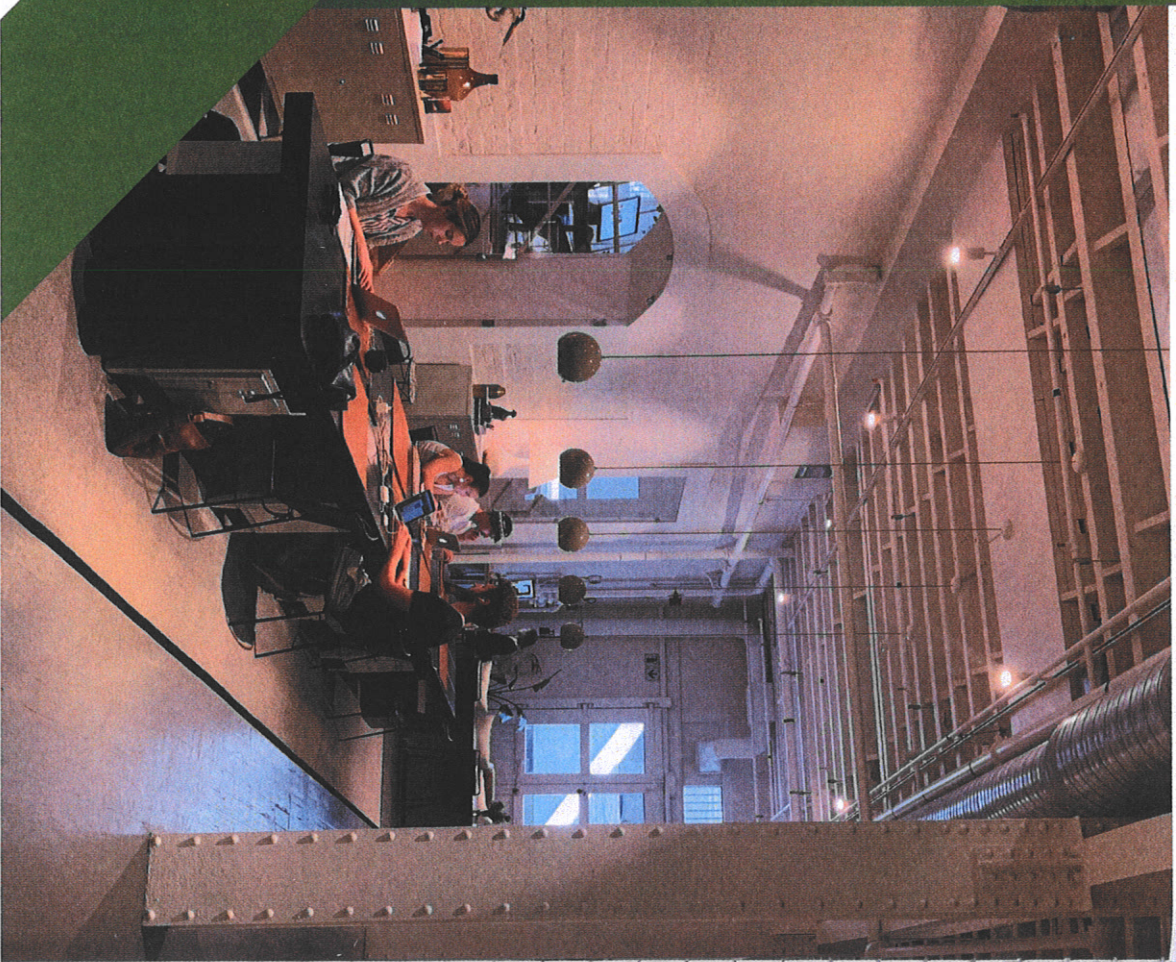


# 6 Toekomst van de werkomgeving



De enige zekerheid is dat alles verandert, ook ons werk. Deze belofte en tegelijkertijd een angst voor automatisering en robotisering zijn alom aanwezig. Er ontstaan nieuwe beroepen en er worden nieuwe vaardigheden en competenties van iedereen gevraagd. Maar gaat het allemaal wel zo snel? Hoe verhoudt zich dat tot onze werkomgeving? Onderzoek van het Center for People and Buildings (Pullen, 2016) toont aan dat de activiteiten die we op kantoor uitvoeren de afgelopen vijftien jaar grotendeels hetzelfde zijn gebleven. We overleggen nog steeds, werken samen in teams, we hebben behoefte aan focus en een werkplek om ons te concentreren. En we drinken nog steeds koffie.

