

Leidinggeven in 2030:

Respect met een snufje

Jongeren kiezen voor een eigen leiderschapsstijl. In een wereld van digitalisering en technologie creëren zij een eigentijdse vorm van dienstverlening, die de wereld beter en leefbaarder maakt. Deze stelling vormde de basis voor een debat tussen acht ondernemers uit de schoonmaakbranche – de ‘gevestigde’ orde – en aanstormend facilitair leidinggevend talent: 26 studenten van het Arcus College in Heerlen. [PETRA DE BRUIN](#)

Docent Facilitaire Dienstverlening (FD) *André Cuijten*, collega-docenten en heel veel studenten aan het *Arcus College* hielden op 14 oktober in het kader van de thema-editie *Onderwijs van Service Management* een onderwijsdag: een interactieve les en een onderwijsdebat, inclusief alle culinaire en gastheeraspecten. De derde en vierdejaars studenten *Facilitair Leidinggevende* en oud-studenten, die hun studie *Facility Management* vervolgen aan de *Hogeschool Zuyd*, ontvingen in de horeca- en toerismedependance van het Regionaal Opleidingencentrum in Heerlen *Dolf Bemer*, directeur HR van *EW facility services* in Arnhem, *Ronald Brocken*, directeur-eigenaar van *RNB Bedrijfsdiensten* uit Waalwijk, *Tammo Huizinga*, directeur van *Hectas* uit Duiven en voorzitter van *Vereniging Schoonmaak Research*, *Lisanne Hulshof*, directeur van werving- en selectiebureau voor tijdelijke en vaste facility professionals *Masterkey-Interim* uit Apeldoorn, *Kevin de Kroon*, algemeen directeur van *De Kroon facilitaire diensten* uit Utrecht, *Waut Ringens*, directeur van *SBLplus* uit Landgraaf, *Charles Scholte*, directeur van opleidingsinstituut *SVS* uit Capelle aan den IJssel en *Pascal van de Sluis*, bedrijfsmanager van *VSP* uit Harderwijk.

HET DEBAT

Thema

Jongeren kiezen voor een eigen leiderschapsstijl. In een wereld van digitalise-

ring en technologie creëren zij een eigentijdse vorm van dienstverlening, die de wereld beter en leefbaarder maakt. Deze stelling vormt de basis voor het debat. Aan het hoofd van de discussietafel zit *Daisy Wilting*, docent Nederlands. Verder hebben aan tafel plaatsgenomen de studenten *Gweny, Jill, Ralf, Steffy* en *Tom*, en uit de

personeel en leidinggevende.’ Waarmee hij doelt op het vervagen of zelfs verdwijnen van hiërarchische lijnen.

Anno 2010 zou een discussie in de schoonmaakbranche niet compleet zijn zonder het onderwerp prijs. SVS-directeur Scholte legt de bal ditmaal voor het doel: ‘Ik constateer een ken-

‘Bied vertrouwen en geef mensen ruimte en verantwoordelijkheid. Dan komen mensen tot bloei’

schoonmaakbranche *Lisanne Hulshof*, *Tammo Huizinga* en *Charles Scholte*. ‘Er is één vrije stoel waarop iedereen uit de buitenring kan plaatsnemen om zijn of haar reactie in te brengen’, enthousiasmeert FD-docent en initiator van de onderwijsdag *André Cuijten*.

Toekomst

Debatleider *Wilting* doet de aftrap voor het debat en nodigt iedereen uit *out of the box* te denken. ‘Wat willen de jongeren van vandaag idealiter in de schoonmaakwereld van 2030?’, vraagt zij. *Tom* reageert als eerste: ‘Werken met moderne apparatuur en communiceren via nieuwe technologieën als *iPhone* en *Blackberry*.’ Hij ziet het plaatsafhankelijk werken verminderen, maar haakt ook direct in op het menselijke aspect: ‘Meer gelijkheid tussen

