

DE VISIE

Integraal concept vergroot geluk op kantoor

De overstap naar een 'Integrated Facility Management'-oplossing wordt nog vaak overwogen om een kostenreductie te realiseren, om processen verdergaand te standaardiseren of om meer focus op de eigen corebusiness te krijgen. Dit moet geen doel op zich zijn. Dat is de bijvangst. Een succesvol facilitair concept kan immers een grotere waarde toevoegen: gelukkiger medewerkers.

Tekst: Sander de Meester, D&B The Facility Group

De hedendaagse werkomgeving heeft een positieve invloed op onderwerpen als organisatie-imago, medewerkerstevredenheid en ziekteverzuim. Bovendien blijkt een aantrekkelijke werkomgeving essentieel bij het aantrekken en boeien van talent. Een integraal concept is het meest geschikt om deze waarde voor een organisatie te realiseren.

Drie relevante ontwikkelingen in de kantorenmarkt

De kantooromgeving verandert in sneltreinvaart

Een kantoor is niet langer enkel een werkplek, maar tevens een omgeving om mensen te ontmoeten, te vergaderen, samen te werken en klanten en gasten te ontvangen. Daarmee zien we dat de dynamiek binnen kantoren toeneemt. Er wordt aantoonbaar meer flexibel en activiteitsgericht gewerkt op meerdere plaatsen in en om het kantoor. Dat is geen verrassing. Tegelijkertijd is er echter een groep kantoormedewerkers die niet altijd op zoek is naar de open ruimte en de dialoog. Zij blijken het meest succesvol wanneer zij kunnen werken buiten de directe zichtlijnen van eenieder in een omgeving die rust en privacy biedt.

De interactie tussen medewerker en facilitair dienstverlener neemt sterk toe

Deze nieuwe dynamiek in kantoren maakt het noodzakelijk voor veel organisaties om opnieuw naar het eigen kantoor te kijken. De werkomgeving moet aantrekkelijk zijn, met goede services, uitstekende faciliteiten, snelle technologie en

een flexibele inrichting met veel plekken voor laagdrempelig overleg. Een deel van de activiteiten in het gebouw verplaatst zich meer en meer van de individuele werk- en flexplekken naar de algemene ruimtes: de ontvangstomgeving, de horeca, het vergadercentrum en andersoortige ontmoetingsplaatsen. De contactmomenten tussen de medewerkers en gasten in de werkomgeving en de professionals van de diverse facilitaire dienstverleners nemen hierdoor exponentieel toe. Het nieuwe kantoor met haar veranderde dynamiek vraagt om een nieuwe benadering van het management, de HR-afdeling en de facilitaire organisatie.

De verwachtingen van de moderne kantoorgebruiker zijn veranderd

Tegelijkertijd zijn wij – dankzij nieuwe technieken en het internet – gewend geraakt aan snelle service en levering. Was hospitality voorheen nog een *nice-to-have*, inmiddels rekenen moderne kantoorgebruikers op de dienstbereidheid en de continue drang naar klanttevredenheid als onderdeel van een werkomgeving. In een tijd waarin steeds meer bedrijven zich realiseren dat enkel een poule van getalenteerde werknemers in staat is om een organisatie zich te laten onderscheiden van de concurrentie, is het voor werkgevers van essentieel belang om een werkomgeving te creëren die talent bindt en boeit. Daar komt nog eens bij dat het herstel van de economie en de toenemende internationalisering de concurrentie op de arbeidsmarkt in de komende jaren fors doen toenemen. Combineer dat met de vergrijzing en de gloednieuwe flex-

wet en je hebt de ingrediënten voor een ware *war-for-talent*.

Waarom een integraal facilitair concept?

Argument 1. Leer van Google: meten is weten
Google leert ons dat wij bereid zijn om onze privacy deels op te geven wanneer daar *convenience* en service tegenover staan. Google stelt haar diensten gratis beschikbaar en vraagt daar enkel onze data voor terug. En wij ontmoeten Google tot in iedere hoek van het internet. Door deze data samen te voegen, weet Google veel van wat wij online en offline doen en is daardoor in staat om ons te benaderen met informatie, producten en services waarin wij geïnteresseerd zijn. Google kent ons immers goed. Het voorgaande illustreert waarom een verkokerde facilitaire serviceorganisatie niet voldoet. Iedere *single-service* leverancier verzamelt zijn eigen informatie over zijn of haar gast, bedient deze op zijn eigen wijze en heeft slechts zicht en invloed op een stukje van de *customer journey*. In een goed werkend integraal concept wordt informatie gedeeld, kennen wij de behoefte van onze gasten en zijn wij samen verantwoordelijk voor de gehele *customer journey*.

Argument 2. Integraal concept zorgt voor customer intimacy

De ontwikkelingen in de hedendaagse kantorenmarkt pleiten ervoor dat de service op kantoren wordt ontworpen rondom de gast, en niet langer enkel rondom het eigen expertisegebied. De diverse facilitaire onderdelen zullen in elkaars verlengde moeten gaan werken om de gast een kwalitatieve en consistente servicebeleving te bieden. De facilitaire dienstverlener met zijn *operational excellence* programma is hiertoe niet in staat. Enkel organisaties die werken vanuit *customer intimacy* – en daartoe is een integraal concept vereist – blijken in staat om de toegevoegde waarde te leveren die de moderne kantoorgebruiker van ons verwacht.

Argument 3. Integraal concept leidt tot snellere service

Door nieuwe technologieën en het internet zijn wij gewend geraakt aan snelle service en levering. En de groeiende diversiteit van werkplekken en ontmoetingsplekken resulteert in een grotere dynamiek van gebruikers in kantoren. Wij kunnen overal werken. Diezelfde snelheid en flexibiliteit wordt van een facilitaire organisatie verwacht. De schoonmaker, handyman, re-



ceptioniste of security professional dienen – net als in een goed hotel – benaderbaar te zijn voor medewerker en gast en in staat te zijn om service te verlenen op een breder pallet aan onderwerpen. Het is van grote toegevoegde waarde dat ook een schoonmaker en banqueting medewerker in de basis begrijpen hoe de AV-apparatuur in een vergaderzaal werkt en dat een receptioniste zich verantwoordelijk voelt voor het halen van een doekje over een vuile vergadertafel of de kwaliteit van de koffie. Een goed werkend integraal concept leidt tot een meer slagvaardige en snellere serviceorganisatie.

Hoezo geluk?

Een inspirerende werkomgeving met uitstekende service levert een aantoonbare bijdrage aan de gezondheid, de tevredenheid en de prestaties van medewerkers. Medewerkers zijn gelukkiger, en gelukkige medewerkers – zo toont onderzoek aan – komen gemakkelijker in hun kracht, ontdekken gemakkelijker hun eigen talenten, hebben meer energie en bouwen gemakkelijker relaties op. Dat is van grote waarde voor iedere organisatie.