

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Werkomgeving 2020

De toekomst van de werkomgeving binnen kantoorhuisvesting

Bouke Timmen, Sharona de Koning & Jacqueline de Man

Facility Management

2 februari 2012

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2012 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Afstudeerproject 'Werkomgeving 2020'

Binnen de onderzoekslijn van het Kenniscentrum Business Development & Hospitality van Saxion is onderzoek gedaan naar de werkomgeving in 2020. Hieraan is in de periode van september 2011 t/m januari 2012 gewerkt door Sharona de Koning, Jacqueline de Man en Bouke Timmen als afstudeerproject van de opleiding Facility Management. Het onderzoek is door de studenten uitgevoerd bij verschillende partners. Hiervoor is het Kenniscentrum een samenwerking aangegaan met draaijer+partners, TenneT en Achmea.

Er zijn een aantal trends en ontwikkelingen die de werkomgeving en daardoor ook de facilitaire organisatie enorm gaan beïnvloeden. Hierbij kan gedacht worden aan trends op het gebied van de toename van het aantal zzp-ers, vergrijzing, leegstand van kantoren, CO2 reductie, mobiliteit, social media, work/life balance en cloud computing. Met name de combinatie van deze trends zullen in de toekomst uitdagingen gaan opleveren voor de facilitaire organisatie om met passende oplossingen te blijven komen op het gebied van de werkomgeving en het daarbij horende business model van de facilitaire organisatie. Daarbij laten actuele onderzoeken zien dat de manier waarop in kantoren wordt gewerkt aan het veranderen is. Het kantoor is niet langer de enige plek waar wordt gewerkt. Technologie maakt het mogelijk voor kantoormedewerkers om te communiceren en informatie te delen op locaties buiten het kantoor. Hierbij kan gedacht worden aan thuiswerken, werken bij de klant of tijdens het reizen. Kantoorwerk is hierdoor tijd- en plaats onafhankelijk geworden.

Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de behoeften van kantoormedewerkers veranderen. Dit vraagt ook om een verandering van gebouwen en de faciliteiten die aangeboden worden. Vragen die hierbij horen zijn; hoe kan facility management de kantoormedewerkers op een goede manier ondersteunen in zijn werkomgeving? Wat is de vraag van de individuele kantoormedewerker ten aanzien van de werkomgeving? Wat voor consequenties hebben deze ontwikkelingen op het business model van de facilitaire organisatie?

Het doel van het afstudeerproject is om een beeld te geven over de werkomgeving van 2020 en het daarbij behorende business model voor facility management. Hiervoor is gewerkt met de volgende centrale onderzoeksvraag.

‘Waaruit bestaat de vraag van kantoormedewerkers in 2020 ten aanzien van de werkomgeving en hoe kan de toekomstige werkomgeving hierop worden afgestemd?’

Om met het onderzoek meer de diepte in te kunnen gaan waar het anders meer de breedte in zou gaan, is een verdeling gemaakt tussen de fysieke, sociale en virtuele werkomgeving. Om antwoord te geven om de centrale onderzoeksvraag zijn meerdere methoden ingezet. Eerst is gestart met literatuuronderzoek naar trends en ontwikkelingen, de vraag van de kantoormedewerker, het aanbod van de werkomgeving en business modellen voor facilitaire organisaties. Na het literatuuronderzoek is de theorie gevalideerd met verschillende methoden van veldonderzoek. Zo zijn er expertinterviews gehouden en is er bij draaijer+partners een groepsinterview georganiseerd. Naast het valideren van de theorie is het veldonderzoek ook gebruikt om kennis te genereren. De onderzoeksresultaten uit zowel het literatuuronderzoek als

het veldonderzoek hebben geleid tot een visie over de werkomgeving in 2020. Het afstudeerproject 'Werkomgeving 2020' wordt in de komende periode van februari 2012 t/m juni 2012 voortgezet door een nieuwe groep afstudeerders van Saxion. In deze periode zullen de onderzoeksresultaten die hieronder zijn weergegeven worden gevalideerd bij meerdere organisaties en experts om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek te vergroten.

Werken in 2020

In 2020 wordt tijd- en plaats onafhankelijk gewerkt. Dit is mogelijk door de IT die een grote drijvende kracht is achter veel veranderingen. Omdat we tijd- en plaats onafhankelijk kunnen werken hoeven we niet meer aanwezig te zijn op een kantoor om ons werk te kunnen doen. Er zal meer thuis en onderweg worden gewerkt en minder op vaste kantoren. Een groot deel van het werk zal online plaatsvinden in de virtuele werkomgeving waar gemakkelijk informatie met collega's kan worden gedeeld via de cloud.

In 2020 zal er meer worden samengewerkt in netwerken en communities en minder op basis van organisaties zoals we die nu kennen. Teams zullen worden samengesteld op basis van de toegevoegde waarde die mensen kunnen leveren en de netwerken waar ze inzitten en minder op basis van een functie binnen een organisatie. We gaan toe naar een netwerksamenleving. Dit kan worden gezien als de nieuwe gildes.

Door de betreding van generatie Y op de arbeidsmarkt zal er meer binnen de eigen omgeving worden gewerkt. Dit komt omdat de jongere medewerker de stad niet meer uit wil. Hierdoor worden werkplekken binnen de stadsringen populairder. De stadscentra zijn dan ook de nieuwe A- locaties. Hierin hebben VINEX- locaties en bedrijventerreinen langs de snelweg geen toekomst.

