



[Interview belfa platinum corporate partners](#)

Duurzaamheid en digitalisering key binnen futureproof facility management

Duurzaamheid en digitalisering zijn hot topics, maar in hoeverre zijn ze reeds doorgedrongen in de FM-wereld? Hoe vertaalt zich dat in concrete oplossingen? En op welke grenzen botsen we momenteel? We vroegen het aan de vier belfa platinum corporate partners: Facilicom Group (Kris Van Strydonck, algemeen directeur), ISS (Pierre-Eric Nandancé, operations performance director), Vinçotte (Jan Saelemaekers, executive vice president) en XLG (Karel Staelens, chief strategy officer).

DIGITALISERING

In welke mate is digitalisering een must in de FM-wereld en van strategisch belang voor de facility manager?

Pierre-Eric Nandancé (ISS, operations performance director): "Digitalisering wordt zeer belangrijk als onderdeel van het bedrijfsproces. We gaan ervan uit dat er alsnog vaker met ERP-systemen zal worden gewerkt. We evolueren naar een data driven business, die ook heel belangrijk wordt binnen het kader van duurzaamheid. Het is essentieel dat de FM-wereld hiermee kan omgaan. Meten is weten. Ik denk bijvoorbeeld aan de bezettingsgraad, wie doet wat wanneer en welke taken moeten er uitgevoerd worden? Via onze systemen kunnen we online instructies geven. De noodzaak aan meer efficiëntie dringt zich op gezien de stijgende kosten. Daarenboven evolueren we naar een B2B2C-proces, waarbij we zoveel mogelijk contact proberen te hebben met de klant, de eindgebruiker of de medewerker in een kantoor-, ziekenhuis- of productieomgeving. Het creëren van beleving en meerwaarde staat hierbij

voorop. Ook hier speelt digitalisering een voorname rol. Denk maar aan het aanbieden van food services via een online applicatie."

Jan Saelemaekers (Vinçotte, executive vice president): "Meten is het begin van weten. Vervolgens komt het erop aan om de data te analyseren en er de juiste conclusies uit te trekken. Dankzij digitalisering en gestructureerde data kunnen gerichte analyses worden uitgevoerd in het kader van preventief en predictief onderhoud, wat leidt tot minder onverwachte stilstanden, meer efficiëntie en een verhoogde veiligheid."

Karel Staelens (XLG, chief strategy officer): "In een wereld die steeds sneller evolueert en waarbij het belang van data exponentieel groeit, spreekt het voor zich dat digitalisatie ook in de FM-wereld een hot item is. Het is de ambitie van XLG om onze klanten verder te ontzorgen met vernieuwende en innovatieve oplossingen. De hybride manier van werken heeft ertoe geleid dat de noden gewijzigd zijn. Ik denk aan cafetaria-ruimtes die minder gebruikt worden en flexdesks die meer moeten schoongemaakt worden. Een doorgedreven en realtime rapportering

is meer en meer een must-have. Dit leidt trouwens tot meer focus op KPI's en SLA-contracten, wat voor beide partijen positief is. Meten is weten: het staat ons toe om op objectieve feiten in onze dienstverlening te focussen."

Kris Van Strydonck (Facilicom Group, algemeen directeur): "Digitalisering is in de FM-wereld onlosmakelijk verbonden met een toekomstbestendig facility management. Koppel dit aan de veranderende trends in gebruik van kantoorruimtes en verwachtingen van medewerkers en klanten, en we evolueren meer en meer naar een 'workplace as a service'. Om een individuele ervaring die het verschil maakt te creëren, zullen de fysieke ruimte en de dienstverlening zeer goed op elkaar moeten afgestemd worden. En daar heb je de juiste informatie voor nodig, zowel realtime als predictive. Het correct ontsluiten van data, en vooral de integratie ervan, zal de facility manager toelaten om dynamisch alle facilitaire diensten te beheeren. Data is meer en meer ter beschikking, maar in de meeste gevallen nog vanuit verschillende bronnen en alleenstaande systemen. En daar wringt het schoentje momenteel."



