

“Bedrijfsrestaurants evolueren naar een supermarktbeleving”

Bart Matthijs, Compass Group

Bart Matthijs (managing director Compass) denkt dat bedrijfscatering nooit meer wordt zoals voorheen: “Veel werknemers zullen thuiswerken. Flexibiliteit is hierin het sleutelwoord. Ik zie de traditionele zelfbedieningsrestaurants in bedrijven evolueren naar een retailomgeving met kwalitatieve take-away gerechten.”



Bart Matthijs (managing director Compass): “Werknemers hebben nood aan sociaal contact. Catering zal daar in de toekomst een belangrijke rol in spelen.”

Compass werd hard geraakt door de coronacrisis. Niettemin is Bart Matthijs ervan overtuigd veel sterker dan ooit tevoren uit de crisis te komen: “De economie heeft positieve signalen nodig. Hoe kunnen we de veiligheid van de mensen garanderen? Dat zal meer en meer prioriteit worden. We zijn momenteel volop aan het nadenken over onze toekomst. Het masale telewerken, dat wellicht nog tot het einde van het jaar zal duren, heeft onze business veranderd. Homeworking wordt enorm gepromoot en opgelegd. Het zal er dan ook vooral op neerkomen om flexibel te zijn.”

Naar een retailomgeving

Bart Matthijs: “We zijn voor wat betreft de bedrijfswereld aan het nadenken over hoe we de old fashioned catering of zelfbedieningsrestaurants kunnen laten evolueren

naar een soort shopping, take-away of supermarktbeleving. We ontwikkelen momenteel een concept van microshops of kleine supermarkten die we in een bedrijf kunnen opstarten, met salades maar ook met maaltijden die kunnen worden opgewarmd door de consument of meegenomen worden naar huis. Dit betekent voor ons uiteraard een hele switch. Wat de evenementen betreft wordt het belevings- en verrassingsaspect belangrijk binnen het out-of-the-box denken dat we momenteel aan de dag leggen. De klassieke buffetten zullen plaatsmaken voor mini-take-aways.”

Belang van het sociaal contact

Het restaurant- of cateringgebeuren zal volgens Bart Matthijs geen functioneel gebeuren meer zijn, maar een sociaal gebeuren: “Ik ben ervan overtuigd dat homeworking een norm zal worden, maar er zal

ook nagedacht worden over hoe we bepaalde mensen op bepaalde momenten terug naar kantoor kunnen brengen. Het gebrek aan sociale contacten, het vervagen van de binding met de onderneming en het verminderen van de productiviteit zullen bedrijven ertoe aanzetten om een momentum te creëren waarop medewerkers samenkomen. Dat moment zal gebruikt worden om de sociale hubs terug op te starten. Catering of het lunchgebeuren zal daar met kleine point of sales een grote rol in spelen.”

“Het internationaal uitwisselen van best practices, los van bepaalde polemieken, is meer dan ooit van belang om snel te schakelen.”

Opportunities

De crisis heeft ook positieve zaken met zich meegebracht, aldus Bart Matthijs: “Onze frontmensen, maar ook de facility manager, worden veel meer gerespecteerd door de consument. Health en safety zijn zeer belangrijk geworden. We zaten bovendien in een veel te old fashioned business. De verschuiving naar retail is een ongelofelijke opportuniteit. We zullen veel meer ownership krijgen in onze business. Bedrijven beginnen te begrijpen dat ze het risico maar beter bij de cateraar leggen en hem vrijheid geven, zeker gezien de verschuiving naar thuiswerken. Beoordeel ons gerust op consumententevredenheid. Daarbovenop is alles wat met digitalisering te maken heeft, zoals pre-ordering en cashless betalingssystemen, in een stroomversnelling terechtgekomen. Wij werken momenteel rond microshops waarbij aan de hand van een QR-code en via druksensoren alles automatisch wordt gescand en afgehandeld, van het nemen van een frisdrank uit de koelkast tot de betaling.”

Door Tilly Baekelandt

www.compass-group.be

“Activity Based Facilities worden alsmat belangrijker”

Wouter Ommeslag, Facilicom

Activity Based Working én Activity Based Facilities spelen volgens Wouter Ommeslag (directeur Facilicom Solutions) een belangrijke rol in het nieuwe normaal: “Het sterk toegenomen thuiswerk vertaalt zich in minder en anders ingerichte vierkante meters. Binnen het kader van een coronaproof werkomgeving zullen sensoren en slimme IoT-toepassingen vaker ingezet worden.”

Culture eats strategy for breakfast

De lockdown had een zware impact op de werking van Facilicom, maar Wouter Ommeslag beklemtoont ook enkele positieve zaken: “Het belang van de facility manager en de sector wordt meer dan ooit onderstreept. De coronacrisis heeft de noodzaak van een goede, aangename werkplek waar medewerkers zich goed voelen benadrukt. Ik denk aan de inrichting, luchtkwaliteit, catering, hygiëne en dergelijke meer. Het kost enorm veel geld als men gedemotiveerd, minder productief of ziek is. We merken dat sommige mensen verkiezen om naar het kantoor te komen omdat de gezinssituatie efficiënt thuiswerk belemmert. Daarnaast is er een groep die liefst van thuis uit werkt. Die medewerkers zullen moeten gemotiveerd worden om naar het kantoor te komen. Het is belangrijk dat men niet vervreemdt van het bedrijf. Ik geloof sterk in de uitdrukking ‘Culture eats strategy for breakfast.’”

