

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

Kenniseconomie

Facilitaire dienst in perspectief tot kennis van het vakgebied?

'Nederland zakt weg als kenniseconomie', stond er in de media. Dit blijkt uit de Kenniseconomie Monitor 2003. '... op sommige punten bungelen we inmiddels onderaan de statistieken. Er wordt teveel gepraat en te weinig gedaan' (zie www.kennisland.nl). Maar hoe staat het met de facilitaire dienst in relatie tot de noodzakelijke vakkennis?

► Leo Hooijmans

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.

Meningen

Met betrekking tot de stelling dat facility management in Nederland inderdaad wegzakt, plaatsen professionals verschillende opmerkingen. Leo Laanen (IFMEC): '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): 'Gelukkig zijn er ook leuke ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en kosten. Onze adviesgroep heeft in samenwerking met CFM (de Stichting Centrum Facility Management, red.) een neutrale methodiek ontwikkeld voor overheidsorganisaties. Het bedrijfsleven heeft hiervoor zijn interesse al getoond.'

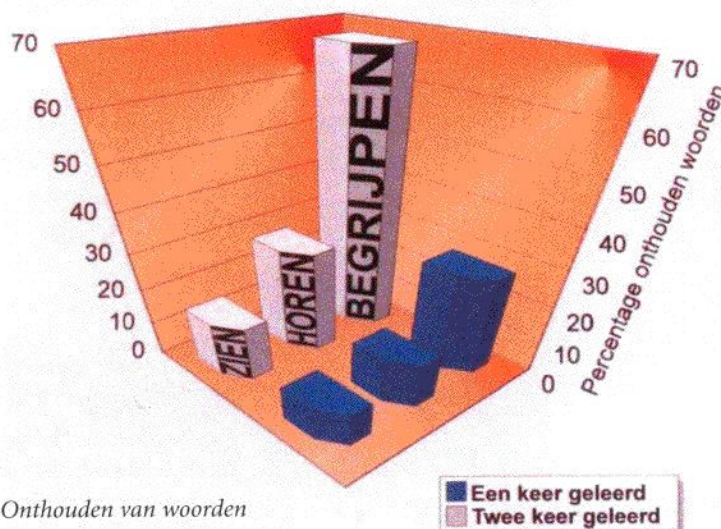
Hans Topée (NewDirections): 'Ja, minder kennis binnen het onderwijs. Ver achterlopende docenten; geen vernieuwing; geen tijd en geld binnen de bedrijven. Grotere bedrijven organiseren te centraal en maken er eenheidsworsten van.'

Janneke Werbner en Miranda van Rooijen (BOB Kenniswerk): '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 dat de facilitaire dienst geheel heeft geschrapt!'

Kennisdeling

Allemaal hebben ze gelijk. De maatschappij zit zeer gevarieerd in elkaar. Natuurlijk zijn de systemen en methodieken, zoals Laanen en Oosterwijk melden,

de laatste jaren door middel van 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, Topée, want hij heeft het lef om het te uiten. Werber en Van Rooijen wijzen ook in die richting. Het gaat om kostenbesparing op korte termijn. De winstprognoses zijn van belang. Aangekondigde bezuinigingen, zoals personeelsreducties, 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 behoort niet altijd meer tot de mogelijkheden. ►



Figuur 1. Onthouden van woorden

Kennis wordt veelal ontoegankelijk (lees: niet digitaal) opgeslagen. Het gaat het erom dat mensen met elkaar samenwerken en kennis willen delen. De werkgevers verhardten zich zo tegenover

Samenwerken

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. Maar ja, mieren bestaan al miljoenen jaren en de mens pas een paar honderdduizend. Het zal wel een verschil in ervaring zijn.

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.

E-learning

Recentelijk was er een vraag uit de kantoorinrichtingbranche of ik iets op het gebied van e-learning kon betekenen. Dat gaf weer iets te denken. Al in 2000 waren Albert Heijn en de ING op de goede weg met e-learning en video-instructies (zie www.npartners.nl/pu-blicaties). In het dagelijks werkveld merk ik echter niet dat dit sterk heeft doorgezet. Inmiddels is gebleken dat e-learning een prima manier is voor standaardinformatie, zoals BHV-handelingen en de verkeersregels.

In een boekje van René Diekstra (Brainjoggen) wordt een plaatje aangehaald van Baddely over het leren onthouden van woorden in relatie tot de termen zien, horen en begrijpen (zie figuur 1). Hieruit blijkt dat alleen lezen (lees: zien) onvoldoende is. Begrijpen heeft de meeste impact. Sommige mensen begrijpen heel gemakkelijk, maar de meeste mensen hebben hulp nodig. Een opleiding in

schrijven voor e-learning vraagt een grote kennis van de menselijke hersens. En in de allerbeste uitvoering blijft de geboden informatie steken bij een paar procenten onthouden.

Bij scholing in kleine groepen van tien tot vijftien personen is het voor een docent makkelijker de reacties te peilen. Interactie en onderlinge discussie is dan veel beter mogelijk. In grotere groepen (reguliere scholen, seminars met meer dan twintig deelnemers) vervalt de interactie en is alleen sprake van zien en luisteren.

