

Cecile Wijdeveld

Het Rieten Dak

Henk Rietveld & Leon-Paul de Rouw

ISBN 90-77024-21-2

De boekentip heeft dit keer een bijzondere aanloop. Meestal vragen we iemand uit ons netwerk om een boek te bespreken dat hem of haar heeft geïnspireerd. Dit keer werd ons het boek aangereikt via een van de auteurs, Leon-Paul de Rouw. Hij heeft recent de Leergang naar Leiderschap gevolgd, een maatwerkprogramma voor potentiële leidinggevendenden dat wij voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verzorgen. Wij hebben vervolgens Cecile Wijdeveld bereid gevonden het boek voor ons te bespreken. Cecile is zelfstandig adviseur bij WDVLD en geeft advies op het gebied van huisvesting en organisatie.

“Ik ben Karin Brouwer en heb een afspraak met de heer De Kraa. Ik kom hier werken,” zei ze enthousiast. “Nou, dan ben je de enige hier,” zei de receptionist kortaf. Hij gaf geen blijk van interesse en was eigenlijk een beetje onbeschoft vond ze. *Ob jee, maar de receptie valt onder mijn afdeling.* Het eerste aandachtspunt was een feit.

Het verhaal van Karin Brouwer gaat over een facilitair manager die begint aan een nieuwe uitdaging bij het bedrijf Infokan. In anderhalf jaar verbouwt zij de traditionele facilitaire organisatie tot een vraaggerichte facilitaire organisatie. Gedurende dit proces heeft ze te maken met verschillende situaties die een beroep doen op managementkwaliteiten, kennis van bedrijfskundige concepten en de instrumenten die toegepast worden in een facilitaire omgeving.

Het Rieten Dak is een boek dat bestaat uit twee delen. Het eerste deel is het verhaal van Karin, geschreven in de vorm van een roman. De lezer maakt de dagelijkse gang van zaken van een manager mee die bij een bedrijf aan de slag gaat en haar afdeling transformeert.

Door vanuit het perspectief van de manager te schrijven over facilitaire dienstverlening, ontstaat voor de lezer een feest van herkenning. Voor manager, opdrachtgever of adviseur, zijn de anekdotes van Karin de dagelijkse praktijk, en haar werkwijze is daarmee interessant.

Het tweede deel bestaat uit een set van checklisten en instrumenten die Karin hierbij toepast. Dit deel is zo geschreven dat het de lezer eenvoudige en praktische handvatten geeft voor toepassing binnen de eigen praktijk. Ook voor dit deel geldt dat het voor de lezer goed is uitgewerkt en aansluit bij de dagelijkse praktijk.

Schrift van verbazing

Zo heeft Karin een ‘schrift van verbazing’ waarin ze alles dat haar opvalt of verwondert noteert.

Als Karin na drie maanden Infokan aan de keukentafel een moment neemt om terug te kijken op wat ze al weet, komt ook dit ‘schrift van verbazing’ op tafel.

‘In haar schrift vindt ze allerlei woorden en aspecten waarvan ze vindt dat ze in de missie moeten worden verwerkt...’ Het verhaal beschrijft vervolgens hoe de missie tot stand komt en hoe de organisatie dit adopteert:

‘De afdeling F&I wil met goed opgeleide en gemotiveerde werknemers het facilitaire aanspreekpunt voor Infokan zijn. Wij zijn ons ervan bewust dat een goede facilitaire ondersteuning een belangrijke bijdrage levert aan het primaire proces van Infokan.’

In het tweede gedeelte van het boek is, in de vorm van een checklist, aangegeven hoe en met welk doel je een ‘schrift van verbazing’ kunt bijhouden. Er is daarnaast duidelijk omschreven hoe je een missie en visie kunt omschrijven en het verschil tussen beide. Afgeleid hiervan is er een voorbeeld van een strategisch plan opgenomen.

Persoonlijke ervaringen

Dit intensieve transformatieproces trekt voor Karin ook een wissel op haar persoonlijke leven. Als Karin zich duizelig voelt bij het halen van een kop koffie bij haar thuis, komen ook de gedachten, overwegingen en beslissingen op het persoonlijke vlak in het verhaal aan de orde. Werkt ze niet te hard? Hoe kan ze werk en privé in balans houden?

