



Welke evoluties zullen de toekomst van FM bepalen?

Werkgroep reikt handvaten aan voor een futureproof FM-organisatie

Facility management evolueert razendsnel, niet in het minst door de huidige coronacrisis. Stelt u zich ook de vraag waar het in de toekomst naartoe moet binnen uw organisatie en functie? En welke evoluties de toekomst zullen bepalen? Neem dan zeker even de conclusie door van de belfa-werkgroep FM van de toekomst, die binnen vier domeinen interessante handvaten aanreikt.

1. Prioriteiten van de FM-organisatie

De werkgroep FM van de toekomst, die verleden jaar in oktober van start in ging, bestond uit een vaste, diverse kern van zeven leden: Hendrik Bollion (Aremis), Frederik D'Hont (NMBS), Joke Janssens (USG Professionals), Kristel Pannekoek (Liedekerke Wolters Waelbroeck Kirkpatrick), Jurgen Vanneste (Wit-Gele Kruis), Stijn Van den Acker (DPG Media) en Koen Van Steenwinckel (Politie Antwerpen). Coördinator Stijn Van den Acker: "We hebben binnen vier domeinen gewerkt die volgens ons belangrijk zijn naar de toekomst. Een eerste vraag die we als werkgroep gesteld hebben is: 'Wat zijn de prioriteiten van de FM-organisatie?' We zien hier vijf uitdagingen."

Business strategy

Met het oog op de erkenning en zichtbaarheid van FM is het belangrijk om ervoor te zorgen dat er een facilitaire strategie bepaald wordt en gealigneerd. Stijn

Van den Acker: "Elke FM-organisatie moet een transparante langetermijnvisie durven uitstippelen die geënt is op de hogere visie. Het is nu aan de facility manager om te laten zien dat we in de boardroom een strategische partner kunnen en willen zijn. We moeten tonen wat onze meerwaarde is en waarom onze functie niet wordt uitbesteed."

Talent management

Vergis u niet: de war for talent is niet verdwenen door de huidige crisis. FM is binnen dat kader een zeer belangrijke schakel. Matcht de omgeving van de werkgever bij de principes van de werknemer? Wat willen we als bedrijf uitstralen en hoe kunnen we dit maximaal uitspelen? Stijn Van den Acker: "Wij geloven dat FM moet ingezet worden binnen de war for talent. FM en HR zullen dan ook samensmelten. In Frankrijk is dit reeds het geval. Bedrijven die blindelings kozen voor kosten besparen, kunnen in 2021 een weerslag

krijgen. Mensen worden kritischer wat de werkplek betreft. En de werkplek omvat al lang niet meer enkel de klassieke kantoorruimten en enkel de bedrijfsgebouwen. Als FM-organisatie is het dus belangrijk dat we goed weten wat de noden en verwachtingen zijn om er proactief en innovatief aan tegemoet te komen. Enkel zo blijven we onze klanten 'verrassen'."

Learning & innovatie

We zijn geëvolueerd naar een dynamische omgeving waar snelheid, flexibiliteit en serviceniveau centraal staan. Het eenvoudig reserveren van een co-creatie ruimte met bijhorende facilitaire voorzieningen wordt een standaard requirement. Corona heeft dit alles versneld. Stijn Van den Acker: "We zijn service van een hoger niveau gewoon. Het belang van interconnectiviteit en innovatieve oplossingen zal alsmaar groeien. Cloud-based systemen, en daaraan gekoppeld de behoeftegestuurde service om een gebouw te beheren zullen een drijfveer worden. Dit is echter voor veel organisaties nog onbekend terrein. Het kan niet dat er bijgestuurd wordt op basis van klachten. Er moet vanuit hospitality-oogpunt geanticipeerd worden. De vraag is: 'Hoe kunnen we ons als FM-organisatie organiseren zodat alles, bijvoorbeeld telewerk, eenvoudig verloopt en we de nodige managementinfo krijgen?' Data-analyse wint aan belang. Een piramidebenadering (zie illustratie) is hierbij aangewezen. De uitdaging zit in



"Krijgt de facility manager binnenkort de functietitel chief workplace officer?"

Stijn Van den Acker, coördinator werkgroep FM van de toekomst - DPG Media

het bemachtigen van de juiste relevante data, waarop vervolgens gestuurd wordt. Dit impliceert inzichtelijke, goed interpreteerbare technologie, evenals diensten die à la minute worden bijgestuurd in functie van de noodzaak en bezetting. Deze combinatie is voor veel facility afdelingen nog een grote uitdaging.”

