

# Kennis sessie Onderwijs

Stadsschouwburg Utrecht  
21 juni 2016





# Kennissessie Onderwijs • Stadsschouwburg Utrecht • 21 juni 2016

## Genodigden

- Martin Overes Zadkine
- Sabeth van Wijnbergen TU Delft
- Sylvia van der Drift Lentiz
- Rien van Sprundel Albeda College
- Marc ter Steeg Hanzehogeschool Groningen
- Ciska Bakema Hanzehogeschool Groningen
- Joost Mors Nyenrode
- Nico Kloek Universiteit Twente
- Frans Steine Openbaar Onderwijs Zwolle
- Astrid Heijne OVO Zaandstad
- Josephine van den Berg Universiteit Leiden
- Koen Janssen Summa College
- Anita Swinkels Fontys Hogescholen
- Ralph Hennes Fontys Hogescholen

## Aanwezig van Gom

- Mieke Sprinkhuizen
- Linda van der Hoeven
- Perry van Gils
- Jacqueline Bakker
- Albert van der Meulen
- Rianda Mulder (Hogeschool Utrecht)
- Herman Kok (Wageningen University)
- Jelmer van der Meulen (Synergie)

## Zwerfvuil in het onderwijs

Rianda Mulder, Senior Lecturer Facility Management aan de Hogeschool van Utrecht, vertelde over haar onderzoek naar hoe zwerfvuil organisatiebreed en structureel kan worden aangepakt. De hoofdvraag van haar onderzoek was: "Hoe effectief zijn gedragsbeïnvloedende technieken om vervuilend gedrag van studenten op HBO's te verminderen?"

De herkenning onder de deelnemers was groot op dit onderwerp. Iedere onderwijsinstelling heeft hier in meer of mindere mate mee te maken. Daarbij is duidelijk dat reductie van zwerfvuil kan leiden tot:

- Financiële voordelen;
- Positief bedrijfsimago;
- Realisatie van duurzaamheidsdoelen;
- Verbetering schoonmaakbeleving, werkomstandigheden, klanttevredenheid en arbeidsproductiviteit van gebruikers;
- Verhoging motivatie, tevredenheid en arbeidsproductiviteit van schoonmaakmedewerkers.

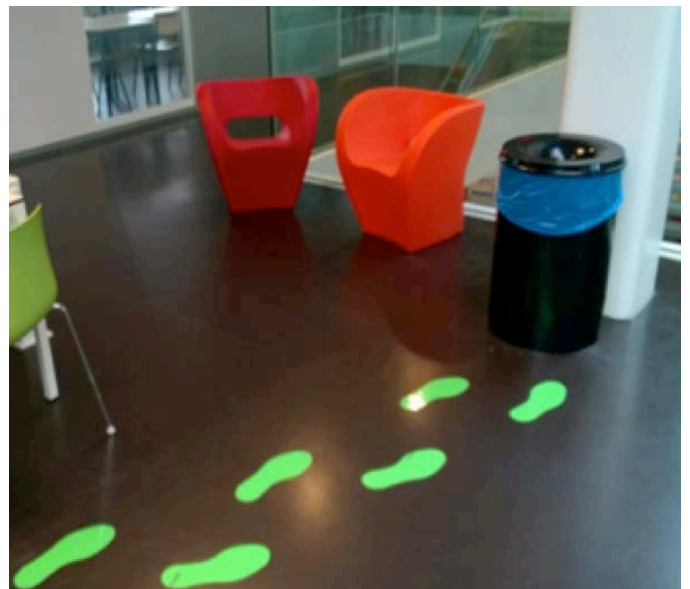


De redenen waarom studenten hun afval niet in de bak gooien zijn heel divers. Het heeft niet zozeer met bewustzijn en intenties te maken. Deze zijn namelijk in basis aanwezig. Het heeft meer te maken met:

- Prevalerende korte termijn belangen;
- Cognitieve dissonantie (gedrag goed praten);
- Invloed van de descriptieve norm en sociale aanpassing (groepsnorm is belangrijker dan de regels);
- Het 'archetype' van de huidige student (zijn wars van regels);
- Eetgewoontes en verpakkingsmaterialen.