**O**m te begrijpen wat de belangrijkste trends en ontwikkelingen voor de toekomst van de werkomgeving zijn (en welke niet), zijn Bas Drijfhout en Sjoerd Memelink (Twystra Guddel) in gesprek gegaan met experts en onderzoekers in binnen- en buitenland. De experts zijn Rianne Appel (universitair docent bij de faculteit Bouwkunde van de TU Eindhoven), Frans van Eersel (EMEA Director of Workplace bij Netlix), Juriaan van Meel (onderzoeker aan de Deense Technische universiteit en eigenaar van BrierBuild-der en ICOP) en Wim Pullen (Directeur Center for People and Buildings).

## De trends en de impact op de werkomgeving

De top drie trends in het Facility Management marktonderzoek (respectievelijk duurzaamheid, klantgerichtheid en technologie) hebben allen ook impact op de werkomgeving van de toekomst. Het thema duurzaamheid is dagelijks onderwerp in het maatschappelijk debat. Technologische toepassingen als Big Data, AI, VR, 3D-printing en sensortechnologie maken het mogelijk om een andere invulling te geven aan het werk. Daarnaast zijn de co-working spaces in opkomst en zijn er generaties met verschillende behoeften. Ook deze trends zijn besproken met de experts en worden in de volgende aflevering toegelicht.

### Trend #1. Duurzaamheid in de werkomgeving

Het nastreven van duurzaamheid is dit jaar de trend die met stip op één staat. Welk effect heeft de trend duurzaamheid in de werkomgeving? De trend wordt door

<sup>1</sup> W. Pullen, (2016). Nieuwe werkomgevingen: betere prestaties? 15 jaar terug, 15 jaar vooruit. Kennis over mens, werk en werkomgeving. Center for People and Buildings



facilitaire professionals als belangrijk ervaren en zet zich door naar de werkomgeving. De experts herkennen echter de ontwikkeling van het thema duurzaamheid in de werkomgeving niet zo sterk.

## **“Waar gaat het nou echt om? Managers moeten afspraken maken over wat de definitie van duurzaamheid is en wetenschappers moeten meetmethoden bedenken die inzicht leveren.”**

Wim Pullen kan het begrip ‘duurzaamheid’ lastig duiden: *“Het is een containerbegrip”,* geeft hij aan. En vervolgt: *“Waar gaat het nou echt om? Managers moeten afspraken maken over wat de definitie is en wetenschappers moeten meetmethoden bedenken die inzicht leveren.”* Ook Juriaan van Meel stelt dat duurzaamheid op zich geen nieuw thema is, maar constateert wel dat het nu eindelijk de aandacht krijgt die het verdient. Een nieuwe term in de discussie over duurzaamheid is ‘circulariteit’. Ten opzichte van de rest van Europa is Nederland koploper, hoewel er nog veel te wensen overblijft stelt Juriaan van Meel. *“In Nederland zijn we dol op buzz words”,* vervolgt hij. *“Een paar jaar hadden we het over cradle-to-cradle. Nu over circulariteit. Welke term we ook gebruiken, de uitdaging is om concrete, grootschalige veranderingen te bewerkstelligen.”* Als het gaat om duurzaam gedrag is er echter nog weinig bekend. Rianne Appel ziet dat er nog weinig onderzoek wordt gedaan naar duurzaam gedrag in de kantooromgeving. In de thuisomgeving gebeurt dergelijk onderzoek meer, aldus Rianne Appel. Denk bijvoorbeeld aan onderzoek naar energiegebruik en de inzet van zonnepanelen. Duurzaamheidsadviseurs van Twynstra Gudde geven aan dat zij wel degelijk veranderingen zien bij veel organisaties. Organisaties durven steeds vaker ambitie uit te spreken, en daarbij concrete stappen en doelen te formuleren. Dit wordt deels geprikkeld door stimulerende en soms dwingende wet- en regelgeving zoals de verplichting dat vanaf 2023 voor kantoorgebouwen minimaal Energielabel C gaat gelden.

