



## Goed doen voor mensen

Martine Roeges – manager facility center Randstad Group Belgium

**V**oor Martine Roeges, manager facility center Randstad Group Belgium, liep de weg naar Facility Management niet via een kaarsrechte snelweg. Zij bewandelde zeer diverse paden, bepaalde haar eigen traject en verzamelde bij elke etappe waardevolle kennis en ervaringen die haar passie en gedrevenheid voor de discipline alsmaar feller aanwakkerden.

Als 17-jarige stond ze voor de studiekeuze die de overstap naar het hoger onderwijs voorafgaat. “Ik wou iets doen voor mensen, zonder dat ik een toekomst in de zorgsector voor ogen had”, blikt ze terug. “Ik ontdekte in Sint-Niklaas de opleiding Facilitaire Dienstverlening, maar die bleek zeer operationeel en technisch gericht te zijn. Daarop haakte ik af en zocht het richting talen. In 1997 begon ik een opleiding European Business Administration in Groot-Brittannië, waar zowel ICT als Facility Management in vervat zaten. Mijn eindwerk ging zelfs over services in businessparken.”

Na het beëindigen van de studies toonde de vacaturemarkt zich weinig aantrekkelijk voor haar. Ze ging uiteindelijk aan de slag als ‘flying secretary’. Haar talenkennis en de omgang met zeer uiteenlopende culturen zorgden voor een boeiende tijd. Daarna koos ze voor Deloitte waar ze eventcoördinator werd en als facilitycoör-

dinator de eerste stappen zetten binnen het domein van Facility Management. Een volgende etappe bracht Martine Roeges bij Electrolux, een van de grootste producenten van huishoudelektro. Daar stonden initieel hr en Facility Management op het programma, maar in de praktijk oefende ze de functie uit van executive assistant voor ‘VP HR’. Een 100% FM-functie bleekde ze vervolgens bij Toerisme Vlaanderen, een overheidsbedrijf met een heel eigen cultuur en bijgevolg een heel bijzondere leerschool. “Toen ik er begon was het kantoor aan de Brusselse Grasmarkt volop in renovatie. Na drie jaar was er amper één verdieping afgewerkt en de plechtige opening was zes maanden later voorzien. Dat was voor mij echt de sprong in het diepe van Facility Management, maar ik had de doelstelling gehaald.”

Daarna volgde via via een aanzoek om het door Elia geoutsourcete Facility Management op zich te nemen. Het betrof het operationele Facility Management voor alle administratieve locaties. Haar volgende etappe was LOG, waar ze als business unit manager aan de slag was. “Ik ben daar sterk betrokken geweest bij de beleidsvoering. Ik mocht veel meedenken en de business ontdekken en ontwikkelen in de breedste zin.”

Sodexo was de volgende halte op haar traject, maar te lange woon/werkverplaatsingen – vier uur per dag – waren de oorzaak dat het bij een korte tussenstop bleef. Een heel gevarieerd takenpakket wachtte haar bij OZ. “Facility Management, aankoop, logistiek, bouw van vakantiehuisen in de Provence: het zat allemaal in de functie, wat het bijzonder afwisselend, boeiend en leerrijk maakte. Maar het bleef wel allemaal operationeel en ik wou toch wat meer.”

Via de IFMA-website ontdekte ze de vacature bij Randstad Group. “De werkomgeving en het enthousiasme van de directie gaf de doorslag. De waarden en normen voelden goed aan. Zelfs de CEO heeft geen eigen kantoor.”

### Thuisgevoel

Intussen is het drie jaar later. “De intellectuele uitdaging maakt me hier gelukkig. Omdat de mens voor mij centraal staat, past dit perfect binnen een mensgericht hr-bedrijf als Randstad. Ik word geraakt door peoplemanagement en ik zie mensen – en dus ook het bedrijf – graag groeien.”

‘Onafgebroken bijleren’ is kenmerkend voor elke etappe op het traject dat naar Randstad Group leidde. Het gaat om vaardigheden inzake aankoop, preventieadvies, milieucoördinatie, buildingmanagement, enz. Diplomatisch handelen, goed en correct communiceren, zijn naast voortdurend bijleren voor haar de pijlers waarop haar groeitraject is gebouwd.

