

1e blad ivm layout Knipsel met 2 bladzijden naast elkaar!

## Waar staat de Facilitaire Dienst in perspectief tot de kennis van het vakgebied?

Leo A.M. Hooijmans<sup>1</sup>

**Nederland zakt weg als kenniseconomie stond er in de media. Dit blijkt uit de Kenniseconomie Monitor 2003. ‘Nederland zakt weg en op sommige punten bungelen we inmiddels onderaan de statistieken. Er wordt teveel gepraat en te weinig gedaan’. (zie [www.kennisland.nl](http://www.kennisland.nl))**

**In een tijdschrift wordt gemeld: ‘Nederland dreigt binnen Europa het domste jongetje van de klas te worden. Onze kennis loopt achter en dat is slecht voor de economie.’**

**Ontkomt de Facilitaire Dienst en haar Management aan deze opmerkingen; bungelden ze altijd al onderaan of proberen ze het bungelen te voorkomen?**

**Uw auteur geeft niet alleen zijn (eigen)wijze mening maar vraagt ook eens rond in het facilitaire werkveld.**

Met de vraag of FD in Nederland inderdaad wegzakt zijn er de volgende opmerkingen:

Leo Laanen (IFMEC) meent: ‘Het “afglijden in het kenniswerk” zie ik als de zoveelste publicitaire stunt van de ICT-lobby, vergelijkbaar met de millennium-joke. Juist de facilitaire wereld maakt op dit vlak enorme sprongen. De facilitaire beheer- en beheersingssystemen worden volwassen en nu op grote schaal geïmplementeerd. In dit opzicht loopt Nederland niet achter, nee, ze loopt voorop.’

Remko Oosterwijk (Cap Gemini Ernst & Young) meent: ‘Gelukkig zijn er ook leuke ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en kosten. Onze adviesgroep heeft in samenwerking met CFM een neutrale methodiek ontwikkeld voor overheidsorganisaties. Het bedrijfsleven heeft hiervoor zijn interesse al getoond.’

Hans Topée (NewDirections) meent: ‘Ja, minder kennis binnen het onderwijs. Ver achterlopende docenten; geen vernieuwing; geen tijd en geld binnen de bedrijven. Grotere bedrijven organiseren te centraal en maken er eenheidsworsten van.’

Janneke Werbner en Miranda van Rooijen (BOB Kenniswerk) menen: ‘We hebben het gevoel dat de stelling klopt. Er zijn bedrijven die zover in kostenbesparing gaan dat het ten koste gaat van de kwaliteit. We kennen zelfs een bedrijf die de facilitaire dienst geheel heeft geschrapt!’

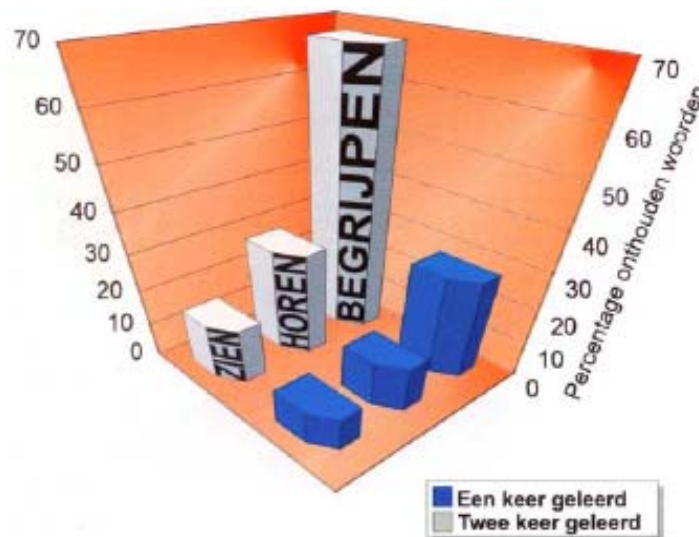
Allemaal hebben ze gelijk. De maatschappij zit zeer gevarieerd in elkaar. Natuurlijk zijn de systemen en methodieken zoals Leo en Remko melden de laatste jaren door middel van de data- en communicatiesystemen sterk gegroeid en verbeterd. Onderwijsinstellingen lopen echter achter de ontwikkelingen in het bedrijfsleven aan. Door gebrek aan interesse van docenten of door te lage vergoeding van de staat? Wie zal het zeggen? Ja, Hans, want die heeft het lef om het te uiten. Janneke en Miranda wijzen ook in die richting. Het gaat om kostenbesparing op korte termijn. De winstprognoses zijn van belang. Aangekondigde bezuinigingen zoals personeelsreductie doen de aandelenkoersen stijgen. Door ontslagen, fusies en reorganisaties vallen hechte netwerken uit elkaar. (KPN is hier een voorbeeld van) Even navragen bij Jan, Miep of Klaas bestaat niet altijd meer tot de mogelijkheden. Kennis wordt veelal ontoegankelijk (lees: niet digitaal) opgeslagen.

