



Henk Willem van Dorp

Naar maatwerk

Leg een installateur een probleem voor en hij komt met een oplossing op de proppen. Helaas iets te vaak een standaardoplossing. “En dat is nu net waar de hedendaagse klant niet naar op zoek is. Die wil maatwerk, ontzorging en aandacht voor de gehele levenscyclus van een gebouw en de installaties. Vandaar dat wij als Van Dorp Installaties een opleiding op poten hebben gezet om op die nieuwe klantvragen in te spelen”, vertelt dga Henk Willem van Dorp.

Drs. W. (Wietse) Buma, Merlijn Media BV

“Tegenwoordig halen we 50 procent van onze omzet weg bij ‘Onderhoud en Beheer’. Uit onze klanttevredenheidsonderzoeken bleek een jaar of drie geleden dat technici zich vooral focusten op de ingebruikname en werking van een installatie. Tegelijkertijd was de klantvraag echter langzaam maar zeker aan het verschuiven. Waar vroeger de stichtingskosten centraal stonden en de installateur na de ingebruikname van een installatie alleen nog kwam opdraven voor onderhoudswerkzaamheden, wil de huidige klant gedurende de gehele levenscyclus zoveel mogelijk ontzorgd worden. Hij wil een installatie, die voldoet aan alle normen en voorschriften, zuinig is in het gebruik en geen onvoorspelbare onderhoudskosten oplevert.”

Opleiding

“Om optimaal te kunnen inspelen op die klantwensen, hebben we samen met de Hogeschool Utrecht de opleiding ‘Technisch Beheer en Management’ op poten gezet. Dat is een leergang van één jaar op hbo-niveau. Deze opleiding is bestemd voor alle technische beheerders, die leiding geven aan onderhoudsgroepen. We zijn bewust met de HU in zee gegaan. Zij boden de mogelijkheid aan om ook in-company opleidingen te verzorgen. Bovendien kreeg de opleiding dankzij hen een hbo-accreditatie. De HU-docenten hebben in samenspraak met specialisten van Van Dorp Installaties het curriculum samengesteld. Beide partijen verzorgen ook de lessen. De docenten van Van Dorp worden geselecteerd op basis van hun kennis en ervaring. Bovendien moeten ze een duidelijk verhaal

kunnen vertellen. Er zijn drie docenten en een cursusmanager van het HU bij de opleiding betrokken. Van Dorp Installaties levert drie leerkrachten, die afkomstig zijn uit het management.”

Groepsprestatie

“Medewerkers moeten eerst solliciteren voor een opleidingsplek. Op die manier willen we voorkomen, dat we met ongemotiveerde leerlingen zitten opgescheept. We komen één keer per maand bijeen. Eerst lunchen we gezamenlijk, daarna volgen de lessen tussen 13.00 en 18.00 uur. We sluiten af met een avondmaaltijd. Zo kweken we gelijk een bepaalde samenhang binnen de groep. De leerlingen krijgen opdrachten mee naar huis. Als ze vragen hebben, kunnen ze terecht bij hun begeleider, meestal de bedrijfsleider of directeur van hun vestiging. De cursus wordt afgesloten met groepspresentaties. Alle groepjes moeten aan de hand van een praktijkcase een verbetertraject voorstellen en dat grondig weten te onderbouwen. Een examencommissie, bestaande uit directieleden van Van Dorp Installaties, de Hogeschool Utrecht en een docent, velt vervolgens een oordeel. Goede voorstellen worden direct overgenomen. Tot dusver zijn er twee groepjes geweest die hun presentatie moesten overdoen. In eerste instantie hadden zij de opdracht teveel benaderd vanuit een mbo-optiek. De examencommissie vond dat er te snel conclusies werden getrokken en de reflectie en diepgang, die nodig waren voor een deugdelijke onderbouwing, ontbraken. Uiteindelijk heeft iedereen succesvol de opleiding afgerond en een certificaat ontvangen van de HU. Per jaar zijn er drie intervisies waarbij de medewerkers met hun leidinggevendende prestaties kunnen evalueren. In het verlengde van de bestaande opleiding is een nieuw initiatief ontwikkeld, namelijk de training ‘Commercie’.”