### **Trend #2. Investeren in de medewerker**

De medewerker komt meer en meer centraal te staan. Deze toegenomen aandacht voor de medewerker is bijvoorbeeld terug te zien in termen zoals employe engagement, ‘user- of customer experience’, het laten aansluiten van de werkomgeving op de behoefte en beleving van medewerkers. Klanten en bezoekers. Zowel Wim als Rianne geven een nuancering aan de ‘user experience’ trend: ‘facility- en werkplekmanagement is (en blijft) ondersteunend

en niet bepalend. Er zijn talloze andere factoren die bepalen of medewerkers productief, effectief, gezond of gelukkig zijn in de werkomgeving. Het gaan dan om factoren zoals arbeidsvoorwaarden, cultuur, uitdaging, management, of gedrag van collega’s. Maar ‘if all else is equal’ zou een aantrekkelijke werkomgeving net die doorslag kunnen geven.

### **DE WERKOMGEVING BIJ GOOGLE**

*Google loopt naar eigen zeggen voorop als het gaat om het aansluiten van het kantoor aan de behoefte van medewerkers. Frans van Eersel, (tot 1 januari 2019 Real Estate en Workplace Business Partner bij Google in o.a. San Francisco en Dublin), geeft aan dat, na de beginjaren met de beroemde gljbanen en andere gimmicks in de speelse en kleurrijke open kantoorruïnen, de laatste jaren actief wordt ingezet op het creëren van een omgeving waarin de medewerker optimaal functioneert. ‘Desk first’ is hierbij het credo. Een voorbeeld is de software-engineer en programmeur, de belangrijkste asset van Google. Deze medewerker wil niet gestoord worden tijdens concentratie werk en snel kunnen samenwerken als het nodig is. Een omgeving hebben waar hij of zij zich thuis voelt is daarnaast ook belangrijk. Maximale ontzorging van de medewerkers staat centraal bij Google. “We willen een zucht van verlichting horen als mensen op kantoor aankomen.”*

### **Trend #3. De werkomgeving en smart buildings**

Technologie staat op nummer drie als trend en kan op vele manieren de werkomgeving beïnvloeden. Volgens Rianne en Juriaan is het concept ‘smart buildings’ de voornaamste technologische ontwikkeling die wij terug zullen zien in de werkomgeving. De heilige graal zit in het aantonen van het effect van het slim maken van een gebouw op productiviteit en/of gezondheid. Met een sluitende businesscase wordt makkelijker de ruimte geboden om te investeren in deze technologie. Wanneer een facility manager data uit sensortechnologie wil toepassen in het kantoor, wordt aangeraden om het eindresultaat goed voor ogen te houden. Het is niet altijd nodig om het kantoor helemaal vol te hangen met sensoren, een kostbare investering. Soms is er al een hoop data aanwezig in bestaande gebouw- en facilitaire systemen. Het blijkt echter lastig om productiviteit in de werkomgeving objectief te meten. De productiviteit van medewerkers is momenteel hoofdzakelijk perceptie. Er is amper wetenschappelijk onderzoek gedaan naar objectieve productiviteit in de werkomgeving. Desalniettemin lijkt er onder de respondenten een geloof in dit positieve effect van smart buildings op productiviteit en gezondheid.