tering in de schoonmaakbranche door de prijsdruk.’ *Scholte* prefereert een systeem waarin schoongemaakt wordt wat schoongemaakt moet worden, zoals het *Bloe-concept*: een toiletsysteem met mogelijkheden tot inzicht in gebruik en tot sturing van schoonmaakprogramma’s en personeel dat verdere ontwikkeling in systeemuitbreiding op gebouwniveau geniet. ‘Met dergelijke systemen weet je als schoonmaakmedewerker dat de toiletten op de eerste etage schoongemaakt moeten worden, maar de vergaderzaal bijvoorbeeld niet. Ook informatie over de voorraadstatus is mogelijk. Het is een ambitie voor de sector om daar naartoe te groeien.’ *Masterkey-Interim*-directeur *Hulshof* voorziet dan eenzelfde prijsdiscussie als nu gaande is: ‘Technologie is niet de oplossing voor de neer-

techniek



Acht ondernemers uit de schoonmaakbranche en drie docenten van het Arcus College, v.l.n.r.: (staand) Waut Ringens, Pascal van de Sluis, Charles Scholte, Kevin de Kroon, Ronald Brocken, Lisanne Hulshof, Tammo Huizinga, Dolf Bemer, Daisy Wilting en Henri Claessen, (zittend) André Cuijten en Ivo den Brok

waartse prijsstijging, wel voor het nakomen van afspraken.'

Innovaties

Huizinga stelt: 'Het is lastig om je als schoonmaakbedrijf te onderscheiden in de enorme verdringingsmarkt, want waarin kun je je onderscheiden? Technische ontwikkelingen zijn er die aangeven dat het mogelijk is. Bijvoorbeeld de machine die tijdens de ISSA/INTER-CLEAN werd gepresenteerd en automatisch de glazen wanden van roltrappen schoonmaakt.' Huizinga doelt hiermee op de *Travelator Cleaner*, ontworpen en geleverd door *Baudoin Wash-Systems* uit Waalwijk en overall winnaar van de Innovation Award-verkiezing 2010.

'Maar', vult de Hectas-directeur aan, 'de factor mens is nog steeds heel bepalend voor de schoonmaak.' Hij staat ook stil bij een menselijk aspect door de automatisering van schoonmaaktaak: 'Het kan enigszins een belediging zijn voor de schoonmaker, die heeft immers een vakkundig oog voor wat wel en niet schoongemaakt moet worden. Er wordt wel eens gezegd: schoonmaakbedrijven hebben geen tijd voor de uitvoering, maar wel om de fout op te lossen. We moeten leren het in één keer goed te doen.'

Medewerker Leefbaarheid

Cuijten neemt plaats op de vrije discussiestoel en brengt in: 'Schoonmakers

hebben nu weinig tijd om hun taken uit te voeren. Wordt het niet eens tijd dat hij/zij een medewerker Leefbaarheid wordt en dat de pandbewoners zelf hun troep opruimen?' Huizinga reageert en refereert aan een bakkerij waar men zelf de werkruimte schoonmaakt. 'Dure medewerkers moeten zich dan toeleggen op taken waarvoor ze niet zijn opgeleid. Feitelijk wordt schoonmaak dan veel duurder.' Student Steffy valt Huizinga bij: 'Een schoonmaker moet blijven schoonmaken en een bakker moet blijven bakken.'

Schoonmaakondernemer Waut Ringens stelt de personele consequenties van een gunning van een project aan een ander schoonmaakbedrijf aan de kaak: 'Door de verplichte overname van personeel door de nieuwe dienstverlener ben ik mijn beste en goed opgeleide mensen kwijt.'

Generatiekloof

'Waarom is Bloe niet eerder geïntroduceerd?', vraagt Gwenny. 'Het is een concept dat enige aanpassing vergt, want de schoonmaker werkt niet met een vast schoonmaakprogramma en maakt alleen de uren die moeten worden gemaakt', verklaart Scholte. 'Maar je moet toch, ondanks Bloe, blijven controleren op bijvoorbeeld voorraad en een onverhoopt ongelukje?', vraagt een student. Hulshof: 'Klopt. Belangrijk voor de leidinggevende is ook: blijf goed communiceren met je schoonmaker en blijf niet op kantoor zitten. Dus niet te veel of enkel communicatiemiddelen inzetten.'

