

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

# Zeg wat je doet en doe wat je zegt!

Een (figuurlijk) kijkje in de facilitaire keuken van Provinciehuis Zuid-Holland



(foto Provincie Zuid-Holland)

**De afgelopen jaren zijn voorbij gevlogen voor de Facilitaire Dienst van de Provincie Zuid-Holland. De beleidsvisie 2001-2004 en de reorganisatie zijn van grote invloed geweest op de ontwikkeling van een aantal deelgebieden van de FD. Aan de plannen voor 2005-2008 wordt gewerkt.**

Leo Hooijmans

In de jaren negentig is de dienst verzelfstandigd. Iedere tijd heeft zijn modetrend. Ook in het werk. Buiten de politiek zwaar(t)e tijden was dit voor de medewerkers van het Provinciehuis al een belevenis op zich. Half voorbereid en veranderingen op politieke beslissingen gestoeld, zorgden voor onzekere tijden en vooruitzichten.

Hans Janssen kwam binnen in 2000 voor de functie van Directeur FD. Precies op tijd om de op hol geslagen trein op de rails te houden en in een regelmatige cadans te brengen.

In een onderhoudend gesprek met Hans Janssen en bij de rondleiding door Hein van der Zande (stafmedewerker en juridisch adviseur FD) wordt duidelijk wat er allemaal op de rails gezet is en wat het nieuwe schema brengt.

### **Masterplan 2001-2004**

De beleidsvisie van van de FD is sterk beïnvloed door relevante omgevingsfactoren zoals externe ontwikkelingen, de Concernvisie, ontwikkelingen op het gebied van facilitymanagement en de lopende zaken binnen de FD. Factoren zoals een sterkte- en zwakteanalyse, gewenste cultuur en managementstijl zijn van invloed geweest.

In een Masterplan 2001-2004 werd een missie beschreven met daaraan gekoppeld de strategische doelen en kritische succesfactoren. Er werden prestatie-indicatoren (maatstaven) gesteld en meetinstrumenten benoemd. Verder werden de situatie van 2001 benoemd en de doelen/normen van 2004 gesteld.

De strategische doelen zijn:

- Klanten (inclusief afnemers): 'De klant is tevreden';
- Financiers: 'De financier is tevreden';
- Medewerkers: 'Competente medewerkers. Goed werkklimaat'.;
- Leveranciers: 'Juiste leverancier bij het juiste product op de juiste tijd.
- Maatschappij: 'Consequent voldoen aan de maatschappelijk(e) geaccepteerde normen'

Uit de uitgebreide beschrijvingen en cijfers blijkt dat de doelstellingen al aan het begin van 2004 in hoge mate te zijn behaald.

De communicatie verloopt niet alleen via de beleidsstukken voor het management en hoofden van de afdelingen, zoals bijvoorbeeld de Beleidsvisie FD, het Dienstplan FD en het FD jaaroverzicht. Er wordt volop geïnformeerd en gecommuniceerd via 'Vigilate' (Het concernbrede personeelsblad), Het Momentje FD (een tweewekelijkse uitgave van nieuwtjes binnen de FD) en de interne webpagina's genaamd Digilate.

In Vigilate beschreef bijvoorbeeld een medewerker zijn gemengde gevoelens over de belettering van het Provinciehuis, waarop de afdeling Communicatie uitleg kon geven over de moeilijke procedure via de welstandscommissie van de gemeente Den Haag en dat dit het maximaal haalbare was voor dit moment.

In Het Momentje FD stond een spraakmakende vraag aan het Servicepunt: "Ik wil me gaan ontspannen, maar hoe moet ik dat nu doen?"

Voor interne communicatie moet u bij het Provinciehuis zijn, maar om extern een indruk te krijgen van het provinciale bedrijf kunt u [www.pzh.nl](http://www.pzh.nl) bezoeken. Buiten de algemene maatschappelijke informatie is er voor u ook bedrijfsmatige kennis te halen zoals bijvoorbeeld een handreiking voor digitale archivering, enzovoort.

### **Total Quality Management**

Veel aandacht wordt besteed aan het kwaliteitsniveau van de FD. TQM genaamd (Total Quality Management). In 2003 is dit systeem weer dichterbij zijn voltooiing gekomen. Nagenoeg alle 195 FD-processen zijn inmiddels door de proceseigenaren beschreven. In totaal zijn ruim 85% van de processen geaudit of gereed voor audit. Binnen de afdelingen is met wisselend succes en tempo gewerkt aan de implementatie van het INK-managementmodel (Instituut Nederlandse Kwaliteit) als besturingsmodel. Planning en rapportage geschiedt steeds meer op basis van dit model. De uit het FD-Masterplan afgeleide afdelingsplannen vormen het contract van de managers van de FD-onderdelen met de directeur FD. Voor 2004 zijn eind 2003 wederom plannen opgesteld met behulp van de INK-methodiek. Eind 2003 was de FD klaar voor de eindsprint voor de verwezelijking van het TQM-project en de ISO-certificering (International Standard Organization) die eind 2004 zijn beslag krijgt.