Wim Pullen benadrukt dat ‘smart buildings’ in haar huidige vorm niet de sleutel tot succes zijn: *“Relatief weinig beroepszektoren worden verorzaakt door alleen het*

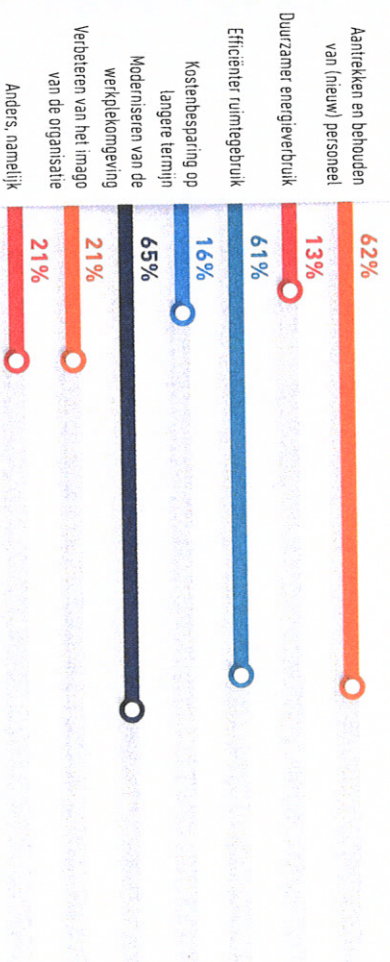


*“binnenklimaat”*, geeft hij aan. Slecht 2 à 3% van de beroepsziekten is gerelateerd aan binnennieuwcomponenten. Meer dan 25% betreft een te hoge psychische belasting en maar liefst 60% van de ziektemeldingen van de mensen met een hoge sociaaleconomische status betreft burn-out gerelateerde klachten, met een jaarlijkse stijging van gemiddeld 6% (NCvB, 2018). Naar dat laatste moet vooral meer aandacht uitgaan. Over de aandacht voor well-being in de werkomgeving en de relatie met dit toenemende fenomeen burn-out heeft Elizabeth Nelson, onderzoekster, schrijfster en spreker en oprichter van Leaan Adapt Built, een wake-up call geschreven voor dit marktonderzoek: *De werklek van de toekomst gaat (eindelijk) aansluiten op hoe ons lichaam en onze geest werken.*

#### Investeren in de werkomgeving

In de enquête voor dit marktonderzoek zijn facilitair professionals gevraagd wat zij willen dat de investering in de werkomgeving gaat opleveren. De belangrijkste uitkomsten gaan over modernisering van de werklek, efficiënter ruimtegebruik en het aantrekken van nieuw talent.

Dit willen facilitaire professionals bereiken met investeringen in de werkomgeving



Experts Wim Pullen en Rianne Appel vinden de aandacht die uitgaat naar het investeren in werkomgeving om de ‘war on talent’ te winnen opvallend; er is simpelweg nog geen wettenschappelijk bewijs voor. Rianne vraagt zich met name af of de invloed van de werklek echt meeweegt in het grote plaatje waarin bedrijfscultuur, inhoud en uitdaging van het werk, collega’s, locatie en arbeidsvoorwaarden een belangrijke rol spelen. Uiteraard is het wel van belang dat ‘de basis op orde is’: *“niemand wil een werklek die onaantrekkelijk is.”*

Het thema kostenreductie is in vergelijking met twee jaar geleden uit de trend-top 3 verdwenen. Van de crisis lijkt geen sprake meer te zijn. Meer dan 85% van de

respondenten geeft aan plannen te hebben om te investeren in de werkomgeving.

Waarom wil de professional in de werkomgeving investeren? De belangrijkste reden is een veranderende manier van werken. Organisaties dienen wendbaar en flexibel te zijn en moeten snel op nieuwe ontwikkelingen in kunnen spelen. Vanuit de IT en start-up cultuur komen nieuwe werkvormen en werkwijzen naar voren. Om sneller toenemende mate van werken in teams. In tegenstelling tot eerdere trends zoals ‘plaats- en tijd onafhankelijk werken’ komen mensen weer meer naar kantoor. Teams willen gezamenlijk de dag starten, overleg houden of intensief voor een langere periode samenwerken, zonder daarbij andere collega’s te storen. Vooralsnog lijken digitale middelen dit onvoldoende te ondersteunen, iets waar de grote tech-bedrijven zoals Google en Microsoft op het moment wel vol op inzetten. Het vraagt een werkomgeving die beantwoordt aan een continu veranderende vraag.

