

Van Gogh Museum 'in control' met ORTEC

OF ER NU EEN KABELTJE MOET WORDEN DOORGETROKKEN OF EEN COMPLETE TENTOONSTELLING INGERICHT, BIJ HET VAN GOGH MUSEUM IN AMSTERDAM MOET DE FACILITAIRE DIENST HET ALTIJD IN NAUWE SAMENWERKING DOEN MET DE AFDELING BEVEILIGING. HIERVOOR IS HET CRUCIAAL DE JUISTE MENSEN OP DE JUISTE PLAATS TE HEBBEN. 'ELKE POSITIE MOET VOOR 100 PROCENT GEVULD ZIJN', ALDUS HOOFD BEVEILIGING DICK DRENT. 'DAAROM ZIJN WE NU DRUK BEZIG MET DE IMPLEMENTATIE VAN DE PERSONEELSPANNINGSOPLOSSING ORTEC HARMONY VAN ORTEC.'

'Alles wat er in een museum gebeurt op facilitair gebied heeft een link met beveiliging', zegt Dick Drent. 'Of het nu het onderhoud van het gebouw is, of te maken heeft met de beveiligingssystemen. Bij de voorbereiding van ons bezoekersprogramma, waarbij we het museum soms speciaal rond een thema inrichten, wordt de beveiliging altijd betrokken bij de indeling. Ook moeten kassamedewerkers en de beveiligingsdienst goed samenwerken. Als er bijvoorbeeld veel mensen in het pand zijn, moeten we wegens veiligheidsredenen tijdelijk minder mensen naar binnen laten. Hoe reguleer je dat? Sluit je dan een kassa? En zo ja, voor hoe lang houdt je die kassa dicht? Om ons inzicht in de organisatie te vergroten, was het noodzakelijk hiervoor een goede planningstool aan te schaffen, want valt een beveiligingsmedewerker uit, dan moet er onmiddellijk vervanging komen. Hetzelfde geldt voor de kassamedewerkers of de garderobe. Met ORTEC Harmony kunnen we direct zien wie er beschikbaar is.'

Drie pijlers

De implementatie van ORTEC Harmony vormt onderdeel van het project Implementatie Beveiliging, dat in 2005 is opgestart. 'We waren niet tevreden met hoe de afdeling Beveiliging was ingericht. Dus kwamen we met een nieuw plan, waarin op drie pijlers gezocht werd naar oplossingen en verbeteringen. Deze drie pijlers zijn: bouwkundig, elektronisch en organisatorisch',

zegt Dick Drent die tevens bestuurslid is van de sectie Veiligheidszorg van Facility Management, een onderdeel van de Museumvereniging. 'Aan de hand van het plan is de organisatie geherstructureerd, waarbij de beveiligingsdienst onderverdeeld is in kleinere teams', vult organisatieadviseur Piet Molenaar aan van extern adviesbureau Plan-and-Control-it. 'Hiermee is een duidelijkere rolverdeling ontstaan, waarbij de teamleiders zelf zullen zorgdragen voor de planning van hun teamleden. De eigen verantwoordelijkheden van de medewerkers staan hierin centraal. De medewerkers

samen nemen zelf de beslissingen. Pas als het erop aankomt, kunnen ze de teamleider inschakelen die dan de knoop moet en kan doorhakken.'

In tegenstelling tot veel andere organisaties, heeft het Van Gogh Museum een gescheiden facilitaire dienst en afdeling Beveiliging. 'Facilitair en beveiliging zijn bewust niet aan elkaar gekoppeld. De afdeling Beveiliging valt direct onder de directie en ook de facilitaire dienst. Zo hebben we beide onze eigen begroting en ons eigen budget.' Dit laatste is erg belangrijk, meent ook organisatieadviseur Piet Molenaar. 'De



■ Dick Drent, hoofd Beveiliging van het Van Gogh Museum.



meeste musea ontvangen 80 procent subsidie en voor de overige 20 procent zijn ze afhankelijk van bezoekersinkomsten. Voor het Van Gogh Museum is dat andersom. 'Wij halen onze inkomsten voor 80 procent uit de bezoekers en worden voor de overige 20 procent gesubsidieerd. Hierdoor is het noodzakelijk om meer bedrijfsmatig naar de organisatie te kijken.' Om bedrijfsmatiger te werken, is het volgens Molenaar niet alleen van belang dat de verschillende diensten goed samenwerken, maar vooral dat het beheersbaar (in control) is. Hiermee doelt de organisatieadviseur op de planning, maar ook dat er grip moet zijn op personeelsuitgaven en bewaking van de kwaliteit van de daadwerkelijke 'controle', ofwel beveiliging op de museumvloer. 'Het 'in control zijn' is nodig om het bestaansrecht van de organisatie te verzekeren. Zoals elk bedrijf moeten ook wij niet meer uitgeven dan noodzakelijk is.'