Randstad Group is marktleider in België en sinds augustus 2018 ook wereldwijd. De groep omvat Randstad, Tempo-Team, RiseSmart, Ausy en Sourceright. Dat betekent 164 locaties waar ruimte gehuurd wordt, samen goed voor 61.200 m<sup>2</sup> en nog eens 160 tot 200 inhouselocaties bij klanten. De ‘beleving’ van zowel hoofdkantoor als kantoren is een belangrijk onderdeel van Facility Management, dat daarvoor nauw samenwerkt met marketing maar ook met finance, ICT en security. “Per merk worden specifieke plannen uitgewerkt voor de positionering in de markt en de beleving moet daar ook bij aansluiten.”

Bij de verhuizing naar het hoofdkantoor in Sint-Agatha-Berchem werd RWOW als eigen versie van NWOw (het Nieuwe Werken) volledig uitgerold, ook voor de niet-gecentraliseerde afdelingen. Alle medewerkers beschikken over een laptop en smartphone omdat het vanzelfsprekend is voor het uitvoeren van hun functie. “RWOW gaat om processen verbeteren en stroomlijnen, maar met de juiste dosis vrijheid om af te wijken. Voortdurend verbeteren mag je zeer letterlijk nemen. Ik zie het als een persoonlijke uitdaging om wekelijks iets te veranderen, al gaat het soms over kleine dingen, maar uiteraard altijd met het doel beter te doen.”

Duurzaamheid en maatschappelijk ver-

### Martine Roeges

**Leeftijd:** 43

**Opleiding:** Office Management en European Business Administration

**Huidige functie:** manager facility center Randstad Group Belgium

**Vorige functie(s):**

- FM, aankoop en logistiek bij OZ
- projectmanager IFM bij Sodexo
- business unit manager bij LOG
- outsourced FM voor Elia
- FM bij Toerisme Vlaanderen
- hr en FM bij Electrolux
- eventcoördinator en verantwoordelijke voor de helpdesk bij Deloitte
- ‘flying secretary’ bij DHL



01

antwoord ondernemen worden alsnog belangrijker voor Facility Management. Daarom neemt ze deel aan de werkgroep mobiliteit binnen IFMA, al is mobiliteit bij Randstad Group geen deelbevoegdheid van Facility Management.

Martine Roeges houdt van het ontwikkelen van een reëel langetermijnpartnerschap met dienstverleners, niet met de grotere, maar met wie concreet SLA's (dienstenniveau-overeenkomsten) waarmaakt en samen met Randstad Group evolueert. Benchmarken is daarbij een evidentie.

#### Klavertjevier

De bevoegdheden van Martine Roeges zitten verdeeld over vier afdelingen.

'Building' betreft alles wat exploitatie aangaat. Die afdeling is gehuisvest in het hoofdkantoor van Randstad Group. Er is één helpdesk, geoutsourcet aan Securitas, die 5/7 dagen paraat staat. De schoonmaak is aan ISS toevertrouwd en door VSR-controles wordt de kwaliteit verzekerd. Op de 'building'-afdeling werken twee technisch coördinatoren en twee administratief/juridische medewerkers die naast de exploitatie in de weer zijn met het zoeken naar geschikte locaties, de huurcontracten, verzekeringsdossiers, de ingebruikname van gebouwen, verhuisoperaties en het sluiten van gebouwen inclusief het terug in de oorspronkelijke staat brengen.

Op het gebied van mobiliteit werkt binnen 'Building' het 'facility center' op parkeerbeheer, omdat 80% van de medewerkers een auto heeft voor klantenbezoeken. In 2020 zal een cafetariaplan ingevoerd worden wat daar mogelijk wijzigingen in

teweeg kan brengen.

"Wij hebben het land verticaal opgedeeld, wat betekent dat alle medewerkers tweetalig moeten zijn. Het FM-team is gemiddeld vijftien jaar in dienst en heel gemengd."

Een tweede FM-afdeling is de receptie van het hoofdkantoor. Eerder ongewoon voor Facility Management is de tak 'Supportdesk'. "Hieronder vallen het beheer van diverse lidmaatschappen en abonnementen van de organisatie en medewerkers, de bibliotheek, alles wat met zakelijke reizen te maken heeft, hospitality, beheer van mobiele telefonie, administratieve ondersteuning naar procurement en legal, en uitvoering en coördinatie van vertaalopdrachten."

Als vierde afdeling binnen Facility Management is er 'Warehouse', wat eigenlijk net zo goed 'logistiek' zou kunnen heten. "Het gaat om de behandeling van post en pakjes, mailings, de distributie van drank, kantoor materiaal en marketingmateriaal naar onze verschillende kantoren, maar ook de voorziening van werkkledij voor onze interim-werkkrachten. De werkkledij wordt geleverd en opgehaald voor onderhoud op meer dan 300 locaties. Er is voor de Randstad Group een mini-catalogus samengesteld met werkkledij, dranken en kantoor materiaal."

