

Leren faciliteren

In acht stappen naar een facilitair plan om uw school optimaal te ondersteunen

Een terugkerend thema in onderwijsland is het vinden van de balans tussen het doen van investeringen en de consequenties die beslissingen hebben voor uw exploitatie. Een gedegen facilitair plan helpt u om als school een goede gesprekspartner te zijn naar de gemeente die investeert, maar ook naar partijen die u inhuurt voor delen van de exploitatie. Het facilitaire plan is een handig hulpmiddel om de voorwaardenscheppende processen en middelen tegen het licht te houden en voor het maken van keuzes bij het opzetten of verbeteren van de facilitaire dienstverlening.

door Ronald Beckers



Figuur 1 geeft een overzicht van het stappenplan met de acht stappen die leiden tot het facilitaire plan. Hieronder wordt elke stap kort toegelicht gericht op activiteiten die u zelf kunt tegenkomen in de dagelijkse praktijk.

1 Bepaal de context

In de eerste stap van het facilitair plan beschrijft u de school waarvoor u de facilitaire dienstverlening verzorgt. Hiervoor dient u te beschikken over basisinformatie zoals: hoeveel leerlingen uw school heeft, hoeveel docenten en ondersteunend personeel er werkzaam zijn, hoeveel vestigingen heeft uw school, zijn die gebouwen gehuurd of in eigendom, hoeveel vierkante meter heeft u in beheer, wat is de leeftijd van de panden, bent u met uw school onderdeel van een stichting, etc? Deze en andere contextinformatie vormen het vertrekpunt voor uw facilitaire dienstverlening in de school.

2 Beschrijf uzelf als facilitaire dienstverlener

Het is meestal niet zo dat u van nul af aan hoeft te beginnen. Er ligt vaak al een basis waarop u voortbouwt. Een onderdeel van uw facilitaire plan is daarom inzicht in dat wat u goed doet en dat wat mogelijk beter kan,

alsook waar de kansen en de bedreigingen liggen. Zo zullen bijvoorbeeld scholen in zogenaamde krimpregio's, moeten bedenken op welke termijn die krimp gaat optreden en wat dat voor mogelijke consequenties op facilitair gebied heeft. Tevens geeft u aan welke rol u als facilitaire dienstverlener vervult en waar u de accenten in de dienstverlening legt. De beschikbare middelen in het onderwijs zijn vaak beperkt, vandaar dat veel scholen de facilitaire dienstverlening zoveel mogelijk standaardiseren, zodat er een optimale verhouding ontstaat tussen prijs en kwaliteit (operational excellence). Aan de andere kant vraagt de diversiteit in het onderwijs ook om een flexibele houding en maatwerk aan docenten en leerlingen (customer intimacy). Vanuit de bestaande situatie maakt u een soort blauwdruk met daarin de manier waarop u denkt dat u het beste facilitaire services kunt aanbieden in de gegeven context.

3 Inventariseer de klantwensen

Niet elke docent is hetzelfde. Iedereen heeft zo'n eigen wensen en verwachtingen. Dat zelfde geldt voor de leerlingen. Ze zijn echter wel allemaal uw klant. Daarin zijn ze allemaal hetzelfde.

4 Richt de facilitaire services in

Uitgaande van de wensen van de klant wordt bepaald welke facilitaire producten aangeboden moeten gaan worden en op welke wijze dat het beste kan gebeuren. In deze stap worden de faciliteiten met betrekking tot diensten, huisvesting en facilitaire logistiek (verstrekking van middelen) ingericht.

Er is een aantal categorieën van dienstverlening dat in het facilitaire plan specifiek aandacht krijgt, zoals:

- restauratieve voorzieningen
- schoonmaakonderhoud
- veiligheid
- gebouwbeheer
- overige dienstverlening

Om die klanten tevreden te stellen, moet u achterhalen wat de tevredenheid van de klant bepaalt. Helaas heeft u daarbij lang niet alle factoren in de hand, zoals het wel of niet schijnen van de zon of het humeur van de klant. U moet u dus niet richten op deze externe factoren, maar vooral op de factoren die u wel kunt beïnvloeden, zoals een veilig gebouw, lokalen die niet te warm zijn in de zomer, kwaliteit van de koffie, etc.