“De huidige klant wil zoveel mogelijk ontzorgd worden”

Leerproces

“We hebben nu twee leergangen achter de rug. Ik kan niet zeggen dat de inhoud en de onderwijsvorm al helemaal zijn uitgekristalliseerd. We blijven de ontwikkelingen in de markt nauwgezet volgen en gaan ook aan de slag met de feedback die we krijgen van cursisten. Eigenlijk zitten we in een continu leerproces, dat geldt voor zowel Van Dorp Installaties als voor de betrokken HU-medewerkers. Het lesgeven is de managers van Van Dorp Installaties tot dusver makkelijk afgegaan. Dat is niet verwonderlijk; ze zijn vertrouwd met de doelgroep, beschikken over de juiste kennis en zijn al gewend om presentaties te verzorgen voor klanten. De leerlingen zelf ervaren het als een overwinning om een opleiding af te ronden op hbo-niveau. Ze ontlenuen vaak hun eigenwaarde aan de kennis die ze door de jaren heen in de praktijk hebben opgebouwd. Wat ze niet

kennen, vinden ze beangstigend. Door deze opleiding leren ze te kijken naar wat kan in plaats van wat moet. We merken dat klantengesprekken ze makkelijker afgaan en ze beter in staat zijn om mee te denken. Ze hebben het hele proces nu goed in de vingers. Bovendien geven ze zelf aan veel profijt te hebben van het interne netwerk dat ze hebben opgebouwd met medeleerlingen.”

Borging

“Door de HU-accreditatie is de kwaliteit van de opleiding geborgd. We laten daarnaast de leerlingen evaluatieformulieren invullen, om ook hun oordeel te betrekken bij de kwaliteitsbewaking. Ze zijn er niet vies van om scherp commentaar te leveren. Maar over het algemeen is men zeer te spreken over de opleiding. Voor de volgende leergang gaan we wel strenger selecteren bij de poort op de hbo-potentie van de sollicitanten.

Mentaliteit

“In het dagelijks leven heb ik te maken met mensen met verschillende opleidingsniveaus. Zelf karakteriseer ik de verschillen altijd als volgt:

Een vmbo'er vraagt: 'Wat moet ik doen?' Een mbo'er: 'Wie gaat het doen?' Een hbo'er: 'Hoe gaan we het doen?' En iemand met een universitaire scholing: 'Waarom gaan we het doen?' Wat me echt aan het hart gaat, is dat we zo weinig mensen hebben in onze sector met een wo-niveau. Die heb je hard nodig voor de innovatie. Wij hebben bijvoorbeeld slechts één promovendus per jaar op een beroepsgroep van 130.000 mensen. Dat zouden er toch minstens vier moeten zijn. Waarom er zo weinig mensen actief zijn in onze branche met een wo-niveau? Ik denk in de eerste plaats omdat we een branche zijn van doeners, met veel autodidacten. Daarnaast bestaat er, vooralsnog, geen 'Executieve Master Opleiding Installatietechniek'.”



Daarnaast zou ik graag een keer een klant aan het woord willen laten. Ik denk dat dan het verhaal beter blijft hangen.”

Advies

“Collega-installatiebedrijven die zelf een opleiding willen opzetten, zou ik adviseren om niet over één nacht ijs te gaan. Zoek eerst een kennispartner, bijvoorbeeld via TVVL en Uneto-VNI, en wees realistisch. Zonder een bepaalde schaalgrootte loont het niet om zelf hele trajecten te gaan verzorgen. Van Dorp Installaties heeft bijvoorbeeld zo'n duizend medewerkers. De pool waaruit we kunnen putten is echter een stuk kleiner, vanwege de diversiteit aan functies. Een doorsnee leergang bij ons telt nu zestien deelnemers. Mocht een installatiebedrijf tot de conclusie komen dat het niet loont qua bedrijfsomvang om een eigen opleiding op te zetten, dan kunnen ze ook bij ons terecht. Sowieso mag iedereen altijd bij ons aankloppen voor aanvullende adviezen.”



Lesprogramma

Het lesprogramma bestaat, na de kick-off en de intakegesprekken met de medewerkers, uit de volgende onderdelen:

BLOK 1:

- Dag 1: Commercie
- Dag 2: Onderhoud en technologie (verzorgd door de Hogeschool Utrecht)
- Dag 3: Managementvaardigheden
Onderzoekmethoden
Eerste intervisie (met leidinggevende)

BLOK 2:

- Dag 1: Onderhoud en technologie (verzorgd door de HU)
- Dag 2: Onderhoud en technologie (verzorgd door de HU)
- Dag 3: Commercie
Tweede intervisie (met leidinggevende)

BLOK 3:

- Dag 1: Commercie
- Dag 2: Managementvaardigheden
- Dag 3: Managementvaardigheden
Derde intervisie (met leidinggevende)
Workshop
Toetsing en Presentatie
Diploma-uitreiking