

FACILITAIR

JOURNAAL

Onafhankelijk vaktijdschrift voor werkomgeving,
gebouwbeheer en werkplekken



PERSONEEL EIST PLEZIER!

PAG. 4-5

VEERTIENDE JAARGANG • NUMMER 603 • WEEK 47 • 20 NOVEMBER 2018



PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

P602548

13 **APK voor zonnepanelen**

Er moet een wettelijke APK-keuring komen voor zonnepaneelinstallaties om de brandveiligheid beter te garanderen. Daarvoor pleiten brand- en elektrotechnische experts, nu blijkt dat het aantal zonnepaneelbranden in 2018 sterk is toegenomen.

19 **Extra herfstpunten voor fietsend personeel**

In het najaar op de fiets naar je werk? Doen, zegt duurzaamheidsorganisatie Cleantech Regio. Juist nu doe je er volgens het bedrijf goed aan om de fiets uit de schuur te pakken. Maar hoe krijg je personeel met dit weer uit de warme auto?

23 **Sensoren veroveren nu ook de werkvloer**

Tegenwoordig is het heel normaal om je gezondheid, fitness-activiteiten en andere aspecten van je persoonlijk leven met sensoren in de gaten te houden. Maar de quantified self-beweging komt nu ook snel naar de werkvloer.

Door: Paul Smits



PERSONEEL EIST PLEZIER EN BELEVING OP DE WERKPLEK

Beleving speelt een steeds prominentere rol voor organisaties om personeel aan zich te binden of talent binnen te halen. Een goed salaris of een mooi glimmend kantoor is allesbehalve voldoende. Een medewerker wil anno 2018 een goed gevoel overhouden na een dag arbeid. Hoe kan je daar facilitair op inspelen?

Algemeen is inmiddels bekend dat medewerkerstevredenheid door een positieve beleving van de werkplek leidt tot betere prestaties. Bekend zijn 'hippe' tech-bedrijven als Google en Microsoft die op alle mogelijke manieren proberen personeel het naar de zin te maken, buiten de salarissen om. Ook in het nieuwe hoofdkantoor van Rijkswaterstaat wordt geprobeerd de gebruiker een prettig gevoel te geven.

Partner Sander de Meester van D&B Facility Group opereert met zijn bedrijf in een nichemarkt voor veeleisende professionals, van grote kantoorgebouwen met veel verschillende gebruikers tot internationaal opererende dienstverleners. „We zitten voor op de golf, van ons wordt innovatie verwacht. Dus ook wat betreft beleving, waar we veel mee bezig zijn. Op dat gebied kunnen veel organisaties nog

grote stappen maken, omdat het belang van beleving niet altijd wordt beseft.” Voordat hij wat vertelt over het belang en invulling van een fijne werkomgeving schetst hij de achtergrond van moderne werkomstandigheden. „Je moet een paar zaken goed beseffen. Met de enorme technologische ontwikkeling is de noodzaak om de hele dag op een vaste plek op kantoor te zitten, vervallen. De opkomst van de millennials zet door, zij hebben andere wensen op het gebied van bijvoorbeeld duurzaamheid. En er is sprake van een 'war for talent': hoe bind je goed personeel of trek je talent aan?”

Die ontwikkelingen hebben volgens De Meester allemaal te maken met het toenemend belang van beleving. „Neem de werkplek, daar zijn we veel vrijer van geworden. Je kunt heen waar je wil, naar de plek die het beste past bij wat je doet.

Het betekent dat kantoren anders worden gebruikt. De dynamiek is enorm toegenomen. Kwam je vroeger de receptioniste twee keer tegen, 's ochtend bij aankomst en 's middags bij vertrek, nu is dat vaker.”

„Nu navigeren we meer en heb je de mogelijkheid elkaar beter te leren kennen. Houd daar rekening mee. Uit onderzoek blijkt dat die ontmoetingsmomenten heel belangrijk worden gevonden. Hoe faciliteer je dat? Je kunt goede pantry's inrichten waar medewerkers graag elkaar willen zien. Dat gaat verder dan alleen de koffiemachine maar ook een goede snack. Even afleiding buiten het werk om.” De Meester hamert op het intermenselijk contact als factor voor beleving. „Stel dat je in Rotterdam zat tentjes hebt die er leuk uitzien, maar waar kom je terug? Waar het personeel je vriendelijk bedient, waardering krijgt. Je moet als organisatie heel bewust zijn van het intermenselijk contact.”

De schoonmaak mag wat betreft De Meester dan ook best zichtbaar zijn. „Die hoeft niet per se te opereren buiten kantoor tijden. Juist door aanwezigheid kan

schoonmaak betrokken zijn, extra taken op zich nemen, Door even het scherm op verzoek schoon te maken of iemand van een glaasje water voorzien.”