Nieuwe werkpleksetting

Zal er in de toekomst minder kantoorruimte nodig zijn als er meer mensen telewerken? Wouter Ommeslag: “Het aantal vierkante meter zal iets verminderen. Schattingen spreken van 10 à 15%. De overige vierkante meters zullen heringericht worden, met meer ruimte per persoon rekening houdend met de social distancing. Het aantal werkplekken zal verminderen, maar kwalitatiever worden. De trend van Activity Based Working zal nu wellicht volledig doorbreken. Sociale interactie, innovatie en delicate onderhandelingen vereisen aanwezigheid op kantoor. Bovendien werkt leadership niet vanop afstand. Voor dit alles zal een setting gecreëerd worden. De nieuwe realiteit heeft echter nog andere noden met zich meegebracht. Zo moeten we ons de vraag stellen of de thuiswerkplek moet ondersteund worden.”

Activity Based Facilities

Wouter Ommeslag: “Activity Based Facilities via sensoren en slimme IoT-toe-

passingen spelen in op een coronaproof omgeving. IT, HR en FM zullen binnen deze context alsmat nauwer samenwerken. Sensoren zullen bijvoorbeeld melden welke ruimtes moeten schoongemaakt/ontsmet worden of voorspellingen doen op basis van data en Artificial Intelligence. Ik denk aan de gebouwbezetting en

“Probeer het warm water niet zelf uit te vinden. Of er is al een oplossing, of diverse partijen zoeken naar oplossingen. Inspireer elkaar.”

de voorkeuren van de bezoekers inzake catering. Sensoren zijn eveneens van nut met het oog op beveiliging, gezondheid, ventilatie, verwarming enzoverder. Een gezond binnenklimaat wordt alsmat belangrijker. Ik merk dat bedrijven inzien dat verder besparen op de ‘facilitaire citroen’ geen efficiëntiewinst oplevert. Men ziet ook meer en meer de voordelen in van een geïntegreerde aanpak. In Nederland worden gebouwbeheersystemen al vaak geoutsourcet aan een facilitaire dienstverlener die alles opvolgt.”

Door Tilly Baekelandt

www.facilicom.be



Wouter Ommeslag (directeur Facilicom Solutions): “Activity Based Facilities via sensoren en slimme IoT-toepassingen spelen in op een coronaproof omgeving.”

“Medewerkers nu vooral een veilig gevoel geven”

Bart Mariman, ISS

Van zodra er een vaccin beschikbaar is zullen we volgens Bart Mariman (Chief Commercial Officer ISS) wellicht voor een groot deel teruggaan naar de normale manier van werken, weliswaar met enkele veranderingen: “Nu komt het er vooral op aan om werknemers die opnieuw naar kantoor komen een veilig gevoel te geven. We zien daarenboven dat toekomstgerichte bedrijven onder de noemer ‘Work as an experience’ nog een stap verder gaan met de bedoeling medewerkers te motiveren én te behouden.”



Bart Mariman (Chief Commercial Officer ISS): “Ik denk dat de rol van de facility manager zodanig aan het evolueren is dat het opportuun is om aan HR te rapporteren in plaats van aan de CFO.”

Opnieuw naar kantoor

De coronacrisis had ook op ISS een grote impact, maar Bart Mariman blijft positief denken: “Het is momenteel wachten op een vaccin. Ik denk dat we dan, mits enkele aanpassingen, terug naar een normale manier van werken zullen gaan. De grootste moeilijkheid voor veel bedrijven is momenteel om mensen te motiveren om opnieuw naar kantoor te komen. Men heeft immers van thuiswerken geproefd en kan niet verplicht worden om naar het bedrijf te komen. Ik denk dat het belangrijk is om werknemers via een combinatie van maatregelen een veilig gevoel te geven. Zo merken we een verschuiving van avond- en ochtendpoetsen naar dag-

poetsen. Er wordt meer aandacht besteed aan het poetsen van raakvlakken, zoals bijvoorbeeld een trapleuning of bedieningspaneel van een printer, enzoverder. Wij hebben vanuit de eindgebruiker gekeken naar de customer touch points en hoe we die veilig kunnen maken. In cleaning werken we met hygiëne stewards. We lanceerden ook Pure Space, een aanvullend programma op de dagelijkse kantooreschoonmaak, dat gericht is op het voorkomen van virusoverdracht in de werkomgeving.”

