

# DE WERKPLEK IN 2030

10 EXPERTS  
OVER DE  
TOEKOMST  
VAN DE  
WERKPLEK

**FACTO**  
MAGAZINE



Hoe ziet de werkplek er in 2030 uit? Het aantal werkplekconcepten en technologische innovaties lijkt onuitputtelijk, dus welke koers ga je varen? Dat je als organisatie niet stil kunt zitten en een keuze zal moeten maken, staat als een paal boven water. De werkplek is in toenemende mate een *asset* in het werven van talentvolle werknemers en speelt een belangrijke rol in het gezond houden van haar gebruikers. De plek waar iemand vijf dagen per week ruim acht uur per dag doorbrengt kan maar beter een positieve invloed hebben, niet alleen op zijn of haar gezondheid, maar ook op de productiviteit. Een goede werkplekinrichting levert kortom een win-win-situatie op. Hoe navigeer je als Facility Manager tussen al die verschillende werkplekvisies en sorteer je voor op toekomstige ontwikkelingen? Facto legde vier vragen voor aan 10 werkplek experts.

## #1 ROSAN GOMPERS

**PARTNER BIJ THE COMMUNITY OFFICE**

### *Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?*

De werkplek in 2030 is vooral *personalized* en gezonder. Dat zal voor sommigen betekenen dat zij aan een bureau werken, maar dat hoeft niet per se. *Personalized* betekent niet alleen een persoonlijk instelbare werkplek/-omgeving met ruimte voor een persoonlijke ervaring in sfeer, licht en setting. Het betekent ook een werkomgeving waarin *iedereen* zich thuis voelt; *next generations* en de huidige *workforce*. Dit noemen wij 'the ageless office'.

Daarnaast is de werkplek overal en zijn we nog meer met elkaar verbonden. Of we nu in een kantooromgeving werken, in een *coworkingspace*, in het park of virtueel deel uitmaken van een team, project of ecosysteem. Als je wilt snappen hoe de werkomgeving er in 2030 uitziet, zoom dan uit en laat het traditionele kantoor los. 'The city will be our workspace', is mijn motto.

**'THE CITY WILL BE OUR  
WORKSPACE', IS MIJN MOTTO**



Rosan Gompers



## HET KANTOOR KAN OOK WORDEN GEZIEN ALS EEN BRANDING TOOL, EEN STORY OF ERVARING

### *Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?*

Technologie zal zeer sterk de toekomstige werkplek bepalen, zowel wat betreft de hard- en de software in het kantoor als het beheer, het gebruik en de ervaring. Technologie zal ons helpen bewuster en gezonder te werken. Een andere bepalende factor is de natuur en onze behoefte daaruit te putten als een mooi tegenwicht voor al die technologie. Zowel in materialen, design en sfeer als in de keuzes die we maken in onze manier van werken. Dit maakt wederom dat onze werkplek niet per se in een kantoor zal zijn.

### *Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?*

De grootste uitdaging zal zijn: het loslaten van het idee dat de werkomgeving wordt neergezet vanuit Facility Management. Een vernieuwende werkomgeving die aansluit bij de toekomst van een bedrijf of team zet je samen met de mensen die er werken neer. Dat betekent ruimte geven en luisteren. Snappen dat de werkomgeving ook een tool van HR is om gezonder en effectiever te werken en talent tot ontplooiing te laten komen of aan te trekken. En dat het kantoor ook kan worden gezien als een branding tool, een story, een ervaring waar marketeers bij betrokken zijn. Ook dit vakgebied zal zichzelf opnieuw moeten uitvinden.

### *Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?*

Het beste is om deze al te gaan ervaren en te gaan experimenteren. Door je te verdiepen in de volgende stappen, trends, behoeften van mensen en van nieuwe generaties. Doe dat bijvoorbeeld door een experience-ruimte in te richten waar samen met gebruikers gewerkt wordt aan het kantoor van de toekomst. Of doe dat door te reizen en eens te kijken wat er in andere steden of culturen gebeurt. Bijvoorbeeld in Scandinavië. Je vindt daar inspirerende werkomgevingen maar ook vooruitstrevend gedachtengoed. En interessante visies, zoals die van ISS. Zij laten het domein van Facility Management los en herontdekken het vakgebied: 'Move from Facility Management to creating curated experiences in the workplace.'