Bedrijven moeten nog meer een cultuur en mindset rond duurzaamheid creëren. Sensibilisering en communicatie zijn hierin belangrijk. Toon realisaties. Op dat vlak is een cruciale rol en verantwoordelijkheid weggelegd voor de facility manager"

Pierre-Eric Nandancé - ISS, operations performance director

In hoeverre is digitalisering in de praktijk reeds doorgedrongen en hoe vertaalt zich dat in jullie aanbod?

Karel Staelens (XLG): "De digitalisering is al vrij ver gevorderd in de FM-wereld. Onze klanten kunnen bijvoorbeeld in ons 'client portal' platform via NFC-tags op een eenvoudige manier in realtime opvolgen welke ruimtes wanneer en door wie schoongemaakt werden. Ze kunnen de uitgebreide standaard rapportering indien gewenst aanvullen met tailor made rapporten. De coronasituatie heeft alles in een stroomversnelling gebracht. Wij plukken daar als voorloper op het vlak van digitalisatie vandaag de vruchten van. Maar hier stopt het niet. Begin 2022 beslisten we om binnen XLG te investeren in de creatie van een fulltime team rond 'innovatie en digitale transformatie'. Op die manier willen we ons elke dag blijven heruitvinden en onze value proposition best in class houden."

Jan Saelemaekers (Vinçotte): "We verzamelen reeds lang gestructureerde data over de door ons gekeurde assets. Naast het ter beschikking stellen van deze data, bieden we onze klanten eveneens gebruiksvriendelijke dashboards. Met ons

Digi-Tags systeem wordt elke asset uitgerust met een unieke Digi-Tag waarop een QR code staat die de identificatiegegevens, inspectiestatus, documenten (zoals handleidingen) en eventuele opmerkingen bevat. Wanneer men een Digi-Tag scant, krijgt men met een standaard smartphone onmiddellijk toegang tot de basisinformatie en de inspectiestatus van het desbetreffende toestel of de installatie. Via het Digi-Tags dashboard heeft men toegang tot de inspectiegeschiedenis, een overzicht van alle inspectieresultaten, een lijst met de opmerkingen en een lijst met gegevens per tijdperiode die men kan vergelijken. De lijsten kan men bovendien makkelijk exporteren en delen (bijvoorbeeld met onderhoudsfirma's) voor een snelle opvolging. Op het terrein zelf werken we nu nagenoeg uitsluitend digitaal: onze inspecteurs hebben op hun smartphone digitale checklists staan en na afronding ervan wordt gelijk een digitaal rapport (en factuur) naar de klant verstuurd."

Kris Van Strydonck (Facilicom Group): "Als we naar onze brede portefeuille van klanten kijken zien we langs de ene kant bedrijven die hierin het voortouw nemen, en langs de andere kant ondernemingen die een afwachtende houding aannemen. Dat is vooral te wijten aan de vrees voor hoge investeringen en een zekere terughoudendheid om de controle over te laten aan derden. De covid-pandemie heeft nochtans blootgelegd dat meestal de flexibiliteit ontbrak om zich snel en dynamisch aan te passen. De crisis is zeker een versneller om digitalisering hoog op de agenda van RE en FM te zetten. Dat merken we al in de vragen van onze klanten omtrent advies. Facilicom biedt als integrale facilitaire dienstverlener een One Stop Service aan. We experimenteren volop met het samenbrengen van mens en techniek, zoals het inzetten van robots in de schoonmaak en sensoren in kantoor- en sanitaire ruimtes. Dit kan natuurlijk nog veel breder uitgewerkt worden, waarbij bijvoorbeeld de bedrijfshoreca haar aanbod kan afstemmen op basis van verwachte aanwezigheden of de individuele behoeften via een bestelapplicatie."

Pierre-Eric Nandancé (ISS): "Digitalisering is niet alleen weggelegd voor of doorgedrongen in grote bedrijven. We zien ook kleine ondernemingen die het voortouw nemen. Het heeft veel te maken met het C-level en in hoeverre dat bestaat uit jonge mensen die met digitale tools zijn opgegroeid. Wij zetten als wereldwijd bedrijf een specialist inzake Integrated Facility Services IoT-toepassingen bijvoorbeeld in

voor data-analyse die gericht is op sturen van de schoonmaak, het verbeteren van processen, opzetten van geautomatiseerde werkstromen. Ik geloof sterk in IoT met betrekking tot energiemangement en proactief werken. Dit alles draagt bij tot meer efficiëntie, inzicht in het gebouwbeheer- en gebruik, kostenbesparing en een optimale dienstverlening."

