



Huib de Kanter (ING Facility Management) blikt terug op een incompany traject van AOG

“Een optimale mix van theorie en praktijk is een winstverdriedubbelaar”

Er zit groei in de vraag naar de incompany trajecten van AOG. Recentelijk werd een maatwerktraject afgerond bij ING Facility Management in Amsterdam. We praten na met Huib de Kanter, directeur van ING FM over zijn ervaringen met de ING FM Management Course die werd georganiseerd onder auspiciën van AOG.

Wat was jullie doelstelling?

“We hadden meerdere doelstellingen. De belangrijkste waren wel: verdere professionalisering van de organisatie, algehele verhoging van de strategische kennis, verkrijgen van gedeelde inzichten over het ingezette veranderingstraject en het verder vergroten van de doelmatigheid van de organisatie.”

Waarom AOG?

“Wij hebben al een lange relatie met AOG en eveneens goede ervaringen met de leergang Master of Facility Management. Daarom hebben wij besloten contact met hen op te nemen met onze vraag. In een aantal voorgesprekken werd duidelijk hoe men het incompany traject wilde benaderen en dit trok ons over de streep.”

Licht toe

“Men wilde geen standaardpakket van de plank trekken en dat dan na wat cosmetische aanpassingen presenteren als een maatpakket. Het hele programma voor ING FM zou van de grond af worden opgebouwd. Gebaseerd op onze specifieke organisatie en geënt op mogelijke strategieën voor onze specifieke situatie. Dit was een aanpak die ons aansprak. En vanuit onze kennis van AOG wisten we dat het geen loze woorden waren. Alleen, het moet dan nog wel worden waargemaakt.”

Gebeurde dat ook?

“Ja. Wat mij al vanaf het begin bijzonder aansprak, was dat er erg veel energie

werd gestoken in luisteren. Het programma werd opgebouwd vanuit luisteren. Zoals ze zelf zeiden - en ik kan dat alleen maar onderschrijven - wil je een goed programma kunnen opbouwen, dan moet je een duidelijk beeld hebben van wat je wilt bereiken. Vervolgens werd vanuit AOG de link gelegd naar de educatieve en praktijkexpertise die binnen hun netwerk aanwezig is. Op basis hiervan werd een programma voorgesteld. Dit zag er vanaf het begin blinkend uit. De vorm paste bij ons, vonden we. Ook dat is een compliment aan de opstellers: luisteren werkt. Eind 2006 hebben we dan ook akkoord gegeven voor het programma. Het ging daarbij om overdracht van theoretische kennis over strategie met een rechtstreekse vertaalslag naar onze praktijk. De eerste helft van het traject werd hiermee ingevuld, waarbij vooral opviel hoe plezierig het is om op niveau te sparren met mensen die met hetzelfde bezig zijn.”

Bindend

“Wat prettig - én enorm nuttig - is aan een incompany traject, is de wisselwerking. Je zit in een leeromgeving met een combinatie van ‘buitenstaanders’ - de docenten en sprekers - en de eigen ploeg. Je gaat samen een traject door, deelt ideeën en inzichten en je doet dat in een omgeving waarin de buitenstaander als een katalysator werkt. Het idee van een onderwijsomgeving werkt toch onbewust beschermend. Niemand is bang om ‘domme’ vragen te stellen. Bovendien werkt het onderwijskader inspirerend. Binnen onze groep ontstond een gevoel van gezamenlijkheid dat ik zelf als erg positief heb ervaren. Een goede wisselwerking op niveau werkt bindend.”

Toen gebeurde er iets

“Inderdaad. Halverwege het traject bleken er nieuwe behoeften te zijn ontstaan. Wij hebben dit toen aan de organisatoren van het traject voorgelegd. >>

Daar werd goed op gereageerd; er werd opnieuw allereerst geluisterd. Toen is er iets moois gebeurd. Het programma werd een slagje gedraaid en meer specifiek praktijkgericht ingevuld. Toen werd ook de praktijkexpertise van diverse docenten duidelijk. Soms hadden we het gevoel dat we aan het sparren waren met ervaren strategische consultants. Maar ze bleven de voortgang ook begeleiden vanuit educatieve uitgangspunten en invalshoeken.”