Het gaat het erom dat mensen met elkaar samenwerken en willen delen. De werkgevers verhardten zich zo tegenover de werknemers dat het personeel zich niet meer met het bedrijf associeert. Naast het werk is er trouwens meer te beleven. Tot in de jaren vijftig ging men op zondag naar de kerk en werkte men zes dagen in de week. Aanbidding voor God en de baas. Dat is even veranderd.

Met betrekking tot samenwerken kunnen we een voorbeeld nemen aan de mieren. ‘Loop niet te mieren’ en ‘mierenneuken’ hebben een negatieve klank. Maar mieren werken samen zonder leaseauto, mobiele telefoon of optieregeling. In een natuurdocumentaire zag ik hoe ze met hun lichaam levende bruggen bouwen; prooien verslonden die de duizendmaal groter waren en bladeren meesleepten die in verhouding staan van de mens tot een containerwagen. Maarja, mieren bestaan al miljoenen jaren en de mens pas een paar honderdduizend. Het zal wel een verschil in ervaring zijn. Mmmm..... ik dwaal af. Het gaat over kenniswerk in de facilitaire dienst.

Recentelijk was er een vraag uit de kantoorinrichtingsbranche of ik iets op het gebied van ‘e-learning’ kon betekenen. Dat gaf weer iets te denken. In 2000 meldde ik al dat Albert Heijn (!!!) en de ING al op de goede weg waren met ‘e-learning’ en video-instructies (zie [www.npartners.nl/publicaties](http://www.npartners.nl/publicaties)). In het dagelijks werkveld kan ik niet merken dat dit sterk heeft doorgezet. Inmiddels is al gebleken dat ‘e-learning’ een prima manier is voor standaardinformatie zoals bijvoorbeeld voor BHV-handelingen en de verkeersregels.

In een boekje van René Diekstra (Brainjoggen) wordt een plaatje aangehaald van Baddely over het leren onthouden van woorden (zie afbeelding 1)



Afbeelding 1

Hieruit blijkt dat lezen (zien) onvoldoende is. Begrijpen heeft de meeste impact. Sommige mensen begrijpen heel gemakkelijk, maar de meeste mensen hebben hulp nodig. Een opleiding in ‘e-learning’ schrijven vraagt een grote kennis van de menselijke hersens. En in de allerbeste uitvoering blijft de gebodene info bij een paar procenten onthouden steken.

Bij scholing in kleine groepen (10-15) is voor een docent makkelijker om de reacties te peilen. Interactie en discussie onderling is veel beter mogelijk. In grotere groepen (reguliere scholen, seminars met meer dan 20 deelnemers) vervalt de interactie en is het alleen zien en luisteren.

De interval van de info-opname is belangrijk. Korte perioden van leren, afwisselend met praktijkervaring blijken beter te werken dan achter elkaar veel informatie weg te stampen. Het is beter iedere dag 1 uur te leren, dan een keer in de week 5 uur achter elkaar op een dag. Zo is het ook op langere termijn. Rob Lommers schreef hier in 1995 al eens over. Na de opleidingstijd op ongeveer achttienjarige leeftijd gaan werken. Daarna 2-4 jaar werken en dan een jaar studie eventueel in combinatie met een stageplaats.

Eind augustus schreef Marianne Janssen over het beroepsonderwijs: ‘Het beroepsonderwijs levert mensen af die op de werkvloer hun steentje bijdragen. Maar op de werkvloer waar men de klussen verdeelt, heerst de wet van de vooruitgang en de techniek. Het gevolg is dat een werknemer die vandaag nog goed is voor zijn werk, morgen hinderlijk kan achterlopen.’

