

Henk Rietveld, directeur facilitaire zaken ministerie van Binnenlandse Zaken:

# 'Roman over fm is monnikenklus'

Een boek dat facilitair managers bijspijskert over de dagelijkse praktijk binnen het facilitair bedrijf. Daarbij zou je eerder denken aan een bundel met saaiere feitjes dan een roman. Toch kozen Henk Rietveld, directeur facilitaire zaken van het ministerie van Binnenlandse Zaken en beleidsadviseur Leon-Paul de Rouw van hetzelfde departement voor deze romanvorm. 'Het Rieten Dak' beschrijft hoe hoofdpersoon Karin Bouwer als facilitair manager wordt aangesteld bij Infokan, een fictieve onderneming die zich richt op ondersteuning van bouwprojecten. Weekblad Facilitair sprak met Henk Rietveld over het boek en zijn visie op het facilitaire werkveld.

Waarom heeft u er voor gekozen om een roman te schrijven over het werk van de facilitair manager?

'Eenvoudigweg omdat het er nog niet was. Wij vroegen ons af hoe wij de dagelijkse praktijk van de facilitair manager het best in beeld konden brengen. Ik heb eerder artikelen die niet uitnodigend waren om te lezen. Voor Leon-Paul gold hetzelfde verhaal. Zo kwamen op het idee om een roman te schrijven. We zijn begonnen te schrijven met het idee een klein boekje te maken, dat we onze medewerkers mee wilden geven in het kerstpakkiet. Dat idee werd uiteindelijk 'Het Rieten Dak'.

Is het lastig om met zijn tweeën één verhaal te vertellen?

'Het was een monnikenklus, we zijn een jaar bezig geweest. We hadden wel duidelijk de richting uitgezet. Terwijl ik aan het eerste hoofdstuk begon, schreef Leon-Paul het tweede. We lazen elkaar tegen en zo hebben we het boek gemaakt.'

Het Rieten Dak is behalve de naam van het boek ook de naam van het restaurant waar hoofdpersoon Karin Bouwer gesprekken heeft met vakbroeders en vrienden en zij haar werkwijze reflecteert. Is het boek ook een reflectie op het vakgebied?

'Wat we hopen met het boek te bereiken is dat mensen één keer het verhaal lezen en de informatie achterin gebruiken als een soort van opstapje naar de dagelijkse praktijk. We denken dat dit boek een compleet overzicht van producten en diensten biedt die een traditioneel facilitair bedrijf helpt bij de overstap naar een vraaggerichte onderneming.'

In de roman gebeurt het vaak dat op belangrijke momenten, zoals bijvoorbeeld een gesprek, er onverwacht een telefoon gaat of dat er iemand onverwacht koffie komt schenken. Hierdoor leest het boek wat onrustig. Zit daar een filosofie achter?

'Ja, dat hebben we expres zo gedaan, want zo gaat het in het echte leven ook. Je bent ergens mee bezig en dan wordt je aandacht weer gevraagd voor iets anders. We hebben geprobeerd om op het moment dat de lezer wordt getriggerd, je toch naar de bijlage moet voor een verdere uitleg. Op deze manier hebben we de situatie willen nabootsen, zoals die in het echt ook voor de facilitair manager plaatsvindt. Daarnaast hebben we geprobeerd om de roman leesbaar te houden door veel uitleg en schema's uit het verhaal zelf te houden.'

**'Ik heb geen ton nodig om adviseurs te betalen, ik brainstorm liever'**

Met het schrijven en verkopen van 'Het Rieten Dak' leggen jullie wel al jullie wijsheid in de markt, ook concurrenten kunnen het lezen. Geven jullie niet te veel van jezelf weg?

'Nee, ik vind het juist heerlijk om mijn ervaringen te delen met mensen die oprecht geïnteresseerd zijn. Ik geef samen met Leon-Paul ook workshops. Niet zitten en luisteren, maar echt actief zijn, daar krijg je zoveel voor terug. Ik heb geen ton nodig om adviseurs te betalen, ik brainstorm liever. Ik leer nog elke dag. Daarnaast beschrijft het boek alleen de eerste professionele stappen tot een vraaggericht bedrijf. Het is een basis en we willen een verdiepende workshop



>> Henk Rietveld: 'De klant wil één plek waar hij wordt geholpen.'

naar aanleiding van het boek geven. Voorwaarde is wel dat deelnemers het boek lezen, anders kunnen ze niet meedoen.'