Breed gedragen

“Wij hebben dit intern gepresenteerd aan een breed kader medewerkers. Alle echelons moeten zich kunnen vinden in strategische plannen, willen ze succesvol kunnen zijn op operationeel niveau, ook het echelon met mensen die bij het woord ‘model’ eerder denken aan iets wat ze in hun handen kunnen houden. Vanwege de goede mix van theorie en praktijk werden zowel de mensen die met strategie bezig zijn als de mensen uit de operatie geraakt.”

Een laatste opmerking?

“Ik moet zeggen dat ik prettig verrast ben door het niveau van veel van de docenten. Wat me trof, is dat ze geen tunnelvisie hebben. Hierdoor word je zelf ook geïnspireerd om je breed te oriënteren. Wat me ook verraste, was de volstrekt natuurlijke manier waarop theorie en praktijk in dit incompany leertraject in elkaar werden versmolten. Dit is natuurlijk het allerbelangrijkste. Daarvoor zet je zo’n traject op: je wilt meer kennis om er meer mee te kunnen doen! Een optimale mix van theorie en praktijk is een winstverdriedubbelaar.

Nog een tip?

“Ik denk dat het een goede zaak is als je een training opzet die sterk op de bedrijfssituatie is toegespitst.”

Een terugblik op het traject door AOG programmadirecteur **Philip Wagner**



Wat is uw ervaring met de Management Course voor ING Facility Management?

Die ervaring is heel goed en feitelijk een unieke situatie: een brede aanpak waarbij managers op verschillende niveaus samen een leergang volgen. Dit maakt dat er sprake is van zowel individueel als gezamenlijk leren. Hierdoor had het geheel voor zowel ING FM als de deelnemer rendement. Daar komt nog bij dat de Management Course is aangewend als ondersteuning in de heroriëntatie van ING FM. De gedachtevorming tijdens het traject heeft een belangrijke rol gespeeld in de organisatieontwikkeling van ING FM.

Wat vond u van de interactie met de deelnemers?

Die was prima. Aardig om te vermelden is dat het ook voor de deelnemers soms een eyeopener was om discussies te voeren, die verder gingen dan het dagelijkse werk. Halverwege de cursus zijn de groepen opnieuw samengesteld waardoor binnen de organisatie de collegiale verbanden versterkt zijn.

Hoe ziet u de manager van FM voor en na de Management Course?

Het verschil na deze Management Course is dat er een groep managers staat die individueel beter inzicht en overzicht heeft over de materie waar hij of zij in werkt. Deze groep managers beschikt collectief over een veranderingsagenda. De uitdaging is om dit nu via een leiderschapsagenda concreet vaart te geven.

Heeft u nog een boodschap voor de managers van FM?

Een bank- verzekeringswezen is een complex bedrijf om als opdrachtgever te hebben. Het risico is groot dat de oriëntatie op het primaire proces en mogelijkheden om daar onderscheidende waarde te creëren, verloren gaat. Dit is echter voor een interne facilitaire organisatie een ‘reason for being there’. Voor de managers van FM is het daarom essentieel om belangstelling te ontwikkelen voor de primaire processen binnen ING.

AOG academische
opleidingen

Radesingel 50
Postbus 7080
9701 JB Groningen
T 050 - 316 21 12
F 050 - 316 23 00
www.aog.nl
info@aog.nl

**AOG maakt universitaire kennis
toegankelijk voor bedrijven,
instellingen en individuen.
Is samenwerking met de
Rijksuniversiteit Groningen
biedt AOG managers en
professionals de mogelijkheid
zich op strategisch niveau verder te
ontwikkelen binnen hun vakgebied.**