Blokbuster

'Het is duidelijk niet alleen een roostertool, maar meer capaciteitsplanning, waarvan beveiliging een onderdeel is', vindt het hoofd van de beveiliging Dick Drent. 'Om een voorbeeld te geven: de huidige tentoonstelling 'Van Gogh en de kleuren van de Nacht' verwachten we dat die het zo goed gaat doen, dat we hebben besloten om twee extra avonden te draaien. Nu hebben we daarvoor een aparte begroting, waarmee we middels externe inhuur de gaten kunnen

dichtzetten. Met ORTEC Harmony kunnen we dit voortaan uit de eigen capaciteit proberen te halen.'

'De planning van tentoonstellingen is vrij lang van tevoren bekend', aldus Drent. 'Wanneer we hierin met ORTEC Harmony al een half jaar van tevoren een capaciteitsplanning maken, kunnen we op dat moment al besluiten tot het aannemen van extra tijdelijke mensen, in plaats van externen in te huren als het moment daar is.' Door de externe inhuur te minimaliseren denkt het Van Gogh Museum zeker 25 procent op deze kosten te kunnen besparen. 'Bovendien gaat de kwaliteit van onze medewerkers en dus de veiligheid voor de kunst en bezoekers omhoog. Onze eigen medewerkers zijn specifiek getraind voor de beveiliging van een museum, terwijl dat bij externe medewerkers niet altijd het geval is. Met ORTEC Harmony hebben we ook voldoende sturingsinformatie en kunnen we beter evalueren. Dan kunnen we de teamleiders bijvoorbeeld vragen waarom ze extra mensen hebben ingezet.'

Vrij en zorgeloos

Volgens Drent is het uiterst belangrijk dat de medewerkers voorzien worden van de juiste tools en randvoorwaarden, zodat zij vrij en zorgeloos hun werk kunnen doen. Wanneer medewerkers zich op de museumvloer bezig houden met andere zaken – zoals 'mijn uniform zit niet goed' of 'waarom is mijn vrije weekend ingetrokken' – is

het lastig het hoofd erbij te houden. Door rekening te houden met hun wensen in de planning, zorgen we ervoor dat we zoveel mogelijk het werk om hun vrije tijd heen plannen, in plaats van andersom. Dit zorgt ervoor dat medewerkers er dan niet staan met de gedachte: 'Ik sta hier nu wel, maar ik wilde eigenlijk...'

Wilma van Bedum, beveiligingsmedewerker bij het Van Gogh Museum beaamt dit. Alhoewel ze deze zaken nooit van invloed zal laten zijn op haar eigen werkzaamheden. Liever gaat ze de discussie intern aan. 'Zo zit ik in elkaar, ik ga niet als een chagrijn bij de deur staan', zegt ze met een lach. 'En voor degenen die dat wel doen, kan ORTEC Harmony hopelijk het gevoel van ontevredenheid wegnemen. Ik denk namelijk wel dat een hogere werknemers-tevredenheid leidt tot een hogere publieksvriendelijkheid.'

WebAccess

De module ORTEC Harmony WebAccess moet er mede voor zorgen dat wensen van medewerkers beter kenbaar gemaakt kunnen worden. Medewerkers kunnen daarmee via internet hun roosters inzien, ruildiensten aanvragen en wensen of eisen invullen. 'In principe blijft alles hetzelfde en kunnen mensen, zoals ze dat altijd deden hun diensten ruilen', zegt Van Bedum. 'Het enige verschil is dat het meer gestructureerd gaat.'

Dick Drent zegt hierover: 'Met WebAccess willen we medewerkers nog meer betrekken bij hun roosters. Het is niet voor niets persoonsgebonden roosteren. Zo kunnen ze – als ze internet hebben – hun rooster zelfs overleggen met hun partner. Of dat altijd even goed is, weet ik niet, want dan komen ze wellicht niet meer onder die ene verjaardag uit met het excuus dat ze moeten werken', grapt Drent. Ook Piet Molenaar is positief: 'Of er nu thuis ruzie van komt, dat zal vast wel meevallen', zegt hij, 'maar duidelijk is wel dat taken en diensten in ieder geval beter verdeeld kunnen worden. Hierdoor verwachten wij dat de medewerkerstevredenheid een flinke boost krijgt en dat het arbeidsgerelateerde verzuim op termijn naar beneden kan worden bijgesteld.' ■

SJOUKJE DIJKSTRA