Op welke grenzen en misverstanden botst digitalisering momenteel?

Jan Saelemaekers (Vinçotte): "Digitalisering impliceert een andere manier van werken en botst weleens op initiële weerstand. Het is belangrijk om daar oog en oor voor te hebben en de nodige tijd en ruimte in te bouwen voor op- en begeleiding, tussentijdse evaluatie en waar nodig verbetering. In het voortraject moet er ook rekening gehouden worden met de verwachtingen van de interne en externe klanten. Doe ook altijd een user acceptance test om nieuw ontwikkelde oplossingen te laten valideren door de klanten vooraleer in productie te gaan en hou nadien steeds een goede vinger aan de pols."

Pierre-Eric Nandancé (ISS): "Een denkfout die we in het verleden hebben gezien, is dat technologie overheersend zou zijn. Technologie moet een helpende, onder-



Digitalisering impliceert een andere manier van werken. Dat botst weleens op initiële weerstand. Het is belangrijk om daar oog en oor voor te hebben en voldoende tijd en ruimte in te bouwen voor change management"

Jan Saelemaekers - Vinçotte, executive vice president

steunende tool zijn. Er moet steeds respect zijn voor de menselijke factor. Wij geloven er in dat mensen de omgeving maken en deze omgeving ook de mensen 'maakt'. Wij investeren momenteel trouwens in de opleiding van geschikte medewerkers met een operationeel/financieel profiel. Digitalisering is ook een onderdeel in de cursus voor onze site en contract managers."

Kris Van Strydonck (Facilicom Group): "De versnippering van het RE-portfolio, multi-tenant gebouwen en het wettelijk kader zijn allemaal storende factoren. Het grootste risico is echter dat men teveel in puntoplossingen gaat denken die men snel wil implementeren. Het is echt nodig om het grote geheel te bekijken en vanuit de juiste bedrijfsbehoeften een toekomstgerichte en integrale oplossing uit te werken. Opleiding en veranderingsmanagement verdienen minstens evenveel aandacht. Binnen de schoonmaak zien we nu al dat onze medewerkers de robots als hun co-worker zien, die hen ontlast van de routinetaken. De vraag is of je de luxe nog langer hebt om aan de zijlijn te blijven staan. Tomorrow is today in deze!"

Karel Staelens (XLG): "De belangrijkste hindernis is de digitale gap van onze medewerkers. Het is essentieel om te blijven inzetten op opleiding en begeleiding. Wij doen dit binnen onze XLG Academy. Vanuit ons perspectief is het geen kwestie van budget. Voor elke digitale stap die we



"Een doorgedreven en realtime rapportering is meer en meer een must-have. Dit leidt trouwens tot meer focus op KPI's en SLA-contracten, wat voor beide partijen positief is: meten is weten."

Karel Staelens - XLG, chief strategy officer

zetten, is er zowel voor onze klant als voor XLG een bewezen ROI of toegevoegde waarde."

DUURZAAMHEID

Wat is uw definitie van duurzaamheid? Zitten we op schema inzake de ambitieuze doelstellingen of missen we de trein?

Kris Van Strydonck (Facilicom Group): "Een definitie geven in één zin, is er automatisch tekort aan doen. Facilicom heeft als missie 'om samen te werken aan een betere en inspirerende leefomgeving voor iedereen', waar we een positieve impact willen creëren. Iedere dag opnieuw. Duurzaamheid maakt deel uit van ons CSR-beleid met drie speerpunten: zorgdragen voor medewerkers, werken aan een inclusieve samenleving en het verkleinen van de impact op het klimaat. Een concrete doelstelling is om ons kantoor- en wagenpark tegen 2030 CO2-neutraal te maken. Dat duurzame doelstellingen geen evidentie zijn, maken de recente maanden duidelijk, wanneer de klimaatagenda snel terug naar de achtergrond verschuift ten opzichte van andere prioriteiten. Het start in de boardroom, waar lijnen uitgezet worden, opgevolgd worden en het nodige budget wordt vrijgemaakt. We zien voor facility managers ook een grote uitdaging in hoe ze met het mobiliteitsvraagstuk zullen omgaan, zeker in combinatie met de meer hybride manier van werken op kantoor. Energiemanagement moet een key focus zijn."