Afhankelijk van de omvang van uw school, zullen sommige diensten meer of juist minder aandacht krijgen. Zo is een gemiddeld ROC uitgebreid voorzien van toegangscontrolesystemen, terwijl het begrip 'veilige school' in het basisonderwijs over hele andere zaken gaat.

5 Stel de aansturing en beheersing vast

In stap 5 gaat het in de eerste plaats om de afweging of u diensten zelf aanbiedt of dat u dat door anderen laat doen. Doet u in de rol van uitvoerder veel dingen zelf, of bewaakt u voor de diensten die u hebt uitbesteed als beheerder van het contract de kwaliteit van de dienstverlening?

Bij het uitbesteden van de dienstverlening is het als school interessant om samenwerking te zoeken met andere scholen. Door schaalvergroting kunnen inkoopvoordelen behaald worden, zoals bij energiecontracten. Ook een thema als doordecentralisatie past in stap 5, met als achterliggend idee dat u daarmee ruimere bevoegdheden heeft over de aanwending van financiële middelen.

De aansturing en de beheersing heeft vooral te maken met de 'verkrijgbaarheid' van faciliteiten. Voorwaarde is dan echter wel, dat u de processen achter de dienstverlening goed hebt georganiseerd en vastgelegd. Wordt bijvoorbeeld werk gepland, zijn er veel ad-hoc activiteiten of zijn processen vooral routinematig en herhalend van karakter. En niet onbelangrijk is daarbij welke hulpmiddelen u gebruikt, zoals bijvoorbeeld een FMIS.

6 Bepaal hoe u communiceert met uw klanten

In stap 6 van het facilitaire plan beschrijft u de interactie met de klant of afnemer van uw producten en/of diensten. Hoe en waar kan de klant met de facilitaire dienstverlener in contact komen als deze die nodig heeft? Het inzetten van bijvoorbeeld een facilitaire

servicedesk en andere instrumenten als de producten- en dienstencatalogus (tegenwoordig veelal digitaal) passen daarbij. Nadat de communicatiewijze en de nodige instrumenten zijn vastgesteld, blijft het noodzakelijk om de facilitaire processen te analyseren en waar nodig zaken aan te passen.

7 Evalueer en herzie

Met en is weten. Als professional dient u zichzelf regelmatig de vraag te stellen: 'doe ik wel de goede dingen en doe ik de dingen die ik doe goed?' Het gaat erom dat u doet wat de klant belangrijk vindt en waarop de klant de dienstverlening uiteindelijk afrekent. Hou daarbij wel in de gaten dat de afnemer van diensten (genietende klant) vaak op andere dingen let dan degene die de dienstverlening betaalt (betalende klant).

De klanttevredenheid kunt u evalueren door een aantal collega's een korte vragenlijst voor te leggen waarin ze hun mening over de dienstverlening kunnen geven. Het organiseren van een klantenpanel leidt vaak ook tot waardevolle informatie.

