



Het nieuwe normaal: what's in a name?

[Flexibiliteit centraal bij EY, Proximus en Vlerick Business School](#)

EY, Proximus en Vlerick Business School zijn het erover eens: flexibiliteit is het sleutelwoord binnen het nieuwe normaal. De invulling verschilt echter van organisatie tot organisatie. Een one size fits all bestaat niet, al tekenen een aantal grote lijnen zich af.

EY: “Flexibiliteit matchen met de organisatie”

Vertrouwenscultuur

Telewerken en digitalisering waren reeds voor de Covid-19 crisis ingeburgerd bij EY, maar kwamen door de pandemie in een stroomversnelling. Linda Kumps (verantwoordelijke facilities department EY België): “De adoptie van technologie kreeg een nog prominentere rol binnen onze organisatie. Ik denk bijvoorbeeld aan het inzetten van hybride AV-toestellen en performantere WiFi. Wat telewerken betreft was er al heel wat flexibiliteit, maar medewerkers maakten hier relatief minder gebruik van. De crisis heeft aangetoond dat medewerkers niet steeds binnen bereik moeten zijn om kwalitatief werk te leveren. De beslissing om een officiële teleworkpolicy te introduceren was een no-brainer omdat telewerken een positieve invloed heeft op de work/life balance, op de mobiliteit en op onze ecologische voetafdruk. De policy geeft alle medewerkers de mogelijkheid om gemiddeld twee dagen per week van thuis uit te werken en drie dagen op kantoor of bij de cliënt. Uiteraard steeds in samenspraak met de teamverantwoordelijke en afhankelijk van de uit te voeren werkzaamheden. Op deze manier geeft EY de nodige autonomie aan haar medewerkers, waarbij vrouwen de

sleutel is voor een goede samenwerking en voor tevreden collega's.”

“Reden om naar kantoor te komen”

De grootste uitdaging zit volgens Linda Kumps in het matchen van de persoonlijke flexibiliteit met de organisatie: “Voor diverse zaken is het aangewezen om naar het kantoor te komen. Dit kan een moeilijkheid zijn voor introverte mensen of zij die zich thuis helemaal gesetteld hebben. Wij moeten hen een reden geven om naar het kantoor te komen. De connectie met het kantoor en de bedrijfscultuur is zeer belangrijk. De afgelopen jaren zetten we sterk in op activity based working en ontmoeting. Het aantal m² werd reeds geoptimaliseerd. We plannen geen extra reductie in onze bestaande kantoren, maar de groei van onze headcount zal niet meer automatisch leiden tot meer m².”

“Restaurant blijft aantrekkingspool”

EY verhuist binnen ongeveer anderhalf jaar naar een nieuw hoofdkantoor in Diegem. Linda Kumps: “We voorzien 20% minder kantoorruimte, met minder individuele werkplekken maar meer volledig technologisch uitgeruste kantoren, flexibele ruimtes om te teamen, samen te werken, voor brainstormactiviteiten, maar ook leuke en informele corners. Het idee is dat onze collega's kunnen kiezen uit

verschillende werkopstellingen, afhankelijk van waar hij/zij zich het beste voelt of waar men zijn taak op de meest optimale manier kan uitvoeren. Het restaurant zal ook als informele ontmoetingsruimte dienen. Terwijl er in de coronaperiode enkel een beperkt aanbod aan take away maaltijden mogelijk was, merken we dat een volwaardige maaltijd opnieuw enorm geapprecieerd wordt. Men heeft dit lange tijd gemist en maakt nu tijd voor quality time met zijn collega's. Het restaurant blijft een belangrijke aantrekkingspool in onze organisatie.”

Proximus: “Focus op hybride en agile werken”

Van 100.000 m² naar minder dan 50.000 m²

Proximus kiest er bewust voor om de kantooruimte in Brussel tegen 2027 te reduceren van 100.000 m² naar minder dan 50.000 m². Jan Joos (Lead MST Group Internal Services Proximus): “De nieuwe, kleinere ‘Proximus Campus’ ter vervanging van de twee torens aan het Noordstation is ons antwoord op hoe de werkplek van de toekomst er zal uitzien. We geloven dat hybride werken de standaard wordt. Homeworking is bij ons geen plicht, maar een recht. Voor de crisis konden men twee dagen thuiswerken. Momenteel

is de CAO aangepast en krijgen medewerkers de mogelijkheid om drie dagen per week van thuis uit te werken. We vragen om een dag per week naar de locatie te gaan waar het team gevestigd is en een dag naar één van onze 40 gebouwen.”

Het kantoor als ontmoetingsplek

Patrick Geeroms (MD ConnectImmo) wijst op het belang van een goede aansturing van de medewerkers: “We evolueren naar agile working. Als we met minder mensen naar kantoor komen door drie dagen thuis te werken, geven we best aan welke taken men best thuis kan doen en welke op verplaatsing.” Jan Joos: “Ik denk dat een meerderheid verkiest om van thuis uit te werken. Wij raden dit sterk aan voor het sedentaire werk, zoals het opmaken van offertes. Langs de andere kant motiveren we mensen om naar het kantoor te komen met het oog op ontmoeten, connecteren, het delen van actiepunten, stand-up meetings en dergelijke meer. De verhouding tussen workstations, meeting rooms en andere agile samenkomstmogelijkheden zal veranderen. Ik denk aan meer dan een verdubbeling van de ontmoetingsmogelijkheden.”