„En we zijn in het dagelijkse leven gewend dat alles sneller gaat, dus waarom niet op het werk? Je kan van huis uit van alles en nog wat bestellen en het wordt zo spoedig mogelijk bezorgd. De opkomst van technologie met onder meer social media zorgt er ook voor dat de macht is verschoven. De nieuwe generatie valt niet zo gauw als vroeger voor grote namen uit het bedrijfsleven. Je ziet dat die eerder op het matje worden geroepen op social media bij een misstand. Bij een sollicitatie vraagt een kandidaat wat een bedrijf bijdraagt aan de maatschappij, wat het doet op het gebied van duurzaamheid. Status, salaris, een leaseauto zijn mooi maar ook een waardevolle ervaring die het werken bij een organisatie oplevert.”

De Meester denkt met name aan de nieuwe generatie, de millennials, die een andere instelling hebben waar bedrijven en andere organisaties op moeten inspelen. „Die zijn bewuster van wat ze eten en drinken, letten meer op gezondheid of maatschappelijke kosten. Je ziet het onder meer terug in bedrijfsrestaurants. Dat daarbij vaker de vraag speelt waar iets vandaan komt. Is het nog soep uit een pakje of moet die vers zijn?” En personeel kan eisen stellen bij een krappe arbeidsmarkt. De Meester: „De zorg van CEO's is niet eens zozeer de volgende crisis als wel kunnen voldoen

aan de behoefte om genoeg talent in huis te hebben.”

Alles kan

Wat is er meer waaraan facilitair kan bijdragen voor een positieve beleving van de werkplek? „Wij hebben als oplossing dat in principe alles kan. In de basis moet je keuzes bieden. Creëer verschillende werkplekken, zorg bij de ontvangst dat iemand niet alleen koffie kan krijgen maar ook thee of frisdrank, neem verschillende soorten zeep in het toilet.”

Om een werkplek extra aantrekkelijk te maken, worden sportvoorzieningen ook vaak genoemd. De Meester plaatst er een kanttekening bij. „Niet iedereen zit te wachten op samen sporten met de baas, om maar wat te noemen. Gaming rooms met voetbaltafels kunnen ook bijdragen aan beleving. Maar als je je afvraagt hoe ver je moet gaan om het personeel te bedienen moet je wel opletten of het uit te leggen valt. Als maar een klein deel interesse heeft in fitness, dan is het niet verstandig daarin te investeren.”

„Als je het facilitair hebt over vernieuwing dan kan ik het ontbijtbuffet op het werk noemen. Dat is een belangrijke maaltijd, die door haast en drukte 's ochtends er soms bij inschiet.”

Wat mag het kosten? „Dat is geen oubolige vraag, maar een heel terechte. Daar kan ik over zeggen dat facilitair steeds meer verschuift naar een profitcentre: in plaats van de facilitaire afdeling als een kostenpost beschouwen die te zien

als iets dat waarde toevoegt. Voor het individu, die zo komt tot een betere teamprestatie en waar het bedrijf dus voordeel van heeft. Een misverstand daarbij is dat beleving veel moet kosten. Vooral aandacht voor de wensen van personeel is belangrijk. Dat is wat anders. Facilitair mag daarom best het Calimerogevoel van zich afwerpen en bewuster zijn van de waarde die het heeft.”

‘Facilitair mag best het Calimerogevoel van zich afwerpen en bewuster zijn van de waarde die het heeft’

In principe nooit ‘nee’

Werkgevers kunnen facilitair de beleving op de werkplek op allerlei manieren invullen of verbeteren. Behalve al door De Meester genoemde aspecten zijn er andere praktijkvoorbeelden wat de facilitaire bijdrage kan zijn: een fijne ontvangstruimte, een open atrium dat contact bevordert, een bibliotheek, duurzame materialen, een binnentuif of facilitaire medewerkers die klantgericht zijn en in principe nooit ‘nee’ verkopen.

Een voorbeeld van een nieuw concept om de beleving te optimaliseren zijn de in Quarter Offices in Amsterdam. Drie kantoorgebouwen zijn gerenoveerd met veel aandacht voor ontmoeten, samenwerken en ontspannen. Trendwatchers bevelen aan facilitaire veranderingen op maat door te voeren, dus aanpassingen die aansluiten bij het DNA van een organisatie. Dit is onder meer mogelijk door deskundigen van binnen en buiten de organisatie bij elkaar te brengen. Die moeten samen tot voorstellen voor innovaties komen waarmee de facilitair manager aan de slag kan. Na rijp beraad is het de bedoeling dat die nieuwe vergaderruimte of de gewijzigde samenstelling van het voedsel- en drankaanbod beter aansluit bij de wensen van de gebruiker. Die afstemming is een continu proces volgens insiders, waarbij facilitair medewerkers en gebruikers voortdurend wordt gevraagd of de werkomstandigheden aansluit bij behoeften.



 Sander de Meester. Foto: D&B Facility Group