**Competentiemanagement**

Voor een goeddraaiende FD zijn competente medewerkers nodig. Na een chaotisch verlopen verzelfstandiging moest aan een nieuwe ploeg gewerkt worden met bestaande en nieuwe medewerkers. Op centraal niveau is de projectgroep, die zich bezighoudt met de invoering van het nieuwe beloningstelsel, inclusief competentie management, druk bezig. Op FD-niveau is er geparticipeerd in zogenaamde 'expertmeetings' om de competenties van de verschillende functie categorieën te bepalen.

In het Jaaroverzicht 2003 worden uitgebreid de jaargespreken, ziekteverzuim, evaluatie sectiehoofden, vacatures en beloningsdifferentiatie beschreven. Van de Arbo knelpunten zijn er inmiddels veel goed opgelost.

In maart 2003 is het Handboek Introductie aan alle leidinggevendenden van de FD aangeboden. Het doel van het handboek is om alle nieuwe FD-medewerkers eenduidig, snel en breed in te werken. Zo wordt de introductie van nieuwe medewerkers verankerd binnen de organisatie. Tijdens de evaluatie werd geconcludeerd dat de introductiemiddag als zeer leerzaam en leuk werd ervaren.

Al met al hebben de inspanningen van de FD in 2003 gezorgd voor een voordelig resultaat van 445.000 euro. (Het totale budget was 30,2 miljoen euro) Het resultaat is onder andere het gevolg van een toegenomen vraag naar FD-producten.



(foto Provincie Zuid-Holland)

Aan de plannen voor 2005-2008 wordt door Hans Janssen en zijn beleidsmedewerkers hard gewerkt. Denk hierbij aan een nieuwe Facilitaire Overeenkomst en Dienstverleningsovereenkomst; trendrapportage provincies; medewerkers-tevredenheidsonderzoek, klanten-tevredenheidsonderzoek doorbelastingsrapportage en een invoeren van een klantencentrum per afdeling. In feite is dit de tweede ronde van Hans om de Facilitaire Dienst nog beter te organiseren. Alles is erop gericht om de FD zo bedrijfsmatig mogelijk te laten werken.

Hans heeft het gevoel dat de bereikte resultaten ook zijn weerslag heeft in de rest van de organisatie. Door middel van duidelijke beleidsplannen, doelstellingen, mijlpalen en meetmethoden worden zaken inzichtelijker gemaakt en wordt de ouderwetse achterkamertjesgedachte om zeep geholpen. Modern leiderschap met een open vizier naar de medewerkers en de maatschappij levert het beste resultaat op. De oude cultuur met hokjesgeesten steekt nog wel eens even de kop op, maar zal aan het resultaat van een goed draaiende FD niet voorbij kunnen gaan.

Bij de rondleiding door het gebouw heb je in de goed werkbare kantoorruimten niet het gevoel dat de buitenzijde zo bijzonder gevormd is. Bij het aanschouwen van het pand had ik me voorgenomen om een foto te vragen van 'voor de aardbeving', maar ik kon dat nog net inslikken. Toteindelijk brengen experimenten van architecten bijzondere gebouwen voort. Bovendien behoort een Provinciehuis een culturele verzamelplaats te zijn en daarbij is vierkantemeter-geneuzel niet op zijn plaats.

Naast de 'standaard' werkruimten nemen de Statenzaal en direct aangrenzende ruimten een bijzondere plaats in. Prachtig is de festiviteitenruimte buiten de stalen deuren van de zaal. Kunstenaar Aldo van den Nieuwenaar heeft daar een bijzondere ruimte gecreëerd met stenen tafels op wisselende tafelhoogte. Bij het aanschouwen kreeg ik het gevoel als een kat over piano-toetsen te kunnen lopen. Omdat in het verleden statenleden zich aan de 'stenen bruidsbedden' hadden bezeerd was er een afzetting om het kunstwerk gezet. Men kan zich afvragen of dit een bescherming voor de statenleden is of juist voor het kunstwerk tegen de statenleden.

Leo Hooijmans is redactielid van FMI en werkzaam bij Galileo & Partners. [galileo@npartners.nl](mailto:galileo@npartners.nl)