Wisse Stenclak

## **TECHNIEK BRENGT GEMAK, MENSEN BRENGEN KLEUR EN BELEVING AAN DE WERKPLEK**

### **#2 WISSE STENCHLAK**

#### **FORMULEMANAGER BIJ HEYDAY FACILITY MANAGEMENT**

##### *Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?*

We leven in het nu, met de kennis van nu. Innovatie beperkt zich tot de kennis van vandaag én morgen. 2030 is een magisch getal, waarbij ik hoop dat, wanneer het zo ver is, de wereld ons verwondert, net zoals in het heden. Om toch een poging te doen, zie ik in de toekomst een werkplek met nog meer flexibiliteit, volledig naar de eigen wensen ingesteld, die alle zintuigen prikkelt en ons in staat stelt om bewezen productiever te zijn. Interactiviteit en sociaal menselijk contact hebben het onderscheidend vermogen. Design op basis van natuur, wetenschap, gezondheid, interactie en circulariteit zijn hygiënefactoren geworden.

Mijn volledige *employee journey* is afgestemd op mijn ritme, balans, gevoel, behoefte en wordt door technologie real-time ondersteund. Maar vooral ook door mensen. Techniek brengt gemak, mensen brengen kleur en beleving aan de werkplek. De sociale invloeden zullen steeds groter worden, waarbij lokale en internationale communities ontstaan. De werkplek vormt zich organisch naar de behoeftes van deze communities.

##### *Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?*

Organisaties gaan zich anders organiseren, waardoor de werkplek verandert. Ik geloof in sociale innovaties van de werkplek, communities die ontstaan, bedrijven die vergaand democratiseren en nieuwe samenwerkingsvormen. Dromend is in 2030 de kennis en het IQ van een kwantumcomputer niet meer onderscheidend, maar wordt het echte doen en maken weer tot kunst verheven. We gaan weer meer samen- en met onze handen werken. En dan niet op een toetsenbord. De banen die nog bestaan kennen een hoog pragmatisch karakter, wat goed nieuws is voor ons prachtige servicevak! Managers bestaan niet meer, net als veel structuren en machtsverschijnselen uit de oude economie. We gaan van een kennisindustrie naar een doen-en-samenwerk-industrie met een hoog creatief karakter, waarin we steeds meer uren gaan besteden aan maatschappelijk verantwoorde activiteiten en ons privéleven.

Dat vraagt om een andere werkplek. Werken we eigenlijk nog wel achter een computer? Bestaat de mobiele telefoon nog in de huidige vorm? Hebben we nog vergaderzalen, of zelfs eigen kantoorpanden nodig? Bestaat het OV nog als oud businessmodel, ten opzichte van een autonoom rijdend wagenpark in Nederland dat wordt beheerd door



## **HET DOORBREKEN VAN DE SCHEIDINGEN TUSSEN HR, FM EN IT IS EEN MUST OM DE WERKPLEK OPTIMAAL TE LATEN INNOVEREN**

marktpartijen? Bestaan organisaties nog wel of zijn deze vervangen door ecosystemen van enthousiaste samenwerkingen? En... betalen we nog wel met geld?

### ***Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?***

Ik merk dat er momenteel veel initiatieven zijn waarbij organisaties haar ondersteunende afdelingen meer willen laten samenvloeien. Het gaat hierbij om HR, FM en IT, die steeds dichter naar elkaar toe groeien. Het doorbreken van deze afdelingen is een must om de werkplek optimaal te laten innoveren. Nu is het nog vaak zo dat een innovatie geld kost uit een potje van een bepaalde afdeling, waarde oplevert voor een andere afdeling en/of van strategische waarde is voor de gehele organisatie. Hierbij zie ik dat de eigen belangen (van de afdeling) gelden in plaats van de gezamenlijke belangen met als doel van gezamenlijke strategische waarde te zijn. Multidisciplinair en agile samenwerken zal dus een belangrijke uitdaging zijn. Door deze grenzen te doorbreken, worden de kwesties 'op welk budget mogen we dit boeken' of 'dit is van jullie afdeling, niet van die van ons' ontkracht, en gaan we in waardecreatie denken in plaats van in kosten, waardoor innovatie sneller en beter zal plaatsvinden.