Door deze andere manier van werken komt er veel vrijheid te liggen bij de medewerkers waardoor er ook een grotere verantwoordelijkheid van deze medewerkers zal worden gevraagd. De leidinggevende en medewerker hebben hierin een vertrouwensrelatie waarin gestuurd wordt op resultaat en niet op aanwezigheid .

Omdat medewerkers tijd- en plaats onafhankelijk kunnen werken zullen werk en privé meer door elkaar gaan lopen. Dit kan zorgen voor een betere balans omdat de medewerker zijn tijd zo beter in kan delen wanneer deze bijvoorbeeld de kinderen naar school wil brengen.

Werkomgeving in 2020

Leegstand is een probleem dat door de ontwikkelingen van andere manieren van werken waarbij er meer wordt gewerkt in de virtuele werkomgeving en minder op vaste kantoren alleen maar groter zal worden. Om de leegstand tegen te gaan zal het idee van kantoren moeten worden losgelaten. Er moet flexibeler worden gebouwd waarbij er structuren worden neergezet waarin bepaalde processen kunnen plaatsvinden. Op deze manier kunnen er meerdere functies huisvesten in een gebouw. Een risico dat hierbij hoort is dat de vastgoedmarkt deze verandering in aankijken tegen vastgoed niet wil doorvoeren omdat ze nog teveel geld verdienen met het

huidige verdienmodel van kantoren. Echter zal de vastgoedmarkt uiteindelijk wel moeten veranderen omdat leegstand ook geen geld oplevert.

De werkomgeving in 2020 stopt niet bij de gevel van het gebouw maar bestaat ook uit het gebied eromheen. We gaan toe naar gebieden waar een mix van verschillende functies geïntegreerd zijn. De integratie van wonen, werken en recreëren. We gaan eigenlijk terug naar hoe vroeger steden en dorpen ontstonden. Mono- functionele gebieden zoals een bedrijventerrein langs de snelweg hebben hierin geen toekomst. Er zijn steeds meer bedrijven die lokaal willen werken en niet meer de behoefte hebben om landelijk of globaal te zijn. De catering is hiervan een mooi voorbeeld. We willen geen vlees meer van een koe uit Argentinië maar dat van de koe van een boer uit Nederland. Dat er op een meer lokale manier wordt gewerkt zie je terug in de werkomgeving omdat deze meer in binnenstedelijke gebieden georganiseerd zal zijn. Het voordeel hiervan is dat er op een duurzame wijze gedeeld kan worden in voeding, energie en grondstoffen. Steden worden meer zelfvoorzienend.

De aspecten van de vraag van kantoormedewerkers in 2020 om naar een fysieke werkomgeving te komen zijn ontmoeten, samenwerken, inspiratie opdoen, kennis delen en rustig werken. Fysieke aanwezigheid is hierbij in het geval van bijvoorbeeld brainstormen nodig. Ook het gevoel om bij een groep te horen is voor de kantoormedewerkers een belangrijke reden om naar een fysieke werkomgeving toe te komen. Fysieke werkomgevingen zullen hierdoor blijven bestaan maar krijgen wel een andere functie waarbij ontmoetingen met collega's, klanten en partners moeten worden gefaciliteerd. Dit hoeft overigens niet in een eigen kantoor van een organisatie. Het gaat niet meer om eigendom maar om de toegang tot een werkomgeving. De fysieke werkomgeving kan door organisaties worden ingezet om talenten aan zich te binden en de cultuur van een organisatie te versterken door inspirerende werkomgevingen te creëren.

Facility Management in 2020

Door de veranderingen in de manier van werken en de werkomgeving in 2020 zal ook het business model van Facility Management anders worden. Hierin is een onderscheid te maken tussen grote en kleine organisaties. Een belangrijke ontwikkeling is het werken in netwerken. De grote organisaties gaan zich steeds meer focussen op de core- business van de organisatie waarbij de overige zaken die nodig zijn om een product of dienst te kunnen leveren wordt uitbesteed aan partners. Zo ontstaan er regie- en satellietorganisaties. Hierbij houdt de regieorganisatie de controle en regie over het gehele proces in handen. Satellietorganisaties leggen zich toe op een klein specialistisch deel van het proces maar dragen verder geen verantwoordelijkheid. Binnen de regieorganisaties zal er één ondersteunende afdeling zijn waar HR, IT, FM en CREM zijn geïntegreerd. Op deze manier kan op een integrale manier de regie worden gevoerd over de ondersteunende diensten.

Voor kleinere organisaties gaat het facilitaire business model richting 'Buy your own FM' Hierbij krijgen de medewerkers een werkbudget waarvan de eigen Facility Management moet worden ingekocht. Hieronder vallen dan de werkplek, IT-middelen, leaseauto en alle andere zaken die de medewerker nodig heeft om zijn werk uit te voeren. Hierdoor heeft de medewerker de



mogelijkheid om zelf te bepalen waar hij of zij werkt. Hiermee is ook de hardware van zakelijke en persoonlijke IT één geworden, het dataverkeer kan nog wel worden gescheiden.