'Oudere generaties zijn bang om het vertrouwde los te laten en bang voor hun portemonnee', daagt docent Cuijten de mensen aan de discussietafel uit. Huizinga reageert hierop: 'Ik zie jongeren die enthousiast en gemotiveerd zijn; zij vormen een fantastische kweekvijver. Ook innovaties en nieuwe ideeën zijn wezenlijk aanwezig.' Hij illustreert dat met een voorbeeld van het terugverdienen van een schrobmachine ter vervanging van een schoonmaaktaak: het moppen van de vloer door een schoonmaker. Pascal van de Sluis neemt plaats aan de discussietafel en veegt de generatiekloof die voelbaar is tussen de 'gevestigde' »



Foto: Mandy Middelhoven, student Fotografie aan de opleiding Kunst, Toneel en Media van het Arcus College in Heerlen



De vaste deelnemers aan de discussietafel, op de achtergrond de initiator van de onderwijsdag op 14 oktober André Cuijten



Debatleider Daisy Wilting onderbouwt de stelling van het debat



Valerie Cox neemt plaats aan de discussietafel

De deelnemende 26 studenten en hun docenten die de onderwijsdag over toekomstig leiderschap organiseerden en faciliteerden

orde' en het 'aanstormend talent' weg: 'Ik ben 35 jaar en zit al 17 jaar in de schoonmaak. Het is niet alleen een oude garde die puur voor zijn eigen portemonnee gaat.' Hij signaleert een mentaliteit onder schoolverlaters: 'Studenten die van de FD-opleiding afkomen, denken het vak te beheersen, maar ze hebben weinig praktijkervaring.' Een van de studenten beaamt dat: 'We leren veel in de klas, maar te weinig van het vak in de praktijk. We lopen één keer stage en meer niet.' Een medestudent vult aan: 'Schoonmaak wordt als negatief gezien – schoonmaken is poetsen – maar je kunt er juist verder in groeien.'

SVS-directeur Scholte beaamt dat: 'We verzorgen zo'n zestig vakopleidingen voor bijvoorbeeld de specialistische schoonmaak van operatiekamers, vliegtuigen en cleanrooms, maar het is net als het halen van een rijbewijs: na je examen leer je pas echt rijden. Maar', stelt hij gerust, 'als je veel enthousiasme en leerervaring meebrengt, dan kom je er wel.'

Over de aansluiting van het bedrijfsleven op het huidige onderwijs discussieert de groep verder. Om een volwaardig leider in het schoonmaakvak te kunnen worden, blijkt het ook belangrijk om laag te beginnen. 'Als je weet waar je over praat en dingen voor kunt doen, dan creëer je respect', wordt gesteld. Dat met kennis en kunde de carrièremogelijkheden enorm zijn, brengen de schoonmaakondernemers diverse malen naar voren.

Leiderschapsstijl

Opnieuw neemt Cuijten plaats aan de discussietafel: 'Hoe moet de leiderschapsstijl eruit gaan zien?' Huizinga pakt ook deze vraag op: 'Leiderschap kun je maar voor een deel uit de boekjes halen. Belangrijker is: hoe steek je in elkaar?' Leidinggeven heeft ook een economisch belang, vindt hij: 'Door mensen gemotiveerd en gezond te houden, maak je met z'n allen een beter product en kun je veel kosten besparen, want ziekteverzuim wordt duur betaald.' Ook de vele contractmutaties vragen om leidinggevende capaciteiten,

Conclusie

Heeft de steeds sneller wordende wereld invloed op de toekomstige leider in de schoonmaakbranche? De crux blijkt hem te zitten in de wens voor een leidinggevende positie en de persoonlijke kwaliteiten. Ondernemers en studenten beaamden dat tijdens het debat over leiderschapsstijl dat het Arcus College op 14 oktober hield en faciliteerde. Communicatie- en ICT-technologie krijgen steeds meer invloed, maar ook in 2030 zullen samen- en meewerken om respect te geven en te krijgen de basis vormen voor goed leiderschap in de schoonmaaksector. Een sector die tot in het einde der tijden zal blijven bestaan.

