige) paradijselijke omgeving na alle aardse en zondige invloeden.

Sabine van der Wijden en Sven Dekker zijn werkzaam voor ICSadviseurs.

# Klokkenluiders

*De Schipholbrand heeft niet alleen drie notabelen doen struikelen, maar als het goed is ook facilitair Nederland met het schaamrood op de kaken naar het journaal doen kijken. Twee ministers en een burgemeester hebben hun 'verantwoordelijkheid' genomen met betrekking tot de Schipholbrand. Voormalig minister Dekker (VROM) als baas van de Rijksgebouwendienst (RGD) en voormalig minister Donner (Justitie) als eindverantwoordelijke voor de Dienst Justitiële Instellingen (DJI). Ook de burgemeester van Haarlemmermeer trad af. Zijn brandweercorps had de vergunning verstrekt op grond waarvan het cellencomplex 'brandveilig' gebruikt kon worden.*

*De RGD en de DJI zijn bekende ondersteunende onderdelen van genoemde departementen. Zonder een schuldvraagonderzoek te willen doen wil ik wel de rol en de verantwoordelijkheid van ondersteunende organisaties aan de orde stellen. En dan nog niet eens in dit specifieke geval, maar dan in het nemen van de algemene maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wat doe je als facilitaire medewerker of facilitair manager al je merkt dat je werkgever onbewust dan wel bewust (maar dat laatste zeker liever niet...) wet- en regelgeving overtreedt? We weten dat het met klokkenluiders uiteindelijk niet goed afloopt. Maar om nou dodelijke slachtoffers op je geweten te hebben lijkt me ook geen feest. Het nut van maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen een facilitaire afdeling is hiermee ook meteen duidelijk.*

*Normaal gesproken richt ik me in deze column op ICT-toepassingen binnen fm. Ik schreef al eerder dat het succes van facilitaire automatisering berust op het beschrijven en vaststellen van je facilitaire processen. Doe je dat niet, dan heeft automatiseren geen zin. Net zo min heeft het zin om regels uit te vaardigen en ze zelf niet op te volgen. Dan staan er woorden en vallen er doden.*

**Job van Barneveld**  
j.vbarneveld@planon.nl