Leren en werken

De interval van de informatieopname is belangrijk. Korte perioden van leren, afgewisseld met praktijkervaring, blijken beter te werken dan achter elkaar veel informatie in de hersenen te stampen. Het is beter iedere dag één uur te leren, dan één keer in de week vijf uur achter elkaar. Zo is het ook op langere termijn. Rob Lommerse schreef hier in 1995 al eens over. Na de opleiding op ongeveer achttienjarige leeftijd twee tot vier jaar werken en daarna een jaar studie, eventueel in combinatie

Beter beveiligen en toch geld overhouden

Blijft u veel geld uitgeven aan technische oplossingen als u weet dat deze slechts in beperkte mate bijdragen aan een goed beveiligingsconcept? Bewezen is dat juist organisatorische maatregelen, die doorgaans veel minder kosten, met meer succes (interne) criminaliteit bestrijden.

Beveiligingsonderzoek gaat in op procedures, het toewijzen van verantwoordelijkheden en het bijbrengen van security bewustzijn aan alle medewerkers.

Het resultaat is een beveiligingsplan waarmee u direct aan de slag kunt. De praktijk leert dat u kunt besparen op de inzet van techniek en beveiligingspersoneel en toch beter beveiligt.

Besteedt u de zorg voor veiligheid en beveiliging liever uit aan specialisten? Bel dan 036 - 52 33 090 of surf naar www.stopfraude.nl voor meer informatie over Beveiligingsonderzoek van Hoffmann.



Luidsprekerstraat 10, 1322 AX Almere
Telefoon 036-52 33 090, Telefax: 036-52 33 099
e-mail: info@hoffmann-srm.nl
www.stopfraude.nl

met een stageplaats.

Eind augustus 2003 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 paktten het op hun manier aan. Je had leerlingen en gildenmeesters. Leerlingen werden begeleid door de ervaren medewerkers. Tussen leren en werken werd nauwelijks onderscheid gemaakt. Als de mix hierin goed was, werden huizen als kastelen gebouwd (hier en daar staan ze er zelfs nog) en werden schilderijen en wandtapijten gemaakt die honderden jaren meegaan.

Nummer 1

Bekijk het huidige regeringsbeleid. Trek bijna overal de stekker uit en we besparen geld. Niet anders is het in het bedrijfsleven. In Management Team van september 2003 stond een verhaal van Geerhard

Bolte: 'Nederland is reorganisatiemoe. Innovatief vermogen wordt onvoldoende uitgebuit. Er wordt uitsluitend gedacht aan kostenbesparing.' In de lijst van reorganisatiemiddelen staat krimpen personeelsbestand op nummer één. Verhogen productiviteit en verbeteren motivatie werknemers staan op de plaatsen zeven en acht!

Het is beter om bij het functioneren van de maatschappij en het bedrijfsleven stil te staan. Als deze goed zouden functioneren, dan zouden we een beschaving kunnen creëren waar geld zelfs totaal geen rol hoeft te spelen. Dat zeiden wijze Grieken en Romeinen ook al, maar zij beschikten toen nog niet over de hulpmiddelen om het functioneren goed te begeleiden.

Ontwikkelingen

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. Rondvraag in de

branche duidt erop dat veel opleidingen al gestaakt zijn 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 voor het functioneren van mensen en hoe ze daarbij gemotiveerd kunnen worden. Arbodiensten frustreren dat eerder, dan dat ze praktische oplossingen brengen.

Samenwerking

Voordat een wereldoorlog of een watersnoodramp nog de enige oplossingen zullen zijn, lijkt het me een idee iets te verzinnen om weer samen de handen uit de mouwen te steken. Misschien zijn er een paar grote nationale en internationale bedrijven die het vakgebied niet alleen met geld willen sponsoren, maar ook hun facilitair personeel regelmatig naar bijscholingscursussen willen sturen. Hier kunnen facilitaire medewerkers van kleinere bedrijven dan bij aanschuiven. Dan zal Nederland weer stijgen op de lijst van 'slimste fd-jongetje van de klas'! ■

Interactief

IJsbrand Chardon eindigt met zijn paarden vierspan regelmatig bij de top drie van de wereldkampioenschappen. In een interview verklaarde hij zijn succes, een mix van jeugdige kracht en ervaring: 'Ik stel mijn vier-, of meerspan 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 aan de dijk. In het huidige, haastige bedrijfsleven wordt kennis nauwelijks overgebracht. Er moet voor worden gestudeerd en kennisdelen doen we nauwelijks. Voor beide bestaat geen tijd. Mensen in het werkproces moeten meer doen in minder tijd. En dit terwijl omwille van kostenbesparing 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 jonge werkpaarden die nog onvoldoende ervaring hebben. Zij schrappen dan uit kostenoverwegingen een aantal werkplaatsen en snappen niet dat de motor op een gegeven ogenblik stilstaat.

