

Het faciliteren van het primaire proces in kantoren, ziekenhuizen en scholen staat voor een enorme uitdaging. Bernard Drion, Geoff Marée en Frans Melissen schreven er een boek over. Ze betitelen de veranderende of nieuwe werkomgeving 'Wonderland'. Een wereld waarin werknemers hun werkzaamheden relateren aan hun eigen waarden – aan hun persoonlijke waarden. Een onderwerp dat de auteurs 'Workin' Wonderland' noemen.

Bernard Drion, directeur van Hospitality Consultants én lector facility management aan de International Academy of Facility Management van de NHTV in Breda, vertelt over de beweegredenen om het boek te schrijven. 'We staan de vooravond van ingrijpende veranderingen. Werkzaamheden vallen uiteen in twee componenten: geconcentreerd solistisch werk en het ontmoeten van collega's en relaties, om te komen tot een uitwisseling van kennis en ideeën. Voor dit laatste is een gezamenlijke plek nodig. De eerste activiteit kan overal plaatsvinden. Dus ook thuis of in de trein. Ik denk dat we op termijn nog maar de helft van de huidige vierkante meters kantoorruimte nodig hebben.' Volgens Drion gaat het boek over 'het wonderbaarlijke vermogen van de mens om zich in nieuwe situaties aan te passen'. 'En in de context van het arbeidsproces gaat het hier om het aanpassen aan de constant veranderende werkomgeving. Een omgeving

'Het bedrijfsrestaurant wordt het nieuwe kantoor'

die tegelijkertijd ook je leefomgeving is. Want werk en privé lopen steeds meer door elkaar heen. De ontwikkeling van de mens en de informatietechnologie spelen hierin een belangrijke rol. Daardoor verandert in ieder geval de huisvesting, maar dat is niet alles. Het faciliteren van het primaire proces in kantoren, ziekenhuizen en scholen staat voor een enorme uitdaging.'

Maar was dat de directe aanleiding om het boek te schrijven?

'Nee, ik werd gevraagd om een boek te schrijven over hospitality en beleving op de werkomgeving. Gaandeweg het proces merkte ik dat ik echter steeds tegen beperkingen op liep. De maatschappij bepaalt of

een werkomgeving verandert. Dat ontstaat niet vanuit de werkomgeving zelf. In mijn kennissenkring heb ik die problemen duidelijk gemaakt en toen zeiden Geoff en Frans spontaan: 'We snappen waar je mee zit en willen je graag helpen. Vanuit hele verschillende disciplines'. We hebben toen al snel besloten om geen studieboek te schrijven, maar een managementboek.'

Uw twee medeauteurs hebben hoegenaamd niks met facilitair management?

'Klopt. Geoff is docent imagering aan de NHTV. Hij weet alles van beleving en kan dat theoretiseren. En Frans is afkomstig uit de wetenschap en de bedrijfspsychologie. Samen met mijn ervaring als consultant, hebben we een hele mooie combinatie. We proberen met Workin' Wonderland om naar de toekomst te kijken. Het is dan ook niet een typisch managementboek met instruc-

ties, voorbeelden en checklists. Er wordt getracht te voorspellen hoe allerlei ontwikkelingen er voor zullen zorgen dat de rol van de manager in de toekomst – de komende twintig jaar – drastisch verandert.'

Jullie hebben nadrukkelijk gekeken naar de relatie tussen het arbeidsproces en de steeds veranderde werkomgeving?

'Vooral naar het laatste, niet naar de processen. We benadrukken dat wij ook niet precies weten wat er gaat gebeuren, maar we zijn er wel van overtuigd dat er binnen afzienbare tijd zaken gaan veranderen. Op basis van economie, duurzaamheid, techniek en de veranderende mens. Dat rijtje gaan we ook zo af en geeft ons zo veel aan-



Workin' Wonderland: waar m 'Kantoren wor

leiding om iedereen te overtuigen. Dus: ga niet met je armen over elkaar zitten en ben niet bezig met beveiliging en catering, maar denk eens 'out of the box!' Dat zal nodig zijn, anders red je het niet. Dan blijf je als facilitair manager in het souterrain rondhangen. Terwijl we een veel belangrijkere positie kunnen krijgen in zo'n organisatie, als wij de predikers zijn van het nieuwe werken.'

Jullie schrijven ergens dat werk en privé steeds meer door elkaar lopen. Wat betekent dit voor de inrichting van het kantoor van de toekomst?