Pierre-Eric Nandancé (ISS): "Als wereldwijd bedrijf dragen we via ons duurzaam bedrijfsmodel bij aan duurzame ontwikkeling en dit rond de thema's people, planet en profit. ISS zet enerzijds in op wat we, afhankelijk van het land waar we actief zijn, in onze gebouwen kunnen doen voor onze mensen. Zo willen we ons wagenpark maximaal elektrificeren. Anderzijds is er onze bestaande en toekomstige klant en hoe we hen kunnen helpen om duurzame werkplekken te creëren door middel van strategisch advies en diensten. Bedrijven moeten nog meer een cultuur en mindset rond duurzaamheid creëren. Communicatie en sensibilisering zijn hierin zeer belangrijk. Toon realisaties zowel intern als extern. De facility manager heeft op dat vlak een cruciale rol en verantwoordelijkheid."

Karel Staelens (XLG): "Duurzaamheid is alles wat conform de noden van onze huidige maatschappij is, zonder de leefbaarheid en kwaliteit van de toekomstige generaties te hypothekeren. Dit impliceert dat



"Het grootste risico is dat men teveel in puntoplossingen denkt, die men snel wil implementeren. Het is echt nodig om het grote geheel te bekijken en vanuit de juiste bedrijfsbehoeften een toekomstgerichte en integrale oplossing uit te werken."

Kris Van Strydonck - Facilicom Group, algemeen directeur

elke generatie niet meer 'resources' mag verbruiken dan dat zij zelf in staat is om te produceren. XLG focust op de twee assen 'sociaal verantwoord ondernemen' en 'respect voor de omgeving'. De doelstellingen zijn absoluut ambitieus, maar we hebben geen andere keuze. We moeten onszelf geen blaasjes wijsmaken. We hebben het allemaal samen reeds veel te ver laten komen. Iedereen zal een flinke inspanning moeten leveren opdat we deze wereld leefbaar kunnen houden voor de toekomstige generaties."

Jan Saelemaekers (Vinçotte): "Ik associeer duurzaamheid in eerste instantie met 'futureproof': de lange termijn waarborgen en zorgen dat de aarde bewoonbaar blijft. Als we om ons heen kijken, kunnen we de klimaatverandering niet meer ontkennen en is het duidelijk dat we de trein als gemeenschap aan het missen zijn. De sense of urgency is er nog niet helemaal. We zijn door de band niet echt bereid om meer te betalen voor zaken die duurzaamheid en het milieu ten goede komen."

Hoe kan digitalisering duurzaamheid versterken?

Jan Saelemaekers (Vinçotte): "Zoals eerder gezegd laat digitalisering toe om meer ge-

structureerde data te verzamelen, te integreren en te analyseren. In de context van FM laat dit onder andere toe om aan preventief en predictief onderhoud te doen waardoor we bijvoorbeeld onnodige verplaatsingen vermijden, gericht wisselstukken produceren en dergelijke meer wat uiteraard de duurzaamheid ten goede komt. De data lenen zich bovendien perfect tot benchmarking, het identificeren van best practices om het beter, efficiënter en duurzamer te doen op het vlak van produceren, onderhouden, enz.”

Pierre-Eric Nandancé (ISS): “Het is voor mij zeer duidelijk: meten is weten. Duurzaamheid kan niet functioneren zonder digitalisering.”

Karel Staelens (XLG): “Digitalisering en IoT kunnen ons bijvoorbeeld helpen om niet onnodig schoon te maken, waardoor ook de hoeveelheid producten en/of verplaatsingen gereduceerd worden. Wat dan weer bijdraagt aan het milieu.”

Kris Van Strydonck (Facilicom Group): “De vooruitgang naar een bestendige duurzaamheid moet gemeten worden, en hier kan digitalisering een drijvende rol spelen. Op die manier beschikt men gemakkelijker over de juiste informatie om het beleid waar nodig bij te sturen en/of versnellen.”