### ***Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?***

Iedere Facility Manager moet zichzelf ontslaan als FM'er en bij dezelfde organisatie, of ergens anders, aan de slag gaan als Community Manager, Employee Wellbeing Specialist, Productiviteitsverhoger, Pride & Purpose Coach, Tech Wizard, Social Innovation Manager, Agile Workplace Creator, Ecosysteem Manager en ga zo maar door. Pas dan voel je waarom jouw rol zo belangrijk is en kan de FM'er het naar hartenlust uitvoeren. Het gaat niet zozeer om de 'hipheid' van de namen maar om de filosofie erachter: van welke waarde ben jij voor de organisatie en haar medewerkers?

Stap twee is ontstaan voor nieuwe ideeën, die van waarde zijn voor het realiseren van strategische doelstellingen. Ik bedoel hierbij niet de doelstellingen van FM, maar die van de gehele organisatie. In combinatie met het toevoegen van waarde aan de maatschappij.

We willen toch allemaal ons vakgebied iets beter doorgeven aan de volgende generatie? Stap dan af van je opgebouwde en heilige principes en ga vandaag nog aan de slag met innovatie. Doe dat niet alleen, maar samen met collega's waar je normaal niet mee samenwerkt en buiten het ecosysteem van de organisatie waarvoor je werkt. Ga vooral doen en leer in hoog tempo van je fouten.



Wim Pullen

### #3 WIM PULLEN

**DIRECTEUR CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS (CFPB), DELFT**

#### *Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?*

De werkplek van 2030 - dat is nog maar ruim 11 jaar weg - zal niet veel anders zijn dan vandaag. Van de gebouwen die we dan gebruiken staat 98 procent er al.

Kenniswerkers komen naar kantoor, ontmoeten elkaar, werken geconcentreerd samen aan en in projecten. Mogelijk is er sprake een volgende economische crisis, dieper en langer dan de laatste crisis. Minder arbeidskrachten op de arbeidsmarkt moeten het verdienen voor een leger ouderen, waarvan een groot deel nog parttime actief zal zijn, tot op hogere leeftijd. De reflex om kosten te besparen zal door de economische toestand opnieuw toeslaan. In sommige organisaties zijn overtollige vierkante meters al afgestoten. Kunnen we met nog minder toe? Het zal blijken dat we op tijd ingezet hebben om na te denken over onze vitaliteit op het werk, daar zijn we op voorbereid. Zo is de powernap geaccepteerd. Verder zijn belangrijke pijlers:

- Intensief gebruik van ruimte
- De werkplek combineert samenwerken en individueel werken
- Aanzienlijk meer ouderen
- Lage productiviteitsgroei, weinig geld om te investeren

#### *Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?*

De toekomstige werkplek ontstaat onder invloed van:

- De beschikbaarheid van geld in de organisatie: de verdiende of verkregen euro kan maar één keer worden uitgegeven. Meer vierkante meters of meer kwaliteit (ook in diensten en middelen) zullen intensief worden afgewogen tegen de tweede factor:
- De behoeften (en niet alleen de wensen) van de medewerkers. Er wordt veel gezocht naar aantoonbare belevingswaarde, maar vooralsnog wordt dit weinig gevonden. Aantoonbare waardevermindering zal daarom als een risicofactor worden gemanaged op een steeds hoger niveau want er is groeiende schaarste op de arbeidsmarkt.
- Behoeften zullen geclassificeerd worden: waar dragen ze bij aan aantoonbare verbetering van motivatie, tevredenheid en/of engagement? Waardoor worden ze gerealiseerd: materiële (FM) of immateriële interventies (HRM)?
- Belangen en behoeften verschuiven naar het immateriële domein: binding aan de organisatie (hoe kan de werkgever “beschikken” over de brains van de medewerker) of



## DE FACILITY MANAGER ZAL ZICH DE COMPETENTIES VAN EEN FILOSOOF EIGEN MOETEN MAKEN

- betekenisvol werk (geen ongeremde digitalisering maar maatschappelijk waarde, een goed verhaal)
- Organisaties die in staat zijn een goed verhaal aan te bieden, niet alleen over externe betekenis, maar juist ook over de steeds aanwezige aandacht voor kostenbesparing op het materiële vlak.
  - Projecten waarin doorgeslagen zingeving en overdreven design “gelezen” kunnen worden als “het moet niet gekker worden”

