



Iris Bakker
www.levenswerken.eu



Mensen die beter tot hun recht komen, zijn productiever.
Dit is het fundament voor de florerende organisatie.

Reijerskoop 94 • 2771 BS Boskoop • T 06-12463964
E iris.bakker@levenswerken.eu

Johanna perfect gehuisvest binnen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Opeens was ze er: één van de meest eerbiedwaardige bewoonsters van de Bestuurskern van het Ministerie van Verkeer & Waterstaat in Den Haag. Nee, ditmaal gaat het niet om de Minister. Ongeveer zes jaar geleden besloot Johanna de Johannahoeve te gaan bewonen, gelegen in de rustieke en lommerrijke tuin van het Johan de Witthuis.

Zwitsers chaletje

Op die bijzondere dag keek de toenmalige voorzitter van de Spoorwegongevallenraad (tegenwoordig de Raad voor de Transportveiligheid), Pieter van Vollenhoven even de tuin in en zei blij verrast: 'Hé, een kip. Heeft zij wel te eten?' Onmiddellijk heeft John van Leeuwen, beveiligingsbeambte, zijn takenpakket vergroot en hier de catering voor Johanna aan toegevoegd. 'Maar' zei Pieter van Vollenhoven 'heeft die kip wel passende huisvesting?' Binnen het overlegorgaan zijn met spoed budgetten vrijgemaakt om huisvesting voor dit kokette kipje te realiseren. En ondanks het strakke regime van de Rijksgebouwendienst wat betreft het reilen en zeilen van monumentale panden, is er tegenover de oude moerbeiboom in de lommer van het 16e eeuwse pand met de statige hardstenen trappartij en fraai gedetailleerde attiek met ballusters, een robuust Zwitsers chaletje gebouwd. Johanna was uitermate tevreden met dit opmerkelijke bouwproject en bewoont nu al weer zes jaar de Johannahoeve.

Rotjes

De ultieme vorm dus van klantgericht denken. Nog voordat Johanna ook maar enigszins haar huisvestingsbehoefte uit kon tokkelen, is huisvesting en catering voor haar geregeld. De huisvesting is niet zomaar huisvesting: Johanna kan keuzes maken in welk compartiment zij het liefst in haar chalet wil vertoeven. Er is volgens de Arbowetgeving voldoende daglicht. Ondersteunende middelen als een postbusje zijn binnen vleugelbereik en de bebording (Johannahoeve) past bij de uitstraling van deze dame. De catering is niet zomaar catering: John geeft haar het beste kippenvoer en ziet er telkens persoonlijk op toe dat geen snoodaards (duiven) de maïs voor haar wegpikken. Volgens de juiste Haagse en passende kretologie zorgt John zelfs voor 'kippenscheten', kleine rotjes die duiven doen vluchten en Johanna niet aan het schrikken maken. Uiteraard krijgt ze steeds vers water, niet water dat koud op de maag valt, maar dat met zorg is opgewarmd.

10 eitjes

De zorgplicht van het overlegorgaan gaat nog verder. Om kwart voor zeven gaan de poorten open en mag Johanna



LEVENSWERKEN

MENS- EN ORGANISATIEGERICHT HUISVESTEN

voor het ochtendpraatje en haar ontbijt even mee naar de La Fontainezaal, een van de fraaiste ruimten, voorzien van prachtige 17e eeuwse schilderijen en spiegels. Het maakt de bewoners van het pand niet uit of Johanna wel eens per ongeluk een drukje doet. Dit wordt voordat welke hoogwaardigheidsbekleder dan ook de La Fontainezaal betreedt, snel verwijderd. Johanna is overigens gecharmeerd van hoogwaardigheidsbekleders: bij warm weer, als de glazen tuindeuren zijn geopend, neemt ze haar kans waar en ontmoet zij hen tijdens de meest confidentiële overlegstructuren. Koket wandelt ze dan tussen de Lodewijk-de-16e-tafelpoten en hoogwaardige benen door. Je kunt dus wel stellen dat Johanna een wezenlijk staforgaan binnen de raden, overlegorganen en het inspraakpunt vormt. Verschijnt Johanna wel eens niet (de wekservice was wat bruto, zodat haar ochtendbel ontdaan is van een klepel) dan raakt het datanet al gauw overbelast. Onderling wordt intensief gemaild wat er toch met Johanna aan de hand zou zijn. Eénmaal verscheen Johanna niet in de tuin en het bleek dat deze dame op wel 10 eitjes zat. Gelukkig is John voorzichtig aan het Johanna komen vertellen dat deze eitjes niet uit zouden komen, anders zat Johanna daar nog op, met een teleurgestelde oogopslag.

Productiviteit

Die tien eitjes waren overigens geen toeval. De zorgplicht voor Johanna hebben de bewoners van het Johan de Witthuis zo sterk opgevat, dat ze besloten hebben de productiviteit van Johanna te optimaliseren. Daartoe is er aan de Johannahoeve een stimulerend plakkaat gehangen over het scharrelei. En dit werkte uiterst positief op Johanna haar productievermogen. Frappant is overigens dat voor Johanna de scharreleplek nooit een punt van twijfel is geweest, terwijl een groot aantal V&W-ers in legbatterijen zit. De hoge graad van facilitaire ondersteuning was overigens mogelijk door de intensieve en persoonlijke aandacht van Pieter van Vollehoven. Aan de wand in zijn kamer hing niet een foto van zijn echtgenote Margriet, maar van haar concurrente Johanna. Dankzij zijn mecenasfunctie en dankzij de hulp van de praktische uitvoerder John, is het gelukt Johanna zo rijk te faciliteren.

Moraal

De moraal van dit verhaal is dat huisvestingsbeleid heel ver gaat: pro-actief reageren als je in de ogen van de klant een huisvestingsbehoefte ziet ontstaan, hierop inspelen en andere behoeften onderkennen. Deze behoeften worden continu gefaciliteerd en in menselijke zin vertaald naar de vele huisvesting- en facilityfuncties. Daarnaast speelt continu het zorgvraagstuk een rol: veiligheid, Arbo, maar ook het vraagstuk of de bewoner het werkelijk naar de zin heeft. Resultaat hiervan zijn gezonde bewoners, die het naar hun zin hebben op het werk en uiteindelijk een hogere productiviteit behalen. Voor Johanna was de productiviteit duidelijk: het is vast een kiplekkere kip.

Epiloog

Deze tekst is enige tijd geleden tot stand gekomen. Johanna is eerder op hoge leeftijd wegens ouderdom overleden. Zij heeft twee opvolgsters.

2008 Iris Bakker

www.levenswerken.eu