“Digitalisering een must-have”

Meer ontmoeten, op de helft van het aantal m² van vroeger, vergt een goede organisatie. Jan Joos: “De sleutelwoorden zijn flexibiliteit en digitalisering. Dit aan de hand van een IT-tool voor het reserveren van een werkplek, een meeting room, een hybride meeting, maaltijd enz. Digitalisering is tegenwoordig een must-have. Een nauwe samenwerking met HR, veiligheid en IT is meer dan ooit aan de orde.”

Patrick Geeroms: “Dit is momenteel voor veel bedrijven een werkpunt: hybride meetings op punt zetten. Technologie

helpt ons, maar je moet wel over de juiste technologie beschikken. En die moet ook voor iedereen gebruiksvriendelijk zijn.”

Vlerick Business School: “Momenteel in tussenfase of verkenningstocht”

Andere invulling van ruimtes

Steven Clemminck (operations manager Vlerick Business School) noemt ‘Het nieuwe normaal’ momenteel liever een tussenfase of verkenningstocht: “Het is nog pril. Dat wil echter niet zeggen dat een aantal zaken reeds duidelijk zijn. Uit metingen blijkt dat onze bureauruimte nog maar op 30% wordt benut. Voor de pandemie was dat ongeveer 70%. We zullen wellicht optimaliseren, maar als kmo is het niet aangewezen om drastisch te verminderen. Ik merk momenteel dat het sociaal luik van groot belang is voor zij die naar kantoor komen. Men wil ontmoeten, brainstormen, gewoon praten... . De denkoefening die we momenteel maken is: wat is er in de tussentijd zo veranderd dat we eventueel ruimtes een andere bestemming kunnen geven? We bekijken nu ook in hoeverre ruimtes leeg komen te staan, om vervolgens verstandige keuzes te maken die aansluiten bij de grootste noden. Naar de toekomst gaan we op veel domeinen inspanningen moeten leveren: het gaat niet alleen over het aantrekkelijk maken van het kantoor, maar ook over het luisteren naar de noden.”

Guidelines onderstrepen belang teamdynamiek

Vlerick Business School benadrukt het belang van teamdynamiek, connecteren en het groter geheel. Dat uit zich in een aantal guidelines rond hybride werken die recent opgesteld werden. Steven

Clemminck: “Wij vinden dat hybride werken niet steeds de eigen voorkeur kan zijn, maar ook afgewogen moet worden binnen het groter geheel. We leggen geen aantal dagen thuiswerken op en werken binnen een vertrouwenscultuur. De guidelines geven richting. Een manager kan zijn medewerkers daarop wijzen. Een ander aandachtspunt is dat we ondersteunen dat er verschillen zijn. We letten er ook op dat we naar de buitenwereld ten allen tijde professioneel blijven. Ik denk aan de kleding tijdens een online meeting. We verwachten ook dat iedereen goed kan werken met de communicatie- en samenwerkingstools die we aanbieden. In samenwerking met HR installeerden we een IT-tool die continue feedback mogelijk maakt. Voorts zit een grote uitdaging in de nieuwe ongelijkheid die ontstaat tussen medewerkers die veel vrijheid genieten en zij die de keuze niet hebben door de aard van hun functie. Daar denken we samen met HR over na.”

“Neem geen overhaaste beslissingen”

Steven Clemminck: “Mijn raad is: als het financieel mogelijk is, neem geen overhaaste beslissingen. Sta vooral stil bij hoe we blijvend kunnen zorgen voor verbinding en hoe de bestaande ruimte beter kan aansluiten bij de nieuwe manier van werken. Flexibiliteit is het woord van de toekomst. Wij zetten nu in op meten is weten. Mijn tip binnen dat kader: maak gebruik van wat je hebt om GDPR compliant te meten (vb. wifi-data, toegangscontrole-data,...) en test nieuwe oplossingen eerst uit voor je ze aankoopt. De ruimte waarin een demo wordt gegeven, is immers niet de realiteit van jouw omgeving.”

Door Tilly Baekelandt



Linda Kumps (verantwoordelijke facilities department EY België): “We merken dat een volwaardige maaltijd opnieuw enorm belangrijk is en synoniem staat voor quality time.”



Jan Joos (Lead MST Group Internal Services Proximus): “De verhouding tussen workstations, meeting rooms en andere agile samenkomstmogelijkheden zal veranderen. Ik denk aan een verdubbeling van de ontmoetingsmogelijkheden.”



Steven Clemminck (operations manager Vlerick Business School): “Een grote uitdaging zit in de nieuwe ongelijkheid die ontstaat tussen medewerkers die veel vrijheid genieten en zij die de keuze niet hebben door de aard van hun functie.”