Het krachtenveld waar de organisatie zich in bevindt, wordt telkens in het verhaal meegenomen. Wie zijn je echte klanten en hoe ga je om met de buitenwacht? Wie begrijpt wat je wil

Cecile Wijdeveld

en kan je daarin ondersteunen? Hoe maak je vergaderingen effectief?

Vraaggericht facilitair bedrijf

Tot slot een derde voorbeeld van de onderwerpen uit het boek. De facilitaire dienstverlening van Infokan transformeert van traditioneel naar klantgericht, een verandering van dienstverlening die op dit moment zeer actueel is. Hiervoor wordt middels het project I-loket, een servicedesk opgericht.

Het boek is geschreven voor de facilitair manager en iedereen die het facilitair vakgebied een warm hart toedraagt. De manager van een facilitair bedrijf of afdeling krijgt met dit boek veel materiaal aangereikt over wat te doen (of niet te doen) om de organisatie de goede richting op te krijgen en te houden. Vooral het kunnen herkennen van de situatie en daarmee erkennen dat de problemen niet uniek maar vak-eigen zijn, maken dit boek een aanrader om te lezen.

Voor opdrachtgevers, of betrokkenen bij complexe huisvesting met meerdere partijen, zoals bij Brede Scholen of multifunctionele accommodaties, laat Het Rieten Dak zien dat wat leeuwen en beren lijken, in feite eenvoudig te structureren deelonderwerpen zijn die erbij horen en redelijk eenvoudig oplosbaar zijn. Dit boek geeft een leidraad voor het structureren van de facilitaire zaken en voor de aanpak van het veranderproces. Alle betrokkenen kunnen hierdoor een gemeenschappelijke taal gaan spreken.

De mensen achter facilitaire dienstverlening

Goede facilitaire dienstverlening is een belangrijke basis voor een leefomgeving waarin een organisatie kan functioneren. Facilitaire dienstverlening staat ten dienste van het proces van een organisatie en daarmee van de doelen die een organisatie nastreeft.

In de praktijk blijkt dat dit expliciet moet worden georganiseerd, het liefst in een heldere structuur en met goede afspraken tussen de verschillende partijen. Als de huisvesting niet goed georganiseerd is, kan dit de inhoudelijke samenwerking in de weg zitten. Als de huisvesting wel goed georganiseerd is, kan het zelfs een bijdrage leveren aan de doelstellingen van de organisatie. Zo

kunnen flex-plekken bijvoorbeeld leiden tot nieuwe werkvormen en kan een goede ruimtelijke beleving leiden tot bijvoorbeeld een betere dienstverlening voor de klant.

In mijn praktijk als adviseur heb ik de ervaring dat het bij veranderingsprocessen of nieuwe huisvestingsvormen vaak aankomt op de samenwerking tussen mensen. Door er voor te zorgen dat alle facilitaire en technische zaken goed georganiseerd zijn, kan maximaal aandacht besteed worden aan de samenwerking van de betrokkenen. De menselijke aspecten komen in het boek, mede door zijn vorm, prachtig naar voren. Ik heb dit boek dan ook al aan diverse collega-adviseurs aangeraden. 🍷

Foto: Floor Knaapen



Naast het oprichten van de projectorganisatie komt er bij dit project nogal wat kijken. Op welke manier kan je transparant zijn over de dienstverlening? Hoe kun je kwaliteit van de dienstverlening omschrijven en bewaken?

In het tweede gedeelte van het boek is een stappenplan opgenomen om in twaalf stappen te komen tot zo'n servicedesk. Door de omschrijving van je bestaansrecht, heeft de lezer een eenvoudig hulpmiddel in handen voor het opzetten van een eigen servicedesk binnen de organisatie.

Maar ook wordt bijvoorbeeld aangegeven op welke manier je een project kunt aanpakken. Dit zijn een paar van de vele voorbeelden die in het boek omschreven zijn.