Mulder heeft ervaren dat inzichten uit de gedragspsychologie op twee manieren kunnen worden toegepast om vervuiling tegen te gaan:

1. Persuasieve interventies die het verkeerde gedrag verstoren door middel van normactivatie.
2. Interventies die het juiste gedrag faciliteren door 'dingen makkelijk te maken'. Bij persuasieve interventies kun je denken aan *gamification*, zoals Holle Bolle Gijs, de Blikvanger en *the world's deepest bin*. Dit zijn objecten die door middel van spel uitdagen tot het gewenste gedrag. Echter, deze hebben mogelijk een korte termijn effect op plekken waar men de objecten dagelijks tegenkomt. Het interventievoorbeld, waarbij (groene) voetstappen op de vloer leiden naar de prullenbak, is wél bewezen effectief. Interventies die het juiste gedrag faciliteren door 'dingen makkelijk te maken', zitten hem vooral in juiste plaatsing en uitstraling van prullenbakken.



Los van de vele leuke interventievoorbelden die Rianda Mulder liet zien, staat of valt dit project met draagvlak van directie/CvB. Bovendien moeten alle stakeholders (zowel intern als extern) worden betrokken, waarbij de gebruiker centraal staat. Ken de gebruiker en de fysieke context en voorkom populistische keuzes. And last but not least was het advies: experimenteer! Alleen door middel van pilots via 'trial and error' kom je erachter wat wel werkt en wat niet. Want met een oplossing die werkt bij de ene doelgroep of onderwijsinstelling, daar kun je ergens anders de plank volledig mee mis slaan.

## Het effect van facility management op leerprestaties

Herman Kok heeft ons meegenomen in zijn promotieonderzoek naar de invloed van facility management in het hbo. Kok is onder andere werkzaam als Assistant Professor Facility, Health and Innovation Management aan de Wageningen University.

Het facilitaire domein heeft een tijd geworsteld met haar identiteit, voortgekomen uit de interne taakafsplitsing tussen core business en support. Later werden veel repeterende en niet kritische taken uitbesteed aan commerciële leveranciers. De nadruk bij outsourcing lag heel vaak, en nog steeds, op kostenminimalisatie. Als gevolg kreeg facility management het imago opgelegd van kostenverhogend. Er is nog steeds veel onbegrip over wat facility management nu echt bijdraagt aan de organisatie.

De uitdaging voor het onderwijs is om de meest gunstige leeromstandigheden te creëren die bijdragen aan onderwijsprestaties. Dat is een lastige opgave, want veel aspecten beïnvloeden (in) direct het studiesucces. Denk hierbij aan de kwaliteit van docent en student, hun motivatie en discipline, de thuissituatie of de mate van sociale integratie van de student.

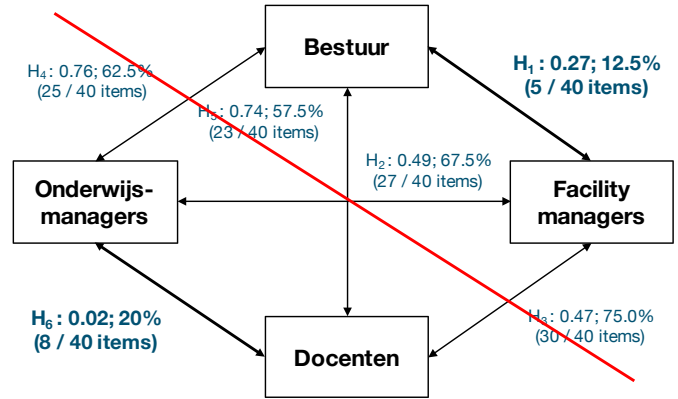
Herman Kok heeft onderzocht of en zo ja, in welke mate, de waargenomen kwaliteit van het facilitair ontwerp van hogescholen positief is gerelateerd aan de leerresultaten van de studenten. En welke faciliteiten dragen dan het sterkst bij aan studiesucces?

Uit zijn onderzoek op 18 hogescholen (onder ruim 2.000 respondenten) bleek dat slechts een aantal zaken écht positief van invloed zijn op studiesucces. Dit zijn:

- Cleanliness en front office;
  - Classrooms en ICT/print.
- (zie onderstaand figuur)

Opvallend negatief van invloed is de schoolgrootte. Hoe groter de onderwijsinstelling, hoe sterker het negatieve effect op studiesucces. Blijkbaar heeft anonimiteit een negatief effect op sociale aspecten van leren en studentbetrokkenheid.

Overall conclusie uit deze bevindingen was dat facility management in totaal 3,5% bijdraagt aan studiesucces. Deze informatie is zeer waardevol. Het geeft facilitair verantwoordelijken een wetenschappelijke onderbouwing om het gesprek aan te gaan met directie en College van Bestuur over de waarde van facility management in het onderwijs. Daarbij geeft ook de perceptiekloof tussen de verschillende stakeholders stof tot nadenken. Bestuur en facility managers hebben namelijk een aanzienlijk positievere perceptie van het facilitair ontwerp dan onderwijsmanagers en docenten. Zie het figuur rechtsboven.



