

# Ondersteunende diensten

Citation for published version (APA):

Zwanenburg, W., Bruin, C., & Hoogveld, A. W. M. (2011). Ondersteunende diensten. In B. Hoogveld, A. Janssen-Noordman, & J. Van Merriënboer (Eds.), *Innovatief onderwijs in de praktijk* Noordhoff Uitgevers B.V.. <https://www.noordhoffuitgevers.nl/product/-/webshop/hoger-onderwijs/persoonlijke-professionele-ontwikkeling/innovatief-onderwijs-in-de-praktijk/9789001789312>

## Document status and date:

Published: 01/04/2011

## Document Version:

Other version

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

<https://www.ou.nl/taverne-agreement>

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[pure-support@ou.nl](mailto:pure-support@ou.nl)

providing details and we will investigate your claim.

Downloaded from <https://research.ou.nl/> on date: 05 Dec. 2023

Open Universiteit  
[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



## 2.4 Reflectie

Het ontwerpteam heeft vier taakklassen vastgesteld die volgens hen opklimmen in complexiteit: de stripschrijver, de e-c@rtoon, de e-soap en de film. Elke taakklasse bestaat uit drie of vier leertaken, waarin de leerlingen werken aan het maken en coderen van verhalen. Ze leren niet apart iets over taal, rekenen, wereldoriëntatie, muziek, drama, tekenen en ICT, maar ze leren digitale beeldverhalen te maken. Ze krijgen een beeld van het type strip, verhaal of scenario aangeboden, voordat ze er concreet mee aan de slag gaan. Het is evident dat ze hierdoor gemotiveerd raken.

Toch is het ontwerpteam niet expliciet op zoek gegaan naar factoren die de moeilijkheid van deze taak bepalen, maar het heeft voor een volgorde gekozen die vanuit de ICT-vakinhoud logisch leek.

De ondersteunende informatie, inclusief cognitieve feedback, is per taakklasse vastgesteld. Kennis en vaardigheden, zoals importeren, scannen en zo meer zijn als procedurele informatie aangeboden en soms zelfs apart geoefend. Het apart oefenen beschouwen we echter niet als karakteristieke deeltaak-oefening omdat niet echt op volledige routinematige beheersing getraind is. Op deze manier werkend is een uitvoerbare blauwdruk ontstaan.

De externe ondersteuning van de docent is stap voor stap afgebouwd; geleidelijk aan werd de leerlingen duidelijk hoe het verhaal kon worden vormgegeven. Dit geldt in mindere mate voor de ingebouwde ondersteuning, eigen aan het type leertaak. De leerlingen krijgen, nadat hen een uitgewerkt voorbeeld is aangeboden, vrijwel meteen te maken met een conventionele taak. Terwijl het model pleit voor het afnemen in ondersteuning door bijvoorbeeld eerst een omgekeerde taak aan te bieden, daarna een imitatietaak en/of een aanvulstaak en tot slot pas een conventionele taak.

Maar het resultaat aan het einde van de lessenreeks mocht er wezen. Leerlingen lieten zien dat zij in staat waren om verhalen te ontwerpen, tableaux vivants neer te zetten en animated soaps te maken, natuurlijk niet als zelfstandige beroepsbeoefenaren, maar geheel volgens de bedoeling die als leeruitkomst was geformuleerd.

Wel had het ontwerpteam met verschillende zaken rekening te houden. Op de eerste plaats was dat het verschil in competentie op ICT-gebied bij de leraren in opleiding die de lessenreeks moesten uitvoeren. Ook had het team rekening te houden met de aanwezige softwareapplicaties op elke school. Bovendien werden zowel ontwerpers als uitvoerders geacht een cultuuromslag te maken van docent- en vakkengericht onderwijs naar student- en themagericht onderwijs. Tot slot was het voor de stagescholen organisatorisch moeilijk om stagiaires bij de juiste groep te plaatsen om hun lessen uit te proberen.

Principes uit het model die in dit hoofdstuk geïllustreerd worden

Afkorting	Ontwerpcategorie	Principe	Tabel
IT1	Leertaken	Realisme	1.1
TK2	Taakklassen	Simplificerende assumpties	1.2
TK3	Taakklassen	Nadrukmanipulatie	1.2
TK4	Taakklassen	Vaardighedenclusters	1.3
NR3	Niet-routineaspecten	Aanpak kennis	1.4

# 3

## Ondersteunende diensten

Henny Steinen en Bert Hoogveld

De facility manager is verantwoordelijk voor het opzetten, organiseren en uitvoeren van ondersteunende diensten binnen bedrijven en instellingen. Hij houdt zich bijvoorbeeld op managementniveau bezig met het beheer van gebouwen en/of energie en klimaat in deze gebouwen en met beheer van contracten met leveranciers. Of hij is verantwoordelijk voor onderhoud, schoonmaak, beveiliging, gezondheid, veiligheid of catering, zorg voor bedrijfsprocessen als tele- en datacommunicatie, inrichting, inkoop en logistiek van facilitaire producten.

Het werk van de facility manager bestaat globaal gezien uit de volgende vaardigheden: hij kan een behoefte aan ondersteunende diensten vaststellen door een potentiële opdrachtgever te interviewen. Hij weet die behoeften te vertalen in een pakket van haalbare eisen waarvan hij de voorwaarden weet af te stemmen met de opdrachtgever. Hij moet de vorm van de dienstverlening kunnen uitwerken in een projectorganisatie. Hij moet die organisatie kunnen opzetten, leiden en bijsturen. Ten slotte moet hij kunnen evalueren wat de opgezette dienstverlening heeft opgeleverd. Bij het facilitair managen hoort een dienstverlenende houding. Dit vraagt om het daadwerkelijk verkennen van de behoeften en wensen van de klant en het zoeken van een oplossing hiervoor.