

Jacqueline Steegers is milieuadviseur. Ze is gevraagd om in een kantorencomplex een onderzoek te doen naar het leef- en werkklimaat. In het complex is een automatiseringsbedrijf gevestigd. Veel medewerkers hebben gezondheidsklachten, gerelateerd aan het sickbuildingsyndroom. Het ziekteverzuim is hierdoor sterk gestegen.

De directie is er al van uitgegaan dat het aircosysteem van het complex de oorzaak is van de gezondheidsklachten. Om dat te vervangen en te verbeteren is al een behoorlijk budget gereserveerd.

Jacqueline is voortvarend aan de slag gegaan en heeft een uitgebreid onderzoek gedaan naar de oorzaken van het ongezonde binnenklimaat. Ze heeft een rapport opgesteld over het binnenklimaat van het kantorencomplex. Uit haar onderzoek blijkt dat niet alleen de airconditioning en het gebrek aan gezonde lucht de boosdoeners zijn. Ook elektrosmog, veroorzaakt door de aanwezige computerapparatuur, levert een grote bijdrage aan de klachten van de medewerkers. Bij de presentatie van haar bevindingen aan de directie schrikt deze van de uitkomsten van haar onderzoek. Het is voor het automatiseringsbedrijf eenvoudig niet mogelijk om maatregelen te nemen tegen de grote hoeveelheid elektrosmog. Daarvoor ontbreken de financiële middelen.

Jacqueline is er, als deskundige op dit gebied, van overtuigd dat de directie daar wel iets aan moet doen. Door de implementatie van een aantal maatregelen om de elektrosmog terug te dringen, zal volgens haar het ziekteverzuim met 5% afnemen in de komende twee jaar. Daarmee verdienen de noodzakelijke investeringen zich dubbel terug.

Een aantal directieleden vindt de hoge kosten echter een doorslaggevende reden om haar voorstellen niet allemaal en zeker niet gelijktijdig uit te voeren. Ze zijn weliswaar tevreden over de grondige aanpak van Jacquelines advies, maar ze willen graag zelf bepalen welke maatregelen uitgevoerd gaan worden en welke niet. Omdat Jacqueline overtuigd is van de kwaliteit van haar advies, blijft ze stevig aandringen op het doorvoeren van de, volgens haar, noodzakelijke maatregelen. In haar beleving heeft ze haar opdracht op deskundige wijze uitgevoerd en ze verwijt de kritische directieleden een slappe houding. De geschrokken directieleden vinden dat ze daardoor haar verantwoordelijkheid overschrijdt en keren zich vervolgens tegen de bevindingen van haar rapport.

Oefening 1

Uit dit voorbeeld blijkt dat de wederzijdse verwachtingen over de rol van Jacqueline en het effect van haar advies vooraf niet duidelijk zijn gemaakt.

Beschrijf aan de hand van de wet van Maier ($E = K \times A \times M$) aan welke elementen Jacqueline te weinig aandacht heeft geschonken. Wat zou jij anders doen? Beschrijf concreet hoe jij het anders zou kunnen aanpakken.