Employee experience

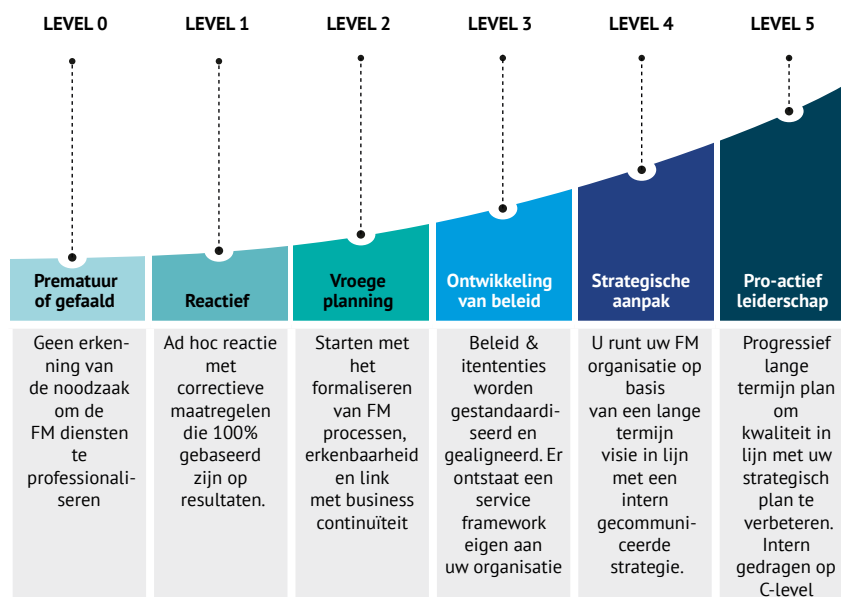
Mensen zijn het gewoon om gefaciliteerd te worden en verwachten dat ook in hun werkomgeving. Ze willen verrast worden. Het komt erop neer om medewerkers te prikkelen om naar kantoor te komen. Stijn Van den Acker: “Uit studies blijkt dat één derde van de werknemers overweegt om wille van die reden van werk te veranderen, zelfs indien dit samenhangt met een lager loon. Employee experience en incentives zullen bepalend zijn: lekker eten, goed fysisch overleg met de medewerkers, co-creatie met een actievere participatiegraad van alle projectmedewerkers...”

Werkomgeving

Volgens de werkgroep begint alles met de werkplek. Stijn Van den Acker: “Wij denken dat de naam facility manager op termijn zal verdwijnen en chief workplace officer zal worden. De werkplek gaat verder dan de kantoorwanden. Dit heeft een grote impact op de inrichting en het volume van de werkplaatsen. Dit vereist een grondige studie om alles inzichtelijk te maken opdat de facility manager een actieplan kan uitrollen.”

2. Structuur van de FM-organisatie

Facility management is momenteel in veel bedrijven nog operationeel-tactisch georganiseerd, terwijl het alsnog meer naar het strategisch niveau evolueert. Stijn Van den Acker: “Wij geloven binnen dat kader sterk in de integratie met HR. Niettegenstaande mogen de andere



De werkgroep benadrukt dat elke FM-organisatie een transparante langetermijnvisie moet durven uitstippelen die geënt is op de hogere visie.

facetten van het beroep niet uit het oog verloren worden. Ik denk aan technologie en finance. Vandaar dat we denken dat de FM'er voor operationele functies eerder een beroep zal doen op experts die alle kennis in huis hebben, professioneel ondersteunen en flexibel zijn om behoeftigericht op- en af te schalen waar nodig. De FM'er zal vooral een strategische, coördinerende functie hebben om de link met het businessproces te behouden.”

3. De toekomst van de gebouwen

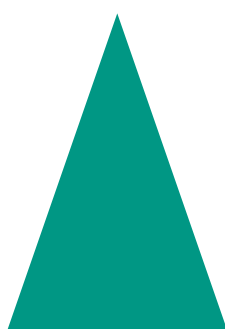
Doorheen de jaren zagen we heel wat werkplekconcepten passeren: aparte bureaus, eilanden, agile offices, coworking hubs, activity based working... De werkgroep denkt dat het aantal m² wellicht zal afnemen (met 20 à 30%) maar niet drastisch. Voorts gelooft men in het hybride kantoor vanaf 2021: een combinatie tus-

sen het home office (individueel, eenvoudig werk) en kantooroffice (samenwerken, brainstormen...). We spreken hierbij niet meer over kantoorgebouwen maar over connecting places. Gebouwen moeten ingericht worden op een manier dat het voor de medewerker aangenaam is om er te zijn, zowel qua sfeer als qua functionaliteiten. Op die manier komt men op een ongedwongen manier naar het kantoor en ontstaat de noodzakelijke interactie. De thuiswerkplek wordt voorts onderdeel van de werkplek en moet gefaciliteerd worden door de werkgever.

4. FM & technologie

We evolueren richting smart buildings of de digitale werkplek, die het afgelopen jaar een gigantische boost kreeg. Stijn Van den Acker: “Slimme gebouwen worden het nieuwe normaal. We denken dat we nog meer moeten inzetten op gebruiksgemak en smart technology om te managen en onze service af te stellen. Op die manier kunnen we ook kosten besparen. Technologie mag echter nooit het doel op zich zijn. Alles moet binnen het kader van de hogere doelstellingen gebeuren, zoals managen, beleving en hospitality. Het beschikbaar zijn van de nodige compatibele componenten zal doorslaggevend zijn in de haalbaarheid en levensvatbaarheid van bestaande en nieuwe systemen. Maar het is evenzeer belangrijk om voldoende knowhow in huis te hebben omtrent de aangeschafte technologieën.”

Door Tilly Baekelandt



Data driven intelligentie & forecasting	Projecties te maken die de voeding zijn van masterplanning (bricks) – ondersteunen van diensten en dergelijke meer.
Life data consultatie en bijsturing	Flexibiliteit om te anticiperen op behoeftes.
Data analyse & rapportering	Een uniforme rapportering die binnen de volledige organisatie interpreteerbaar is om samen binnen één visie en missie de juiste beslissingen te nemen.
Dataverzameling & inventaris	Een geïntegreerde en geautomatiseerde aanpak om jouw FM-data te verzamelen (gebouwen/diensten/...).

Met en is weten. Data bieden inzichten om de facilitaire dienstverlening objectief bij te sturen, automatiseringen uit te werken en de diensten nog beter af te stemmen op de behoeftes van de interne klanten.