### *Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?*

De Facility Manager zal een meedenker zijn: hoe wint ons bedrijf de slag om het creatieve brein van de medewerker? Los van de traditionele oriëntatie van de Facility Manager als doener, gaat het bij de werkplek in 2030 om de vraag wat de betekenis is van huisvesting, middelen en diensten en belangrijker nog wat de bijdrage is aan het versterken van de waarden en de mensvisie van de organisatie. De Facility Manager zal zich de competenties van een filosoof – kritisch denken, verhelderend communiceren, reflectie op eigen positie en vooronderstellingen, externe en ambigue signalen verbinden en vertalen, om er een paar te noemen – eigen moeten maken.

Dit zal consequenties hebben voor de professionalisering van het vak, de beroepsverenigingen, de brancheorganisatie(s) en voor de opleidingen in Nederland. Die laatste moeten zich niet alleen richten op het opleiden van doeners. Ik zie ruimte voor specialisaties in FM op academisch niveau, niet zoals het was maar voortkomend uit (en een niet-geforceerde aansluiting zoeken bij) organisatiewetenschappen, gericht op integratie en innovatie van business resources.

### *Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?*

Lees buiten je vak. Verdiep je in maatschappelijke ontwikkelingen. Schrijf zelf artikelen die altijd eindigen met een reflectie. Deel die gedachten en laat je collega's en je leveranciers erop schieten. Organiseer gesprek en debat in je eigen organisatie. Doe mee aan onderzoeksprojecten die meer dan een 'platte' vraag hebben. Zorg dat je zicht krijgt op wat er in tweede en derde lagen van gedachtenvorming over de toekomst van je organisatie speelt. Laat afstudeerders vanuit andere dan de gebruikelijke vakgebieden in je bedrijf meekijken: antropologen, linguïsten, onderwijskundigen, filosofen, om er maar een paar te noemen.



Nicky Leemreijze

## IN DE APP KIJK JE WELKE PLEK HET BESTE PAST BIJ JOUW TAKEN OF STEMMING VAN DIE DAG

Evalueer één keer per jaar je producten- en dienstenaanbod. Vraag jezelf af: hoe beleven medewerkers en managers je aanbod; waar sluit beleving aan bij de strategie van je bedrijf; waar zal je aanbod aangepast moet worden met het oog op veranderingen die samenhangen met het werven en vasthouden van personeel? Schroom niet om samen met HR op te trekken om morele en ethische vragen te stellen bij je aanbod.

### #4 NICKY LEEMREIJZE EIGENAAR VAN THE OFFICE PROJECT

#### *Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?*

Werken is in 2030 een beleving. We krijgen steeds meer vrijheid en verantwoordelijkheid en zijn vrij om te werken waar en wanneer we maar willen. Nu al werken drie miljoen mensen incidenteel of regelmatig thuis en in 2030 zal dit aantal nog verder gegroeid zijn. De werkplek is daar waar je verbinding met internet.

Het activiteit-gerelateerd huisvesten blijft bestaan. Sterker nog, we gaan nog een stapje verder. Organisaties, maar zeker ook medewerkers, hechten steeds meer waarde aan een werkomgeving die past bij hun taken én hun persoonlijke behoeften. Werken is een beleving. In de app kijk je welke plek het beste past bij jouw taken of stemming van die dag en je stelt alvast de temperatuur en de hoogte van je werkplek in.

Tot slot speelt gezondheid nog een grotere rol in de werkomgeving van de toekomst. Van staand werken tot extra veel daglicht en van buiten vergaderen tot gezonde maaltijden of snacks in het (bedrijfs)café. Gezonde medewerkers zorgen voor een gezond bedrijf.

#### *Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?*

De grootste factor is de IT. Kunstmatige intelligentie en smart devices zijn niet meer weg te denken. Ook in de werkomgeving gaan deze technieken nog meer toegepast worden. Het gebouw regelt zelf de instellingen voor licht, ventilatie, temperatuur. Maar ook het FMIS is steeds uitgebreider en kan de bezettingsgraad van die dag voorspellen. Al die techniek is te bedienen met je smartwatch.