De impact op de eindgebruiker

ISS startte ongeveer een halfjaar geleden met een nieuwe positionering rond peo-

ple make places en places make people. Bart Mariman: “We zijn meer en meer van een B2B naar een B2B2C-bedrijf aan het evolueren. Waar we vroeger enkel met de facility manager communiceerden proberen we nu zoveel mogelijk contact te hebben met de eindgebruiker, klant of medewerker. Dit om te zien wat de impact is van onze diensten op de eindgebruiker. Volgens mij is er een shift in die zin dat de facility manager niet enkel meer bezig is met facilities, maar een rol opneemt binnen het volledige verhaal van de bedrijfsstrategie. Ik denk bovendien dat de facility manager beter rapporteert aan HR dan aan de CFO. Het doel is immers om de consumer een goede ervaring te bezorgen.”

“Facility managers moeten duidelijk de toegevoegde waarde aantonen. Het gaat verder dan de puur facilitaire taken en kostenbesparingen.”

Work as an experience

Landschapskantoren worden reeds langer in vraag gesteld. De crisis heeft dit versneld, aldus Bart Mariman: “De trend van Activity Based Working zet zich verder, maar ik merk dat veel bedrijven nog een stap verder gaan onder de noemer ‘Work as an experience’. De lijn tussen werk en privé is enorm aan het vervagen. Daar past het telewerken uiteraard in. Vandaar dat we er moeten voor zorgen dat mensen nog graag naar kantoor komen. Dat kan door hen te ontzorgen. Wij spreken over places that work, places that think en places that give. We moeten er als het ware voor zorgen dat werknemers zich zo goed voelen in het bedrijf dat ze er niet meer weg willen.”

Door Tilly Baekelandt

www.be.issworld.com

“Efficiënt organisatorisch beleid om de continuïteit te garanderen”

Bart Janssens, Vinçotte

Vinçotte gooit momenteel al haar kennis en ervaring in de strijd tegen het coronavirus. Bedrijven doen er volgens Bart Janssens (operations manager Statutory Services, Utilities & Certification Building Vinçotte) immers best alles aan om een tweede lockdown of uitbraak van het virus in het bedrijf te vermijden: “Een efficiënt beleid met de juiste organisatorische maatregelen is cruciaal.”

Vertrouwen geven

Toen de crisis uitbrak zette Vinçotte haar concept van remote auditing in snel tempo op punt, zodat de activiteiten konden verdergezet worden. Bart Janssens (operations manager Statutory Services, Utilities & Certification Building Vinçotte) verwijst naar de enquête van StepStone: “43% van de werknemers vreest om besmet te worden wanneer ze terugkeren naar kantoor. Het is zeer belangrijk dat er voldoende aandacht besteed wordt aan de veiligheid van de werkplek en het gebouw in het algemeen. Veel bedrijven vragen zich echter af hoe ze zich moeten organiseren met het oog op een veilige werkomgeving. Vanuit ons hoger doel, ons engagement voor een veiligere en efficiënte samenleving, hebben wij ons COVID-19 Safe Zone-certificaat ontwikkeld. Tijdens de audit kijken onze experts of ‘COVID-checkers’ welke organisatorische maatregelen het bedrijf heeft genomen. Het certificaat geeft niet alleen naar de medewerkers, maar ook naar de klanten en stakeholders toe vertrouwen. Zowel de overheid, de medewerkers als de klanten verwachten dat de onderneming veilig is. Op die manier kan ook de businesscontinuïteit gegarandeerd worden. Daarnaast lanceerden we de tool HVAC COVID-19 Proof en werkten we samen met start-up Esoptra de Savitas Security Check uit, een systeem van anonieme contact tracing op het werk via een QR-code.”

Anticiperen

Bart Janssens denkt dat veel bedrijven toe zijn aan extra ondersteuning: “We weten dat men soms blind is voor bepaalde situaties. Als externe organisatie kunnen wij druk op de ketel zetten en een deadline vooropstellen. Onze experts geven aandachtspunten mee op basis van hun ervaringen. Nu heeft men nog tijd om zaken voor te bereiden.”

Inrichting en technieken

Het is volgens Bart Janssens positief dat we gedwongen werden om goed na te denken over het evenwicht tussen te-

lewerken en op kantoor: “Ooit komt het moment dat er terug meer op kantoor zal worden gewerkt. De beschikbare ruimte zal in de toekomst wellicht anders ingericht worden. Waarschijnlijk zullen in veel bedrijven werkplekken op een flexibele manier ingezet worden als meetingzaal. Dit moet toelaten om teams, met respect

“Voor facility managers komt het er nu op neer om risico’s in te schatten met de hulp van tools.”

voor alle COVID-maatregelen, op regelmatige basis fysiek samen te brengen. Een ander aandachtspunt voor facility managers betreft de technieken zoals airco en ventilatie. Wat moet er eventueel aangepast worden? Het is bovendien evengoed mogelijk dat het onderhoud aan een herziening nodig is. Zo werken liften in veel bedrijven momenteel maar halftijds. Zijn er nog evenveel plaatsen nodig? Het is nu het moment om over al deze zaken na te denken.”

Door Tilly Baekelandt

www.vincotte.be



Bart Janssens (operations manager Statutory Services, Utilities & Certification Building Vinçotte): “43% van de werknemers vreest om besmet te worden wanneer ze terugkeren naar kantoor. Het is heel belangrijk om vertrouwen te scheppen met een veilige werkomgeving.”