

VAKKRINGklantbeleving



Beleving en de FM-opleiding

Milou van den Hengel - van Klooster

De afgelopen maanden heeft u van de FMN-kring Klantbeleving verschillende artikelen gelezen, waarin beleving van facility management duidelijk als aandachtsgebied naar voren komt. Maar hoe speelt een hbo-opleiding hierop in en op welke wijze krijgen toekomstige facility managers te maken met beleving? Een gesprek met Geoff Marée, docent imagineering aan de NHTV in Breda.

Om erachter te komen op welke wijze hbo-opleidingen aandacht aan 'beleving' besteden ga ik op bezoek bij Geoff Marée, docent imagineering aan de NHTV in Breda. Mijn eerste beleving begint al direct bij binnenkomst. Mijn verwachting is binnen te komen in een grote hal waarin ik me direct ga mengen tussen de vele studenten die de NHTV rijk is. Maar niets is minder waar, ik stap bij de NHTV over de drempel en denk even dat ik bij een bedrijf binnen loop. Ik word vriendelijk in het Engels ontvangen door een student, strak in het pak. Hij verwijst mij naar het zitje, ik krijg koffie of thee aangeboden en kan rustig op Marée wachten. Na enkele minuten komt Marée mij ophalen en lopen we richting het restaurantgedeelte. De ruimte oogt meer als een grand café dan de grote kantine die ik bij andere hogescholen en universiteiten ben tegengekomen. We worden bediend door een eerstejaarsstudent, die ons voorziet van een smakelijke lunch. Marée legt mij uit dat de studenten die mij hebben ontvangen en ons nu bedienen werken in 'Sibelicious', het leerbedrijf voor de NHTV-studenten.

Beleving en de NHTV

Gevraagd naar klantbeleving op school vertelt Marée: 'Tja, hoe zit dat meestal, een nieuwe term wordt op-

gepikt en iedereen praat opeens over hetzelfde. Ik zie dat ook met de term "beleving". Evenementenbureaus, de horeca, maar ook scholen, ze zijn de laatste jaren beleving als makkelijke oplossing gaan zien voor alle uitdagingen van de economie. Beleving staat in deze manier van beschouwen vaak gelijk aan het wow-effect. Dat heeft dan te maken met verrassing, met een kortstondige kick, met iets-anders-dan-anders. Volgens mij werkt dat niet. Ik herinner me van een aantal jaar geleden nog een column binnen de CaMuserie in *de Volkskrant* van Remco Campert, die klaagde over de flauwekul van het belevingsdenken in de hotellerie. "Geef mij bij mijn ontbijtje maar gewoon die krant die ik graag lees", schreef hij. En daarmee slaat hij de spijker op zijn kop. Als beleving een uitgehohde kreet wordt en geen relatie heeft met betekenisgeving, dan kun je er ook weinig mee als perspectief voor nieuwe manieren van ondernemen en evengoed voor nieuwe vormen van onderwijs. Maar juist dat goede krantje bij het ontbijt van Campert is een eenvoudig voorbeeld van uitstekende klantbeleving.'

Beleving kan dus ook anders, zeker bij de twee internationale opleidingen Hotel Management en Facility Management, die samenwerken in hetzelfde gebouw

> Geoff Marée is docent Imagineering. Hij studeerde Design in de jaren tachtig en had zijn eigen designbureau totdat hij in 2002 bij de opleidingen Facility Management en Hotel Management het onderwijs instapte. Hiernaast geeft hij ook les aan de master in imagineering, als gastdocent aan andere opleidingen in binnen- en buitenland en verzorgt hij workshops in het werkveld. Marée schreef onlangs samen met Frans Melissen en Bernard Drion het boek *Workin Wonderland* waarin de nieuwe rol van de manager in de toekomst wordt omschreven.

van de NHTV. Beleving is binnen deze opleidingen in de eerste plaats een instrumentele stap richting transformatie. En transformatie staat dan voor de gewenste groei van individuen of organisaties. Beide willen graag het beste uit zichzelf halen. Daarmee is de link tussen beleving en betekenis gelegd. En daarmee is het logisch dat oog voor beleving ook zo belangrijk kan zijn in een onderwijsomgeving.