Een ander aspect dat de toekomstige werkplek beïnvloedt zijn de medewerkers. De nieuwe generatie weet wat hij wil en wil het snel. Daarnaast hechten ze ook veel waarde





## STEL JEZELF DE VRAAG: WAT GEBEURT ER MET DE ORGANISATIE ALS DE WERKOMGEVING NIET ZOU VERANDEREN?

aan een verantwoorde en gezonde leefstijl, voor zichzelf, maar ook voor de aarde. Duurzaamheid is daarmee ook een grote factor die de werkomgeving gaat beïnvloeden. Dit gaan we zien in materiaal(her)gebruik, energieneutraal gebouwbeheer en maatschappelijk verantwoorde keuzes.

### ***Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?***

De grootste uitdaging is het integreren van IT in Facility Management. Vaak zijn dit nu nog aparte afdelingen die naast elkaar hun werk doen. Om een optimale werkomgeving te creëren is het van belang dat deze twee disciplines gaan samenwerken of misschien zelfs één afdeling worden.

### ***Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?***

Je zou kunnen beginnen met een analyse van de huidige werkomgeving. Wat gebeurt er met de organisatie als de werkomgeving niet zou veranderen? Welke kansen en bedreigingen zie je voor jouw organisatie? Wanneer je antwoord hebt gegeven op deze vragen weet je waarom en waarmee je aan de slag kunt om jouw werkplek toekomstbestendig te maken.

### **#5 JOHN VAN HOOFT** **DIRECTEUR VAN OFFICE ATHLETES**

#### ***Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?***

In 2030 beschikt een medewerker over verschillende werkplekken binnen een werkomgeving, waar die persoon kan inspireren, communiceren, concentreren en presteren. Voor optimale prestaties voor zowel werknemer als werkgever biedt de toekomstige werkomgeving de gebruiker de ideale werk-rust verhouding om gedurende de werkzaamheden de creativiteit, concentratie en energie op een gemiddeld zo hoog mogelijk niveau te houden. Zowel fysieke als mentale beweging vormen een sleutel om in deze gevarieerde omgeving optimaal te kunnen presteren.

*In-process coaching* van gebruikers zal tot de standaard tools behoren om gebruikers te trainen en blijvend te coachen om in de werkomgeving optimaal te kunnen functioneren



John van Hooft

## ZOWEL FYSIEKE ALS MENTALE BEWEGING VORMEN EEN SLEUTEL OM OPTIMAAL TE KUNNEN PRESTEREN



vanuit het perspectief van zowel werknemer als werkgever.

Techniek biedt de gebruiker vooraf en ter plaatse alle informatie om die werkplek te kiezen die op dat moment het beste past bij het soort werkzaamheden dat gedaan moet worden.

Het veranderen van gedrag wordt leidend voor de werkplek in 2030. Dit vraagt van de Facility Manager meer aandacht en ruimte voor individuele verschillen en het vraagt om innovatie op het snijvlak van HRM, ICT en FM. Dit snijvlak is daarmee de belangrijkste factor die de toekomstige werkplek beïnvloedt.

### ***Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?***

De grootste uitdaging voor de Facility Manager is om te opereren in agile/scrum task-groepen die een diversiteit aan vakgebieden bevatten. Facilitaire vakgebieden behoren al tot het gemeengoed en samenwerking met ICT is veelal reeds tot in de aderen doorgevoerd. De uitdaging draait niet om de facilitaire aspecten van een werkplek/werkomgeving, maar om de (zachte) menselijke kanten van de medewerkers die er hun activiteiten uitvoeren. *Doing by learning* om ervaringen hierin op te bouwen zal tot de standaard competenties van de Facility Manager moeten gaan behoren. Dit betekent tevens dat facilitaire flexibiliteit van vooral de werkomgeving essentieel wordt; werkplekken dienen, op basis van gebruikerservaringen en/of wijzigende (bedrijfs)activiteiten/inhoud werkzaamheden, snel en tegen minimale kosten aangepast te kunnen worden.

De Facility Manager zal gaan opereren in de gouden driehoek van de toekomstige werkplek; een driehoek waarin facilitair, ICT en HRM intensief samenwerken om de meest ideale werkomgeving, werkprocessen en werkgewoontes gezamenlijk te creëren.