De gilden in de middeleeuwen pakten het op hun manier aan. Je had leerlingen en gildemeesters. Leerling medewerkers werden begeleid door de ervaren medewerkers. Tussen leren en werken werd nauwelijks onderscheid gemaakt. Als de mix hierin goed was werden er huizen als kastelen gebouwd (hier en daar staan ze er nog) en werden schilderijen en wandtapijten gemaakt die honderden jaren meegaan.

Bekijk het huidige regeringsbeleid. Trek bijna overal de stekker uit. Dan besparen we geld. Niet anders is het in het bedrijfsleven. In Management Team van september stond een verhaal van Geerhard Bolte: ‘Nederland is reorganisatiemoe. Innovatief vermogen wordt onvoldoende uitgebuit. Er wordt uitsluitend gedacht aan kostenbesparing.’ In reorganisatiemiddelen staat ‘krimpen personeelsbestand’ op nummer 1. ‘Verhogen productiviteit’ en ‘verbeteren motivatie werknemers’ staan op 7 en 8!!

Het is beter om bij het functioneren van de maatschappij en het bedrijfsleven stil te staan. Als dat goed zou zijn zouden we een beschaving kunnen creëren waar geld zelfs totaal geen rol hoeft te spelen. Dat zeiden wijze Grieken en Romeinen ook al, maar daar hadden ze toen nog niet de hulpmiddelen voor om het functioneren goed te begeleiden.

Met betrekking tot het facilitaire vak zie ik een aantal zaken om me heen gebeuren. Daar waar een tiental jaren terug open opleidingen nog met een vijftien tot twintig deelnemers werden bezet zie je nu onvoldoende inschrijvingen om cursussen doorgang te laten vinden. Bij rondvragen in de branche wordt aangegeven dat opleidingen al gestaakt zijn en/of binnenkort zullen stoppen. Door vragen en opdrachten die ik krijg kom ik veel problemen tegen waaruit blijkt dat management en de uitvoerende op de werkvloer nauwelijks oog (lees verstand) hebben hoe mensen functioneren en hoe ze gemotiveerd kunnen worden. Arbodiensten frustreren dat eerder dan dat ze praktische oplossingen brengen.

Voordat er een wereldoorlog of een waternoodramp voor nodig is lijkt het me een idee om iets te verzinnen om weer samen de mouwen op te stropen. Misschien zijn er een paar grote nationale en internationale bedrijven die het vakgebied niet alleen met geld sponsoren, maar hun facilitair personeel regelmatig naar bijscholing willen sturen. Hier kunnen dan kleinere bedrijven aanschuiven. Dan zal Nederland weer stijgen op de lijst van slimste FD-jongens van de klas! 🍏

---

<sup>1</sup> Leo Hooijmans van Galileo & Partners uit Noordwijk is kenniswerker en docent op het gebied van de kantoorindeling en uitrusting. ([www.npartners.nl](http://www.npartners.nl))

---



Foto: Frank Paul Blom (zie [www.chardon.nl](http://www.chardon.nl))

IJsbrand Chardon eindigt met zijn paarden vierspan regelmatig bij de top drie van de wereldkampioenschappen. In een interview verklaarde hij een zijn succes. Een mix van jeugdige kracht en ervaring. 'Ik stel mijn vier-, of meer-span altijd om en om op. Een ervaren paard naast een paard in opleiding. Op de volgende rij andersom waardoor een ervaren paard voor een jong paard staat. Daardoor krijg ik de juiste balans van kennis en kracht!'

Wat leren we hiervan? Zeker dat we interactief met kennis kunnen omgaan. Dat zet meer zoden (huizen) aan de dijk. In het huidige haastige bedrijfsleven wordt kennis nauwelijks overgebracht. Er moet voor gestudeerd worden en delen doen we nauwelijks. Voor beide is er geen tijd. Mensen in het werkproces moeten meer doen in minder tijd. Dit terwijl uit kostenbesparing er heel veel mensen buiten het arbeidsproces staan en zich ondanks hun kennis vervelen. Door allerlei regelingen (zoals VUT) wordt kennis aan de kant gezet om plaats te maken voor de jonge werkpaarden die nog onvoldoende ervaring hebben. Die schrappen dan uit kostenoverwegingen een aantal werkplaatsen en snappen dan niet dat de motor op een gegeven ogenblik stilstaat.