Een facilitair manager speelt hier niet op in door louter te bouwen en af te breken. Integendeel. Door de veranderde vraag is het raadzaam om een dynamische kantooromgeving te creëren. Door ruimtes geschikt te maken voor multifunctioneel gebruik, door de inzet van slimme technologie en door aandacht te hebben voor de cultuur en het gedrag zijn continue verbouwingen niet altijd nodig. Ook Wim Pullen onderschreeft dit: *“Je kunt prima agile werken in de huidige ruimte. Door ruimten anders te gebruiken of door gedragscomponenten aan te passen zijn grote investeringen niet nodig.”*

#### Generaties en verschillende behoeften in de werkomgeving

Verschuivende generaties hebben verschillende behoeften en wensen als het aankomt op een werkomgeving. “In hoeverre is het generatieverschil zichtbaar in de werkomgeving?” De experts zijn over dit thema vrij uitgesproken. Het verschil in perceptie heeft vaak te maken met leeftijd, niet zozeer met generaties. Sommige mensen willen graag op kantoor zijn, om te leren, zich te ontwikkelen. De ander werkt en leeft het liefste thuis, wil werk en privé goed kunnen combineren en hecht minder waarde aan de sociale omgang met collega’s. Dit zegt niet zozeer iets over generaties, maar meer over de levensfase waarin een persoon zich bevindt. Wellicht zijn de generaties daarom meer een mindset dan een specifiek leeftijdscohort.

Volgens Frans van Eersel wordt bij Google ook nagedacht over verschillende generaties. Niet zozeer over de aankomende generatie, maar over alle generaties en hun verschillende behoeften. Er wordt gestreefd naar diversiteit en inclusiviteit: *“Niet iedereen vindt het prettig om in een open en drukke omgeving te werken.”* Om een werkomgeving te bieden die op verschillende behoeften aansluit wordt bij Google ingezet op de ‘hackabiliteit’ (maakbaarheid) en flexibiliteit van de werklek. Hiermee wordt bedoeld dat in de werkomgeving multifunctioneel gebruik mogelijk wordt gemaakt. De werkomgeving is uitermate goed toegankelijk voor minderjarige personen, de toiletten zijn genderneutraal en het kantoor biedt de mogelijkheid om zelf aanpassingen te doen. Zo



is het voor medewerkers mogelijk om zelf akoestische schotten te verplaatsen om te bepalen hoe afgesloten ze willen zitten.

Van BYOD naar CYOW?

Na de BYOD (bring your own device) trend binnen de ICT is wellicht de volgende trend 'bring of 'create your own workplace'. Dit lijkt een stap terug in de tijd, want die waren er toch al: vaste werkplekken? Een eigen werkplek of kamer die men zelf mocht inrichten en voorzien van persoonlijke spullen en prullaria. Opvallend is dat grote groeiende techbedrijven als Facebook, Google en Booking.com kiezen voor grotereels vaste werkplekken.