Karin Bouwer houdt een soort dagboek bij van de dingen die haar opvallen. Zij noemt dit het schrift van de verbazingen. Betekent dat jullie vinden dat de facilitair manager zich meer moet verbazen?

'Zeker als je in een nieuwe organisatie begint. Er komt dan veel op je af. Dat schrift is een voorbeeld uit de praktijk. Toen ik voor het ministerie ging werken, heb ik er ook zelf een gemaakt. Dat helpt ontzettend goed. Ik schreef echt alles op waarvan ik mij afvroeg waarom dat zo geregeld was en daar heb ik nog maanden plezier van gehad. Het is een eenvoudig hulpmiddel. Wat dat betreft zit het hele boek vol persoonlijke ervaringen. Het is echte praktijk.'

De taak van Karin Bouwer in 'Het Rieten Dak' is de facilitaire afdeling te hervormen naar een vraaggerichte organisatie. Behalve het verhaal treft de lezer ook uitgebreide documentatie aan, die de door Bouwer gebruikte methoden en principes nader toelichten. De schrijvers putten uit eigen ervaring en publiceren het verhaal in de overtuiging dat het boek bijdraagt aan een betere aansluiting van opleidingen op de praktijk. 'Het Rieten Dak' is een uitgave van Uitgeverij de Graaff in Utrecht. Het boek beslaat 256 pagina's en is onder ISBN: 90-77024-21-2 te bestellen bij de reguliere boekhandel. Meer informatie over de roman staat op [www.fmresource.nl](http://www.fmresource.nl).

Dus het voorval dat Bouwer een telefoontje krijgt van de echtgenote van een assistent manager, die bang is zijn baan te verliezen, is niet verzonnen?

'Nee, dat gebeurt in de praktijk vaker dan je denkt. Dan zit iemand thuis niet lekker in zijn vel en de echtgenote gaat dan verhaal halen. Je begint zo'n dag en komt er zo'n telefoontje en daar moet je wel een antwoord op hebben. Dit zijn zaken waar ook de facilitair manager mee te maken krijgt. Het is geen waarschuwing, maar wel een aandachtspunt. Je werkt namelijk met mensen en daar moet je mee kunnen omgaan.'

Is Karin Bouwer de perfecte facilitair manager?

'Nee, ze is niet perfect. Trouwens, perfecte mensen zou ik niet graag in de organisatie willen hebben, je moet fouten durven maken. Karin geeft in het begin heel streng en gestuurd leiding. Zij neemt zichzelf voor dat de mensen mee moeten in veranderingen, anders kunnen ze vertrekken. Maar als je echt iets wil veranderen, moet je ook mensen voor je winnen. Wat dat betreft is ze nog niet zo ver, maar ik denk wel dat het haar gaat lukken.'

In het boek besluit de fictieve onderneming Infokan verschillende facilitaire diensten onder te brengen bij één loket. Ook het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft afgelopen jaar haar facilitaire dienst gecentraliseerd. Is de één loket gedachte de toekomst?

'Ja, dat is wel mijn visie. Het facilitair bedrijf staat niet meer alleen. De klant wil echt één loket. Niet alleen voor facilitaire producten en diensten, maar voor alle bedrijfsvoeringstaken. Dit gebeurt steeds vaker. Het leuke is dat het facilitair management heel ver is, zonder dat de mensen in het veld dit willen toegeven. Er is sprake van een Calimero-effect, waarbij facilitair managers weggelopen worden.'

Dat is niet nodig, we hebben de erkenning gekregen. We zijn al heel ver en we werken op een goede manier aan één servicedesk. Steeds meer goederen gaan interactief en er komen andere afdelingen bij. Zij gaan gebruik maken van de kennis van het facilitair bedrijf. Over een paar jaar heb je bedrijven die gewoon alles via een loket leveren. De klant wil niet meer naar boven voor dit en naar onder voor dat. Die wil gewoon één plek waar hij geholpen wordt.'

Olivier van Bekkum



>> Henk Rietveld samen met collegaschrijver Leon-Paul de Rouw.