### ***Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?***

Door naast ICT HRM intensiever te betrekken bij de inrichting van de werkplek (*building and people*), gezamenlijk data te gaan inventariseren over de huidige werkplekken, werkprocessen en werkgewoontes. Deze start kan slechts worden gemaakt als de Facility Manager zich realiseert dat na de oplevering van een werkomgeving zijn of haar werk niet af is maar eigenlijk pas begint. Van een gefaciliteerde werkplek naar een optimale werkomgeving vergt nu eenmaal een continu proces van *learning by doing*.



Thysia Kleijwegt



Sjoerd Memelink

## #6 & #7 THYSIA KLEIJWEGT EN SJOERD MEMELINK CONSULTANTS BIJ TWYNSTRA GUDDE

### *Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?*

De toekomst van de werkplek gaat niet meer over de plek maar om het werk. Het draait met name om de mensen. In 2030 zijn we een nieuwe recessie net weer te boven. Gebleken is dat de organisaties en bedrijven die geïnvesteerd hebben in een naadloze aansluiting van de behoeften van medewerkers op de werkomgeving, er relatief goed doorheen zijn gekomen. De werkomgeving bleek een cruciaal onderdeel in het functioneren en innoveren van mensen in deze organisaties. Onder leiding van een 'chief work officer' (CWO) werken FM, IT, HR en CRE als één integraal onderdeel samen, die volledig ten dienste staat van de optimale prestatie van medewerkers. Hoe halen we het beste uit onze mensen en ons 'human capital'?, is daarbij de focus.

De werkomgeving in 2030 is, door AI en *machine learning*, intuïtief en proactief en past zich feilloos aan de behoeften en het gedrag van medewerkers aan. Voordat de medewerker zelf doorheeft dat zijn behoefte verandert, is de werkomgeving hierop aangepast. Werkomgevingen worden door robots continu onopgemerkt aangepast. Ga je 's avonds naar huis, dan is de volgende ochtend de werkomgeving net iets anders, zodat deze nog beter aansluit bij de medewerker, waardoor hij of zij nog beter presteert.

*Behavioral suggestion based technology* zorgt ervoor dat medewerkers de werkplek vinden die specifiek bij de activiteit en de voorkeuren past. Zet je in je agenda dat je geconcentreerd gaat werken? Dan wordt een suggestie gedaan voor een werkplek die daarbij past en die vrij is ofwel alvast voor je gereserveerd is. De 'werkplek assistent' heeft daarbij al rekening gehouden met jouw voorkeuren en weet dat jij de vorige keer op deze werkplek erg productief en tevreden was. Tegelijkertijd is hierin de mobiliteit meegenomen en zit jij die dag op een locatie waar je zo min mogelijk reistijd voor hebt hoeven afleggen.

Ga je brainstormen met collega's? Dan krijg je een suggestie voor een creatieve ruimte – op een plek die voor iedereen goed bereikbaar is en in een ruimte waar je nog nooit bent geweest. Zelfrijdend intelligent vervoer brengt je die dag naar één of meerdere plekken die het beste bij jouw werkbehoefte en werkpatroon passen. Er is niet langer sprake van één of meerdere vaste kantoorlocaties waar al het werk van één organisatie wordt uitgevoerd. Omdat we



## DE PERSOONLIJKE VOORKEUREN VAN DE MEDEWERKER WORDEN GEREGISTREERD EN VERTAALD NAAR ZIJN OF HAAR (RUIMTE) BEHOEFTE

meer en meer samenwerken in netwerken en flexibele samenstellingen, stellen organisaties hun gebouwen open en bieden (tijdelijk) werkplekken aan andere bedrijven, organisaties of personen. Zodoende is er per organisatie minder 'fixed space' en meer 'on demand space'.

### *Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?*

Gebouwtechnologie verzamelt gebruikersdata, analyseert deze data en doet op basis hiervan suggesties. De persoonlijke voorkeuren van de medewerker worden geregistreerd en vertaald naar zijn of haar (ruimte)behoefte. Feedback van de gebruikers wordt continu verzameld. Met AI is het systeem almaar slimmer en beter geworden. Het is een uitermate waardevolle bron van data over gedrag en gebruik van de werkomgeving. De medewerker heeft persoonlijk toegang tot deze data en haalt hier inzichten uit over hoe hij of zij zich het beste kan ontwikkelen.