Als aanbevelingen geeft Kok mee:

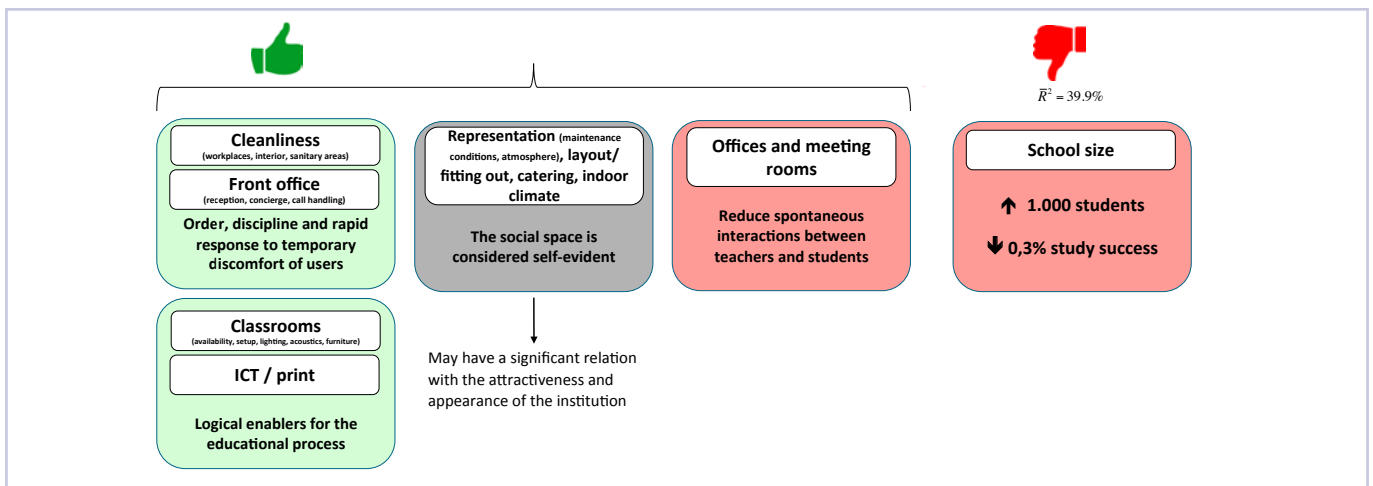
- Menselijke maat: creëren van kleinschalige, intieme, herkenbare leeromgevingen waar sociale interactie en kwaliteit van onderwijs voorop staat.
- Quick wins: snelle interventies in schoonmaak en front office via taakaanpassing (verbreding), de klaslokalen op orde en hospitality.
- Gebruikersparticipatie: de stem van de docent en de student laten meetellen in het facilitair ontwerp door participatie en cocreatie.
- Evidence-based ontwerp: gesegmenteerde experimenten om de toegevoegde waarde van ontwerp aanpassingen te testen (living lab). Belangrijk daarbij is om metingen uit te voeren zodat het effect van de maatregelen duidelijk wordt.

*“We zouden ons als facilitair managers meer op de vraag van docenten en onderwijsmanagers moeten richten dan de focus alleen op facilitair managers en bestuurders te hebben.”*

Joost Mors (Nyenrode)

## Tot slot

De deelnemers ervoeren de kennisuitwisseling en de discussies als inspirerend. Zij gaven aan dat buiten deze kennissessie bijna geen informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen de verschillende onderwijsinstellingen. Wij geven dan ook graag vervolg aan deze kennissessie, die de volgende keer mogelijk in het teken zal staan van (schoon)beleving en/of de driehoek onderwijs, facilitaire dienst en facilitair uitvoerder. Wij zijn ervan overtuigd dat dit ons helpt om door te ontwikkelen en verder te professionaliseren in de facilitaire branche om zo écht van toegevoegde waarde voor het onderwijs te zijn. Wij danken deelnemers en sprekers voor alle inbreng en enthousiasme!





Postbus 144  
3100 AC Schiedam  
Karel Doormanweg 4  
3115 JD Schiedam  
tel. 088 298 63 00  
info@gom.nl  
**www.gom.nl**

Schoonhouden  
Specialistische Reiniging  
ZorgSupport  
Food  
Hospitality  
Retail

Onderdeel van Facilicom

Divisies van Facilicom Services Group

**Facilicom** Solutions  
**Trigion** Beveiliging  
**Gom** Schoonhouden  
**Prorest** Catering

**Incluzio**