Hoe vertaalt duurzaamheid zich in jullie aanbod?

Jan Saelemaekers (Vinçotte): “We leveren al decennialang een actieve bijdrage aan een meer duurzame, veiligere en meer efficiënte maatschappij. Per sector (bouw, maakindustrie, logistiek, chemie en energie) hebben we een team van experts dat de duurzaamheidsuitdagingen ervan perfect begrijpt en helpt om duurzamer te bouwen, produceren, transporteren, etc. Op algemeen bedrijfsniveau ondersteunen we door het in kaart brengen van de CO₂-voetafdruk, de indoor air quality of de plastic neutraliteit. We geven op deze vlakken ook heel gericht advies voor verdere optimalisatie. Daarnaast doen we aan ecolabel validatie, homologeren we elektrische voertuigen, inspecteren we laadpalen, zonnepanelen en thuisbatterijen, certificeren we de herkomst van hernieuwbare energie, enz.”

Kris Van Strydonck (Facilicom Group): “Duurzaamheid stroomt door onze hele organisatie en facilitaire dienstverlening. Met Facility Solutions adviseren en werken we samen met de facility manager een duurzaam facilitair beleid uit. Een voorbeeld: Food&i, ons nieuw concept rond eten en drinken, focust op verantwoorde inkoop, gezonde producten en minimale



Tips voor de facility manager

Jan Saelemaekers (Vinçotte): “Duurzaamheid is het doel, digitalisering is het middel. Heb hierbij voldoende oog voor change management.”

Pierre-Eric Nandancé (ISS): “Combineer duurzaamheid en digitalisering. Start met eenvoudige, concrete en haalbare targets. Bepaal het startpunt: waar staan we concreet? Men weet bijvoorbeeld vaak perfect wat de kostprijs is van het elektriciteitsverbruik in het gebouw, maar niet hoeveel Kilowatt er verbruikt wordt. Ga van puur financiële data naar operationele data. Koppel er doelstellingen en vervolgens meetbare milestones aan.”

Karel Staelens (XLG): “Mijn eerste tip betreft het spreekwoordelijke ‘low hanging fruit’: kies voor 100% natuurlijke schoonmaakproducten, een makkelijk te implementeren beslissing die bovendien kostneutraal is. Een tweede tip: kies twee of maximum drie objectieven die je op een duurzame manier wil bereiken door digitalisering. Voeg pas nieuwe objectieven toe wanneer de vorige bereikt zijn. Het principe ‘less is more’ is meer dan waar.”

Kris Van Strydonck (Facilicom Group): “Beschouw beide thema’s in zijn integraliteit, waarin je digitalisering als een onmisbaar middel en versneller ziet in de uitbouw van een duurzaam en toekomstgericht facilitair beheer. Bepaal eerst je strategische bedrijfsbehoeften en kijk dan pas naar oplossingen. Denk vooral ook in partnerships. Duurzaamheid bereik je niet in je eentje. Durf ook buiten je comfortzone treden. Het zal je inspireren.”

waste. We monitoren dit ook in partnership met de klant.”

Karel Staelens (XLG): “Wij werken al enige tijd met een gamma ecologische schoonmaakproducten, we vergroenen onze fleet momenteel en besluiten om onze XLG-hubs onder te brengen in nieuwe of vernieuwde panden met een laag E-peil.”

Pierre-Eric Nandancé (ISS): “Wij zetten al jaren in op wateraudits met het oog op de reductie van het watergebruik. Andere voorbeelden zijn duurzame schoonmaakproducten, het verminderen of afschaffen van plastic bekertjes en ons food waste

systeem, waarbij er heel concreet wordt gewogen hoeveel er verloren gaat. We focussen ook op lokaal aankopen, het verminderen, groeperen en optimaliseren van het aantal drops op sites en dergelijke meer. We bekijken samen met de klant hoe verspilling van energie, water en grondstoffen kan vermeden worden.”

Door Tilly Baekelandt

www.facilicom.be
www.be.issworld.com
www.vinçotte.be
www.xlg.eu