

“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 kantoor schoonmaak, 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