## “Niet iedereen vindt het prettig om in een open en drukke omgeving te werken.”

Veranderde ruimtevraag en co-working

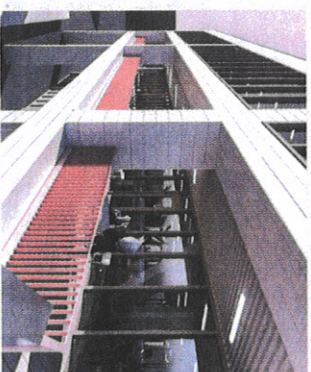
Door de groei of krimp van organisaties is er een sterke behoefte om op of af te kunnen schalen in de werkomgeving. Een wetenschappelijk onderzoek in het Verenigd Koninkrijk wijst uit dat bedrijven niet in staat zijn geweest hun vastgoed af te stoten tijdens de recessie (2007-2014), terwijl ze wel minder fte's en omzet hadden (Cooke et. al., 2018<sup>7</sup>). Het wendbaar/flexibel zijn, blijft een uitdaging. 'Hoe gaat de facilitair manager om met de beperkte flexibiliteit?' Het co-working concept kan hierin eventueel uitkomst bieden. Het is een concept waar de werkomgeving flexibel als dienst wordt afgenomen in een gebouw met meerdere gebruikers en gezamenlijke faciliteiten. Het principe bestaat al sinds de jaren '90 maar is de laatste jaren aan een stormachtige opmars bezig. Aan het begin van de jaren 2000 kwam in een jaarlijkse kantorenmarktonderzoek (Twynstra Gudde) al over het onderscheid tussen 'fixed space', 'flex space' en 'demand space'. De recente co-working trend lijkt de lang voorspelde behoefte aan flex- en demand space in te kunnen vullen. In co-working spaces is het een uitdaging hoe een zekere mate van eigen identiteit en cultuur kan worden behouden in een concept met talloze andere ondernemingen. Met de opkomst van co-working concepten zijn er nu ook kansen om eigen huisvesting te combineren met flexibele huur van extra werkplekken: het nieuwe fenomeen 'pairing', waarvoor corporates en co-working aanbieders de handen ineen slaan. Microsoft heeft dit recent gedaan in samenwerking met Spaces. Het principe van co-working en office sharing is een trend die de komende jaren naar verwachting verder zal doorzetten.

Juriana van Meel volgt de trend ook nauwlettend en ziet positieve punten waar de facility manager wat van kan opsteken: "Co-working omgevingen zijn gericht op het leveren van een excellente dienstverlening. Wanneer zij deze niet op orde hebben lopen klanten

weg. Deze mindset moet de facility manager ook krijgen. Je kunt je afvragen: 'Zouden je medewerkers betalen om gebruik te mogen maken van een werkplek?' Het is niet voor niets dat de meest succesvolle formules in binnen- en buitenland een hospitality of hotelachtergrond hebben.

### NIEUWE HUISVESTING VOLGENS VASTGOED AS A SERVICE

Twynstra Gudde gaat medio 2019 nog een stapje verder voor haar eigen medewerkers in haar nieuwe kantoor. Onder de noemer 'Vastgoed as a service' huurt Twynstra Gudde geen vierkante meters, maar full service werkplekken. Naast volledig ingerichte werkplekken worden medewerkers volledig ontzorgd met aanvullende diensten zoals schoonmaak, beveiliging, hospitality, catering en wifi. Door het huren van flexibele werkplekken wordt het adviesbureau letterlijk de ruimte geboden om op en af te schalen gedurende de week. Het gebouw volgt als het ware het atypische kantoorgebruik waarbij op vrijdagen twee keer zo veel adviseurs aanwezig zijn dan op de andere werkdagen. Vergaderruimtes, parkeerplaatsen en alle facilitaire diensten schalen mee op en af. De faciliteiten die gedurende de week niet worden gebruikt worden verhuurd aan andere organisaties en bedrijven. Naast efficiënt en duurzaam gebruik van de faciliteiten streeft Twynstra Gudde naar een interessante wisselwerking en verbinding met deze andere organisaties en bedrijven.



<sup>7</sup> H. Cooke, R. Appel-Meulenbroek & T. Arentze (2019), Adjustment of Corporate Real Estate During a Period of Significant Business Change, International Journal of Strategic Property Management



## De werkomgeving van de toekomst

De besproken trends en ontwikkelingen zijn vertaald naar drie typen werkomgevingen voor de toekomstig, die elkaar weliswaar overlappen, maar elk een unieke focus hebben:

1. **Zingeving gedreven werkomgeving:** de werkomgeving waar de medewerkers ruimte krijgen om zingeving aan hun werk te geven
2. **Mensgerichte werkomgeving:** de werkomgeving waar de mens centraal staat
3. **Adaptieve werkomgeving:** een data-gedreven werkomgeving die in staat is zich aan te passen naar de gebruikerswensen.