'De kantoren worden hotels zonder bedden. Dat worden gewoon ontmoetingsplekken. Je hoeft immers geen kantoor meer te hebben in het nieuwe denken. Maar daarnaast kun je inderdaad ook thuis werken of op het strand of tijdens de skivakantie. Het loopt helemaal door elkaar heen. 's Avonds



■ Frans Melissen, Bernard Drion en Geoff Marée (v.l.n.r.) presenteerden hun boek vorige week op de NHTV.

hebben bedacht. LEGO laat dat beoordelen door de fans en als een bepaald percentage het leuk vindt, wordt het geproduceerd.'

Deze veranderingen vragen dus niet alleen een aanpassing van de werknemer, maar zeker ook van de werkgever?

'Ja, de leidinggevende of de manager moet de navigator worden. Daar dient het allemaal te beginnen. Hij fungeert als stuurman, gastheer én regisseur. Werknemers voelen zich in Wonderland aangetrokken ('gravitate') door mensen en processen die op hun waarden aansluiten. Bij de verwezenlijking van deze professionele en persoonlijke doelen worden zogeheten gravitatiepunten als bakens gebruikt. De manager van zo'n gravitatiepunt, de organisatie van de toekomst, moet door zijn groot verbeeldingsvermogen met die aantrekkingskrachten kunnen omgaan. Gelukkig heeft de mens van nature de vaardigheden in zich die daarvoor nodig zijn.'

Wat is de rol van de facilitair manager in deze?

'Hij of zij moet vooral de 'brand' van het bedrijf of de organisatie in stand houden. De cultuur, de waarden. Dus die moet heel goed begrijpen wat er binnen de Raad van Bestuur leeft en dat overbrengen in zijn voorbeeldgedrag, services, in zijn omgeving – virtueel én fysiek. Hij moet zorgen dat dat overal latent wordt gecommuniceerd, waardoor mensen bewust en onbewust die missiewaarden van het bedrijf naar buiten toe uitdragen. Daar speelt gastheerschap en beleving een hele grote rol in. Bovendien krijgt de facilitair manager te maken met een andere inrichting van het kantoor. De medewerkers hebben immers geen specifieke werkplek meer nodig. Maar ze moeten wel worden voorzien van de meeste moderne communicatiemiddelen, waarmee ze op elke locatie kunnen werken. Fysiek ontmoeten blijft belangrijk, evenals een hapje en een drankje. Het bedrijfsrestaurant wordt het nieuwe kantoor. Voor de rest zoeken de werknemers het straks zelf wel uit waar ze ergens individueel iets gaan produceren.' ■

WILLEM-JAN SCHAMPERS

Voor meer info: www.workinwonderland.com

Mensen graviteren en managers navigeren

den hotels zonder bedden'

op de bank, terwijl je partner naast je tv zit te kijken. De grens tussen werk en privé vervaagt steeds meer.

De reguliere relatie tussen werkgever en werknemer gaat verdwijnen. Er is eerder sprake van een soort loyaliteitsbinding met een bedrijf of een organisatie. Er zijn nog

wel allerlei verbanden, maar die zitten niet meer zo zeer in arbeidscontracten verweven. Een mooi voorbeeld is LEGO. Een heleboel ontwerpen ontstaan door het raadplegen van haar fanclub. De leden hiervan maken dingen en sturen die op of laten via internet weten dat we weer iets nieuws

Inaugurale rede

Bernard Drion, lector van de Academy of Facility Management aan de NHTV in Breda, heeft vorige week woensdag zijn inaugurale rede voorgedragen. De bijdrage kreeg als titel 'Management by Future Pull' en wierp een blik op de toekomst van facilitair management. 'Laten we nu eens ophouden om over kosten te praten', hield Drion zijn toehoorders voor. Veranderingen in de maatschappij en het werkzame leven gaan in de huidige maatschappij zó hard dat managers alleen succesvol kunnen zijn met een heldere toekomstvisie. Het beleid dat een manager stelt moet een lange houdbaarheid hebben. In zijn rede belichtte Drion het bestaansrecht van facilitair management. 'Laten we het eens alleen hebben over de toegevoegde waarde van fm. Niet telkens over de kosten. Dat doen we toch ook niet als het gaat om hrm of markering!' Drion benadrukte dat zijn rede ook tevens het startpunt van een onderzoeksagenda is, die onder zijn leiding binnen de kenniskring wordt gecoördineerd. De kenniskring op het gebied van facilitair management aan de NHTV bestaat, naast Drion, uit Daphne Heeroma, Frans Melissen en August Timisela.