Het gebouw, de installaties, het interieur, meubilair en de facilitaire diensten en services worden niet meer gekocht maar integraal als service afgenomen. Bij 'huisvesting as a service' zijn vierkante meters verleden tijd. Er worden full-service werkplekken als abonnement afgenomen. Huurcontracten zijn voor onbepaalde tijd zolang de gebruiker optimaal wordt gefaciliteerd in zijn of haar werken. De combinatie van de beschikbare data en het serviceconcept maakt het mogelijk om de werkplek onopgemerkt continu aan te passen aan de behoefte die wordt geregistreerd.

### *Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?*

Contracten van een bepaalde termijn met terugkerende inkoopprocedures worden vervangen door contracten die lopen zolang de afgesproken prestaties boven een afgesproken niveau blijven of jaar op jaar verbetering laten zien (denk aan *engagement*, gezondheid, efficiency, prestatie en retentie van medewerkers of klanten). Er zijn partijen die dit uit handen nemen en organisaties volledig ontzorgen. De traditionele Facility Manager is daarmee niet langer onderdeel van de organisatie en verplaatst zich naar de servicekant. Zijn of haar focus is daarnaast niet meer de hard en/of soft services maar een integrale blik op het welbevinden en presteren van de medewerkers.

### *Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?*

Een gebouw weet straks net zoveel van jou als je smartphone of fitbit. Je hebt zelf toegang tot deze data en informatie, waarbij het je helpt beter te presteren, samenwerken,



Paul van Rijn

**JE WERKT  
DAAR WAAR  
JE OP DAT  
MOMENT  
HET BESTE  
PRESTEERT**

ontwikkelen en leren in je werk. Beginnen met het verzamelen, begrijpen en leren van deze data is nu al van groot belang. Ook de medewerkers inzicht bieden in de mogelijkheden en de toepassing ervan kan nu al beginnen.

Waar je vroeger een eigen werkplek had, nu je werkplek deelt met collega's, deel je straks de werkomgeving met een bredere doelgroep. Wat delen we straks nog meer? Arbeid door middel van multiployment, bedrijfsmiddelen, auto's, ...? Iets om nu al over na te denken!

**#8 & #9 PAUL VAN RIJN**  
**ASSOCIATE DIRECTOR BIJ CBRE**  
**ANGELIQUE KORBEE**  
**FACILITAIR MANAGER BIJ CBRE**

***Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?***

Wij zien de kantoorwerkplek als een combinatie van verschillende ruimtes en services die beschikbaar zijn in een gebouw of op een campus. Met dit in gedachten verwachten we dat de trends van toenemende flexibiliteit en keuzevrijheid in het werk zullen doorzetten. Om aantrekkelijk te blijven moet de werkplek van hoge kwaliteit zijn en een variëteit aan services bieden.

***Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?***

De flexibiliteit gaat samen met de toenemende individualisering in het werk. Mensen werken voor meerdere organisaties in een verscheidenheid aan rollen. De werkplek moet met zo min mogelijk barrières de mogelijkheid bieden anderen te treffen die op dat moment relevant zijn. Die dynamiek wordt vanzelfsprekend ondersteunt met apps die de sociale component van het werk vervlechten met content. Het samenspel van fysieke en digitale omgeving wordt ondersteund met behulp van bijvoorbeeld augmented reality. De keuzevrijheid is eveneens gekoppeld aan individualisering, je werkt daar waar je op dat moment het beste presteert. De mobiliteit van de belangrijkste onderdelen van werk; collega's en informatie maken dit mogelijk. Daarbij komt de transparantie van de markt. Werkplekken worden, net als restaurants, beoordeeld in apps en beconcurreren elkaar over de vraag wie de hoogste rating heeft. Dit straalt direct af op de organisatie die de betreffende werkplek aanbiedt, waardoor het onderscheidend vermogen verbetert.



Angelique Korbee

## **FACILITY MANAGERS WETEN VAAK ALS GEEN ANDER WAT ER BINNEN ORGANISATIES SPEELT EN WORDEN DAAROM INGEZET ALS VERANDERMANAGERS**

De veranderingen in de fysieke omgeving zijn van veel factoren afhankelijk, maar de trend van standaardisering zal doorzetten, met oog voor kwaliteit die erop gericht is groepen en teams te accommoderen in de meer formele werkomgeving. De functionaliteit van de ruimte is daarbij leidend voor de keuze. De standaardisering ondersteunt het gebruiksgemak en garandeert aansluiting met teams die verspreid zijn over meerdere locaties.