### 1. Zingeving gedreven werkomgeving

Onder een zingeving gedreven werkomgeving wordt een werkomgeving verstaan waarin de medewerkers ruimte krijgen om zingeving te geven aan hun werk. Werknemers vinden het steeds belangrijker dat ze zich blijven ontwikkelen of bijdragen aan het bereiken van een hoger doel. Wim Pullen denkt ook dat maatschappelijke relevantie en het doel (of nut) van het werk een belangrijker rol gaat spelen voor het aantrekken van talent (Been et al., 2017<sup>3</sup>). Mensen willen betekenisvol werk doen, de werkplek is daarbij van ondergeschikt belang. We zien dat organisaties die zingeving en (persoonlijke) ontwikkeling bieden populair zijn. Het werken bij een organisatie die zelf een aansprekende missie en merkidentiteit hebben of die de zoektocht naar zingeving en persoonlijke ontwikkeling faciliteren heeft aantrekkingskracht. Denk hierbij aan Tony's Chocology, Rituals, Booking.com, Triodos Bank of Lander. Wim Pullen merkt terecht op dat het daadwerkelijk naleven en handelen naar deze missie en waarden van belang is voor de geloofwaardigheid op de lange termijn. Aan de facilitair manager de taak om zich tijdig voor te bereiden op aankomende veranderingen door het bewustzijn te wekken in de organisatie en te acteren.

Wim Pullen benadrukt dat het bieden van een aantrekkelijke plek niet alleen een verlengde is van het investeren in de fysieke werkomgeving. Er dient volgens hem ook meer aandacht te komen voor de invloed van het gedrag van managers op de werkvloer. Immers alle goede bedoeling ten spijt, de manager heeft nog steeds een grote impact op het welbevinden van zijn medewerkers.

### 2. Mensgerichte werkomgeving

Onder een mensgerichte werkomgeving wordt een werkomgeving verstaan waar de mens centraal staat. Er is bij veel organisaties toenemende aandacht voor de medewerkers met de bijbehorende vraag: 'Hoe kunnen we een werkplek leveren die bijdraagt aan de productiviteit, effectiviteit en inventiviteit van medewerkers?'. Juriaan van Meel begrijpt wel dat deze vraag steeds vaker wordt gesteld: "De aandacht verschuift van *standaardisatie, m<sup>2</sup>-normen en kostenreductie naar het welzijn en de presentaties van medewerkers*". De crux ligt tegenwoordig bij het aantonen van toegevoegde waarde of de 'opbrengst' per m<sup>2</sup>. Het thema klantgerichtheid stond twee jaar geleden nog niet in de

## "Kantoren lijken soms eenheidsworst geworden in indeling en functionaliteit."

top drie en staat nu op de tweede plaats. Het is opmerkelijk dat 'klantgerichtheid' lange tijd blijkaar geen of minder aandacht had onder de facilitaire professionals. Er werd de afgelopen jaren wel geroepen dat er aandacht was voor de medewerker, maar de facilitair manager zat – voornameelijk gedwongen door bezuinigingen – hoofdzakelijk op de kosten. In een tijd van hoogconjunctuur lijkt er weer ruimte om te investeren. Er zijn twee redenen die hieraan ten grondslag liggen:

1. Het binden en boeien van medewerkers wordt steeds lastiger. De schaarste op de arbeidsmarkt is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Er heerst een zogenoemde 'war on talent'. Nu en in de (nabije) toekomst worden naar verwachting steeds meer routineuze, repetitieve en eenvoudige werkzaamheden verder geautomatiseerd. Denk bijvoorbeeld aan eenvoudige administratieve processen en het opzoeken of documenteren van informatie. Wat overblijft zijn meer complexe werkzaamheden die creativiteit, inventiviteit en kennis vergen. De kenniswerkers die over de competenties beschikken, zijn schaars. Daarnaast worden er steeds hogere eisen aan de capaciteiten van medewerkers gesteld. Deze medewerkers optimaal faciliteren is van groot belang. Het is daarom belangrijk voor de facility manager om te luisteren naar de behoefte van deze doelgroep.

