

GOEDE SCHOOL IS KLEIN EN REIN

- **Omvang school is bepalend voor het studiesucces.**
- **Bestuur, luister naar de gebruikers van je gebouw.**

Grote hogescholen doen het aanzienlijk minder goed dan hun kleinere broertjes. Dat komt voor een belangrijk deel door hun omvang. Bedrijfskundige Herman Kok kan het zelfs precies aangeven. Duidend studenten erbij verlaagt het

studiesucces met 0,3 procent. 'En dat lijkt misschien niet veel, maar 30.000 studenten betekent dus 10 procent minder resultaat.'

Kok promoveert volgende week op een onderzoek naar het effect van facility management op het hoger onderwijs in ons land. Dat een goed schoolgebouw en facilitaire diensten bijdragen aan de leerprestaties, ligt voor de hand. Daar is volgens Kok ook al veel onderzoek naar gedaan. Maar veel van dat onderzoek is kwalitatief van

aard of gericht op maar één aspect (bijvoorbeeld licht of lucht) van de omgeving. Harde cijfers ontbreken. Kok zocht en vond bewijs.

Hij deed dat door 1755 docenten van 18 hogescholen te bevragen over een groot aantal kenmerken en diensten van de gebouwen waarin zij werken. Hij koppelde de antwoorden aan het studiesucces van hun studenten in de vorm van het slagingspercentage na 5 jaar onderwijs. Kok: 'Die verschillen in studieresultaat zijn aanzienlijk. Bij de slechtste school haalt maar 49 procent binnen 5 jaar de bachelor, bij de beste school is dat 79 procent.'

De resultaten zijn opmerkelijk. Het prestatieverschil tussen de scholen is voor 43 procent toe te schrijven aan factoren die facility management kan beïnvloeden. Verreweg de grootste invloed (40 procent) heeft, volgens de docenten, de omvang van de school. Studenten doen het dus minder in grote scholen. Grote scholen zijn onpersoonlijk. Studenten voelen zich minder thuis en op hun gemak. Dat lijkt een gegeven waar je verder weinig aan kunt doen. Maar dat valt mee.

'Het gaat erom', zegt Kok, 'dat je voor studenten een kleinschalige en betekenisvolle omgeving creëert. Zorg er dus voor dat de beleving klein is.' Een goed voorbeeld is Saxion Hogeschool in Deventer, vindt Kok. 'Daar heeft elke studierichting een eigen deel van het gebouw. Te herkennen aan kleur, inrichting en meubilair.' Een slecht voorbeeld is volgens Kok Forum op onze eigen campus. 'Forum is een soort kathedraal, bedoeld om te imponeren of zelfs intimideren. Je voelt je als gebruiker nietig. Zo moet je dus niet ontwerpen.'

Forum heeft ook goede kanten, zegt Kok. 'De bibliotheek is geweldig. Maar de onderwijsruimten aan de binnenzijde hebben geen daglicht, de

akoestiek is waardeloos en het binnenklimaat is niet te regelen.' Van de kleinere oorzaken scoort reinheid van de gebouwen het hoogst. 'Reinheid is een heel sterke motivator. Als het ergens stinkt en onopgeruimd is, denk je al snel: wat doe ik hier? Iets wat er netjes en gepoetst uitziet, daar kom en blijf je graag.'

Het probleem is, signaleert Kok in zijn studie, dat bestuurders niet denken vanuit de gebruiker.

'Topbestuurders zijn vooral extern gericht, zijn geïnteresseerd in representatie en marketing van het instituut. Docenten en studenten willen dat de omgeving stimulerend is en dat dingen functioneren. Daar zit een contrast.' Zijn advies is daarom: zet een facility manager in de Raad van Bestuur. 'Eentje die weet waar hij het over heeft en de taal van zowel bestuurders als eindgebruikers spreekt. Bestuurders weten niet wat de effecten zijn van facility management. Ze weten het niet of ze geloven niet dat het bijdraagt aan het primaire proces.'

'Bestuurder, kom uit je ivoren toren', zegt Kok, 'en ga aan de slag met de gebruiker. Betrek de gebruiker veel meer bij het facilitair management. En dan bedoel ik niet de jaarlijkse gebruikersmonitor. Die kun je net zo goed afschaffen. Met social media en living labs kun je tegenwoordig permanent monitoren. Dan heb je substantie.' **© RK**

WIFI

Kok vroeg in groepsdiscussies ook studenten naar hun mening. Met beperkt resultaat. 'Studenten zijn minder betrokken bij hun werkomgeving dan docenten. Studenten zijn bezoekers. Ze zijn al tevreden als er wifi is, als er genoeg stopcontacten zijn, groeps- en concentratiewerkplekken, een helpdesk en een betaalbare catering. Eenzelfde onderzoek onder studenten heeft minder voorspellende waarde voor het studiesucces.'