Binnen het huidige competentieonderwijs kun je niet studeren zonder je eigen beleving daarin te betrekken. Dat geldt ook als je kijkt naar de leerproces van Kolb (1984), waarbij persoonlijke ervaring een van de vier stappen is. In dat licht klinkt de uitspraak niet vreemd van Laurens de Jonge, student Facility Management die leidinggevend afstudeert binnen 'Sibelicious'. Hij vertelt: 'Wat mijn werk hier zo interessant maakt, is dat ik door middel van de juiste instructies de beleving van gasten kan beïnvloeden. Door een hoge kwaliteitsstandaard te hanteren en de studenten te leren kijken door de ogen van een gast, creëer je betrokkenheid en een gevoel voor gastvrijheid. Geweldig om te zien dat sommigen van hen op deze manier het uiterste uit zichzelf halen.'

Betekenisvolle interactie leidt hier tot memorabele beleving, niet alleen voor de gast, ook voor de student. En bij de uitgebreide verbouwing van het schoolgebouw, die ruim een jaar geleden is afgerond, is overal zoveel mogelijk ingespeeld op de behoefte aan interactie en flexibiliteit. Door een ruim en licht gebouw met verschillende sferen en functies ontstaat op veel manieren de mogelijkheid voor studenten en docenten om samen te werken, te overleggen of gewoon een spelletje Wii tegen elkaar te spelen. Het is een omgeving die duidelijk maakt dat het begrip 'Imagineering' binnen de NHTV speerpunt is in het curriculum. Marée:

> In een reeks van artikelen wil de FMN-vakkring Klantbeleving het onderwerp klantbeleving aan de orde stellen. Verschillende bedrijven en personen, al dan niet facilitair, zullen iedere maand vertellen hoe zij met klantbeleving omgaan en wat reacties van gebruikers zijn. De serie artikelen wordt afgesloten met een seminar medio 2010 dat geheel in het teken staat van klantbeleving.

De FMN-kring Klantbeleving wordt momenteel gevormd door:


Claudia Alflen, Willen van Dalen, Annette van den Dries, Priscilla Esselink, Paulien van Essen, Milou van den Hengel - van Klooster, Roel van den Heuvel, Mieke Jakobs, Patricia Marchal, Rolf Nijdam, Jan Jaap Schmitz, Thomas Thijssen.

'Imagineering is de combinatie tussen de begrippen imagination en engineering, in de jaren '40 van de vorige eeuw geïntroduceerd door Alcoa, daarna overgenomen en bekend gemaakt door Disney. Vanaf het begin van de jaren '90 speelt het bij de NHTV een prominente rol in de wijze waarop studenten worden uitgedaagd om creativiteit te combineren met empathie en realiteitszin. Het ontwikkelde zich binnen het lectoraat Imagineering tot de benadering die vernieuwing van ondernemingslogica vanuit het belevingsperspectief onderzoekt.'

Royal tour

Na onze smakelijke lunch geeft Marée mij de 'royal tour' door het schoolgebouw. De rondleiding is genoemd naar de route die Koningin Beatrix bij de heropening van het gebouw in december 2008 heeft afgelegd. Als eerste komen we langs de centrale hal en de cateringuitgifte, waar student en docent diverse lunchversnaperingen kunnen krijgen. Deze hal is bij NHTV de centrale ontmoetingsplek voor studenten. De hal is, geheel zoals Marée tijdens de lunch aangaf, ruim en licht en ingericht met veel verschillende sferen en functies. We vervolgen onze weg richting de bibliotheek op de eerste etage, die uit twee delen bestaat. Naast een stiltegebied waar studenten allerlei boeken en vakbladen kunnen lezen, biedt de bibliotheek ook ruimte voor overleg met docenten of projectgroepen.

De rondleiding brengt ons verder naar verschillende plaatsen rondom een binnentuin. We lopen langs de coffee corner, voorzien van een brede Italiaanse koffiemachine die door studenten wordt beheerd. De ruimte rond de coffee corner is druk bezet met studenten die met hun laptop opdrachten voorbereiden het draadloze netwerk. Speciaal voor de training in gastvrijheid en gastronomie heeft de NHTV aan de binnentuin ook een eigen wijn-spijs-lokaal én een bar! In de bar wordt naast de trainingen op donderdag aan het eind van de middag door studenten en docenten regelmatig gezamenlijk een biertje gedronken. De bar grenst aan het buitenterras en deze wordt bij mooi weer veelvuldig gebruikt.

Aan het einde van de tour ben ik erg onder de indruk. Het gebouw, de voorzieningen en de studenten illustreren dat bij de NHTV beleving onderdeel is van de opleiding. Marée nodigt mij van harte uit om bij een presentatie van studenten weer naar Breda te komen. Voor deze bijeenkomsten vraagt de NHTV met grote regelmaat mensen uit het werkveld om de beleving met studenten en docenten te delen. 

> Milou van den Hengel - van Klooster, lid van de FMN kenniskring Klantbeleving