#### De uitdaging van techniek

"Techniek heeft heel wat in petto voor Facility Management, maar de vooropgestelde voordelen moeten wel praktisch haalbaar zijn. Zo is de return on investment onvoldoende bewezen voor de meting van de werkplekbezetting met IoT. We

maken wel gebruik van sensoren in de parkeergarage voor het toewijzen van de beschikbare plaatsen via een app voor de medewerkers, dat op basis van 'first come, first served'."

Er is ook de intentie om het gebruik van de vergaderzalen te optimaliseren, omdat vandaag te veel de perceptie leeft dat er een tekort is aan vergaderruimte.

"Ik zie vooral toekomst in big data, los van IoT. De uitdaging is om nuttige informatie te halen uit wat er vandaag al aanwezig is aan technieken in onze gebouwen. Het meten van de werkplekbezetting is zeker nuttig om het aantal en de benodigde kantooroppervlakte te optimaliseren, maar dat kan ook zonder IoT. Niet alleen gebouwanalyse is een uitdaging voor technieken. Ook alle processen en het voorraadbeheer van onze werkkledij zouden gebaat zijn bij een aangepaste technische ondersteuning."

#### Een trein projecten

Wat is Martine Roeges' laatste en/of belangrijke project? "Eigenlijk kan ik niet één groot project uitlichten, want het is hier altijd een non-stop na en door elkaar

#### Tip voor collega's

"Wees nieuwsgierig, volg de pers, ga netwerken en leer continu bij. De wereld rondom ons verandert snel en Facility Management kan bijdragen op strategisch niveau door opportuniteiten te detecteren en daarop in te spelen."



- 01.** De 'beleving' van zowel hoofdkantoor als kantoren is een belangrijk onderdeel van Facility Management bij Randstad Group.
- 02.** Martine Roeges ziet het als een persoonlijke uitdaging om wekelijks iets te veranderen, met het doel beter te doen.
- 03.** Bij de verhuizing naar het hoofdkantoor in Sint-Agatha-Berchem werd RWOW als eigen versie van NWoW volledig uitgerold.
- 04.** Per merk worden specifieke plannen uitgewerkt voor de positionering in de markt en de beleving moet daar ook bij aansluiten.

van vele projecten die lopen. Jaarlijks doen we een 20-tal gebouwenprojecten. Recent bouwden we de verouderde refter om tot een gezellige lounge. We zijn constant in de weer om de werkomgeving te verbeteren voor de medewerkers." Ook het oplossen van noodsituaties valt rechtstreeks onder haar bevoegdheid, omdat het om crisissituaties gaat zoals bijvoorbeeld de aanslag in Zaventem, manifestaties rond gebouwen waarbij agres-

sief gedrag geuit wordt door de betogers,... Een groot project en tevens bijzondere uitdaging is de opstart van Axserion als facility- en propertymanagementsysteem met migratie van het bestaande Planon-systeem dat dateert uit 2011. "Het is de bedoeling om echt alles te centraliseren in één enkel systeem. Het gaat over het beheer van al onze gebouwen, Facility Management, het FMIS... We voorzien één overgangsjaar om alles rond te krijgen. Het nieuwe softwarepakket moet ons ook toelaten om budgetten op te stellen over vijf jaar."

Wat Facility Management zo boeiend maakt voor Martine Roeges is de vereiste flexibiliteit, de permanente uitdagingen op zowel operationeel als strategisch vlak, het inspelen op situaties en de prikkel om te blijven bijleren. Bij Randstad Group komt daar nog het evenwicht bij tussen interne partners als bijvoorbeeld financiële en externe partners als klanten en

## IFMA-lidmaatschap

"Kenniss vergaren staat centraal. IFMA biedt daartoe heel wat mogelijkheden en is tevens een toetssteen voor de eigen kennis. De rondetafels zijn een uitstekend initiatief. IFMA zet aan tot out of the box denken en buiten de eigen organisatie te kijken. Last but not least is IFMA als organisatie nodig voor het verdedigen van de belangen van de discipline Facility Management."

werkzoekenden. "Ik ben positief ongeduldig", vat ze zichzelf nog even samen bij het afscheid.

*Door Eduard Coddé*

*Foto's Randstad Group Belgium*

[www.randstadgroup.be](http://www.randstadgroup.be)



02



03



04