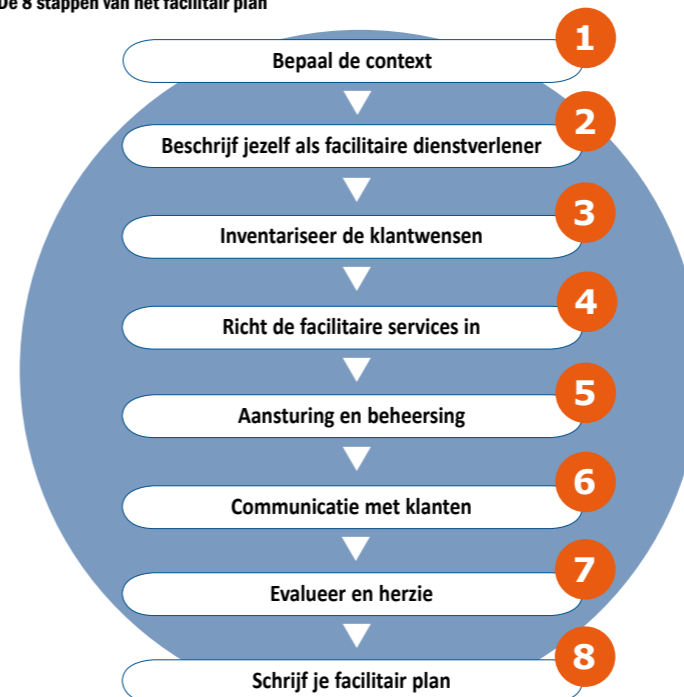
8 Schrijf uw facilitair plan

In de laatste stap komt alle informatie uit de voorgaande zeven stappen samen. Dit leidt tot het eindproduct: het facilitair plan. Met dat plan in de hand kunt u naar directie of bestuurders verantwoorden wat uw plannen zijn en welke (vaak financiële) middelen daarvoor nodig zijn. Zo kunt u het leren op uw school optimaal faciliteren!



Ronald Beckers is docent bij Academie Diedoort Facility Management aan de HAN en lid van Stichting ECO. Samen met Vera Roelofs is hij auteur van het boek 'Zo maak je een facilitair plan'.

Figuur 1: De 8 stappen van het facilitair plan



'Pensioenfondsen moeten investeren in scholen'

Pensioenfondsen moeten hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en in schoolgebouwen investeren. Dat vindt PvdA-Kamerlid Metin Çelik. Hierdoor kunnen verouderde gebouwen vervangen worden en achterstallig onderhoud worden gedaan. Çelik heeft een nota met deze strekking naar de Tweede Kamer gestuurd. Volgens Çelik zijn pensioenfondsen goed in staat op redelijke termijn voor een goede prijs een modern schoolgebouw te laten bouwen vanwege hun expertise en innovatiekracht. Nu zijn gemeentes doorgaans verantwoordelijk voor schoolgebouwen. Daarvoor krijgen zij geld van de overheid. Volgens Çelik gaat er veel mis. De bouw van nieuwe scholen duurt jaren, er is te weinig geld voor renovatie en het is niet duidelijk wie er precies verantwoordelijk is voor achterstallig onderhoud.

Schoolbestuur wordt gek van vele potjes

Een driejarig project een aantal basisscholen in Friesland om taalachterstanden te bestrijden is vrij succesvol geweest. Dat blijkt uit de resultaten die onderwijsminister Van Bijsterveldt naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. Niettemin vinden Friese schoolbesturen dat er simpeler oplossingen zijn voor de wijze waarop de overheid de taalachterstanden aanpakt. Algemeen directeur Joekie Blom van de stichting Roobol, de koepel van openbare scholen in Noordoost-Fryslân: "Al die potjes, daar worden we gek van. Je kunt zesduizend euro krijgen, maar je moet dan wel aan heel veel voorwaarden voldoen. Je moet veel verantwoording afleggen, externen controleren dat weer. Al die bureaucratie kost zo veel geld. Stuur ons liever die potjes, dan kijken wij wel welke school het geld het beste gebruiken kan."

Subsidieregeling binnenmilieu loopt af

De subsidieregeling voor het verbeteren van het binnenmilieu in schoolgebouwen loopt af op 1 september 2011. Dat betekent dat gemeenten en scholen de maatregelen die ze uitvoeren met geld uit de 'Regeling aanvullende bekostiging energiebesparing/binnenmilieu 2009/2010' voor 1 september moeten afronden. De einddatum is al een keer opgeschoven omdat besluitvorming, aanbestedingen en gebrek aan uitvoeringscapaciteit ertoe leidden dat projecten niet op tijd konden beginnen. Het ministerie van OCW en de VNG hebben geoordeeld dat verder uitstel niet nodig is.

Tweede lichter proefprojecten doordecentralisatie

Na acht proefprojecten met doordecentralisatie bij VO scholen start Servicecentrum Scholenbouw (SCS) met een tweede lichter proefprojecten. Geïnteresseerde scholen en gemeenten kunnen zich hier vóór 1 juni voor aanmelden. De afgelopen maanden heeft SCS in opdracht van de VO Raad en VNG acht proefprojecten begeleid bij een verkenning naar de mogelijkheid van doordecentralisatie. Naar verwachting zal een meerderheid van deze projecten ook daadwerkelijk tot een doordecentralisatie besluiten. Daarom hebben VO raad, VNG en SCS hebben besloten nog een aantal proefprojecten op te starten.