De variëteit aan ontmoetingsplekken die de informele interactie ondersteunt zal juist groter zijn. Informele interactie vindt vaak plaats in een kleinere setting, waardoor persoonlijke voorkeur zoals de kwaliteit van de koffie, het uitzicht en de bereikbaarheid bepalend zijn bij de keuze.

De individuele invulling van de digitale werkomgeving zal zeker doorzetten, waarbij de keuzevrijheid voor het gebruik van hard- en software de norm zal zijn. Ook hier zal kruisbestuiving tussen de 'eigen' applicaties van een organisatie met die van derden heel gebruikelijk zijn om samenwerken te faciliteren.

### ***Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?***

Voor de Facility Manager komen de grootste uitdagingen bij de implementatie van nieuwe werkplekconcepten voort uit de diversiteit aan factoren die gemanaged moet worden. De samenstelling van de klantgroepen loopt steeds meer uiteen. Dit geldt voor zowel de aard van het primaire proces dat complexer wordt, alsook de verscheidenheid in demografische factoren als leeftijd en nationaliteit. Het faciliteren van deze verscheidenheid staat op gespannen voet met het streven naar standaardisatie en ruimtelijke efficiëntie dat vaak onderdeel uitmaakt van nieuwe werkplekconcepten. Facility Managers weten vaak als geen ander wat er binnen organisaties speelt en worden daarom ingezet als verandermanagers. Dit is niet altijd een goed idee omdat FM slechts één onderdeel van de werkplekpuzzel is, naast IT, HR en het primaire proces zelf. Wanneer de Facility Manager de leiding neemt in een implementatieproces moet er naast de verantwoordelijkheid ook goed naar het mandaat gekeken worden om succesvol te kunnen zijn.

### ***Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?***

Het integrale denken en handelen is direct ook een aspect waar de Facility Manager zich in moet bekwamen in het kader van de werkplek in 2030. Het verder ontwikkelen



Bruno Cointepas

## **FACILITY MANAGERS MOETEN HUN HUIDIGE ROL LOSLATEN ZODAT ZE DICHTER NAAR DE MEDEWERKERS TOE KUNNEN BEWEGEN**

van de natuurlijke rol als aanspreekpunt binnen de organisatie kan alleen succesvol zijn als we het pluriforme perspectief van eindgebruikers weten te vertalen naar succesvolle werk(plek)oplossingen. Daarbij moeten Facility Managers onderkennen dat die oplossing niet altijd in het klassieke FM domein ligt, zonder daarvoor terug te schrikken. De bricks, bytes en behavior elementen van de werkomgeving blijven bestaan, alleen hun samenspel wordt belangrijker. Met die wetenschap zien we de Facility Manager in 2030 als de relatiemanager van de toekomst die inhoudelijke expertise combineert met veel mensenkennis.

### **#10 BRUNO COINTEPAS**

**MEDE-EIGENAAR PAUL&BRUNO CONCEPTUAL DESIGN PARTNERS**

#### *Hoe ziet de werkplek eruit in 2030?*

In 2030 zullen er denk ik vrij weinig werkplekken meer over zijn. Er zullen wel kleinere, centrale kantoren zijn met daarnaast een grote hoeveelheid *workplace hubs* waar werknemers elkaar kunnen ontmoeten, kunnen werken en leren buitenom het kantoor.

#### *Welke factoren beïnvloeden de toekomstige werkplek?*

Flexibiliteit en kosten. Facility kosten zijn de tweede grote kostenpost van een organisatie na de medewerkers.

#### *Wat zijn de grootste uitdagingen voor de Facility Manager bij het invoeren van een vernieuwende werkplek?*

De Facility Manager zoals we die nu kennen zal dan niet meer bestaan. Ze zullen eerder hubs- of community managers zijn, die ervoor zorgen dat de juiste services aanwezig zijn en de ervaring van de medewerker wordt gemaximaliseerd.

#### *Hoe kun je als Facility Manager nu al inspelen op de werkplek in 2030?*

Facility Managers moeten hun huidige rol loslaten zodat ze zich dichterbij de medewerkers toe kunnen bewegen. De Facility Manager zal zijn of haar services moeten inzetten om de werkomgeving te ontwerpen en managen volgens de wensen van de gebruikers, niet andersom.

# FACTO

MAGAZINE