2. We leven in een steeds verder individualiserende maatschappij. Dit is terug te zien in de opvattingen over werk en de werkomgeving. Medewerkers vragen omwille van de steeds hoger wordende verwachtingen in hun werk steeds meer autonomie in de werkomgeving. Om een werkplek uit te kiezen of te creëren en te kunnen werken waar en met wie ze willen. Thuis, onderweg of in het café. Dit kan ertoe leiden dat mensen elkaar minder vaak tegenkomen, wat vervolgens een verminderde sociale cohesie en kennisdeling tot gevolg kan hebben (Beijer et al., 2011<sup>4</sup>). Om toch de (spontane) ontmoetingen en samenwerking op kantoor te stimuleren, wil je een aantrekkelijke plek creëren waar mensen daadwerkelijk graag willen zijn. Aan de facilitair manager om deze aantrekkelijke plek te bieden.

### 3. Adaptieve werkomgeving

Onder een adaptieve werkomgeving wordt een datagedreven werkomgeving verstaan die in staat is zich aan te passen naar de gebruikerswensen. Volgens Rianne en Juriaan is het concept 'smart buildings' de voornaamste technologische ontwikkeling die wij terug zullen zien in de werkomgeving. Smart buildings zijn gebouwen waarin door gebouwd data en sensoren het gebruik is te meten, te registreren en te monitoren, en die zonder menselijke tussenkomst responsief is. Door de inzet van sensoren is het mogelijk

<sup>3</sup> I. Been, de, E. Buijme, de, W. Pullen, D. Gerritse, F. Thoolen, (2017) Futures Forum – de toekomst van werk in 2025, Delft Center for People and Buildings

<sup>4</sup> M. Beijer, I. Been, de, G. Ludden, R. Kosman, R. Jansen (2011) Stimuleren van ontmoetingen - Geleerde lessen uit best practices binnen de Beraadingsdienst en Achmea. Center for People and Buildings



om het ruimtegebruik en het effect daarvan te kwantificeren op bezetting en benutting van de omgeving. De omgevingsdata, zoals luchtkwaliteit en temperatuur, kunnen steeds beter in kaart worden gebracht. Door het ophalen van feedback bij medewerkers is vervolgens perceptie te 'meten'. De combinatie van deze data kan ingezet worden voor interventies die de werkomgeving slimmer, beter of gezonder maken.

De vervolgstap is daadwerkelijk ook medewerkers stimuleren en ondersteunen slimmer, beter of gezonder hun werk uit te voeren. Een werkelijk slim gebouw zou zich continu kunnen aanpassen aan het gebruik en de medewerker. Keer op keer zodat het optimaal blijft aansluiten aan de behoefte van de mensen. Een gebouw dat 'noot ar' is. Dit is jaren geleden al begonnen bij het automatisch uitschakelen van de verlichting of verminderen van de luchtbehandeling wanneer er geen mensen aanwezig zijn in een ruimte. Een gebouw dat wellicht ook 'meedenkt' met de gebruiker over slimme oplossingen, optimalisatie van de werkomgeving of het werk of suggesties doet waar je op welk moment het beste kan werken, vergaderen of mensen kan ontmoeten. Er zijn inmiddels diverse producten en applicaties op de markt die deze dienst in meer of mindere mate bieden, zoals bGrid, Office App, Comfy en MAPIQ.

#### Tot slot

De afgelopen jaren heeft het 'nieuwe werken' haar sporen achtergelaten. Kantoren lijken soms eenheidsworst geworden in indeling en functionaliteit. De trends en ontwikkelingen in de markt lijken de eenzijdigheid in de kantooromgeving te doorbreken. Facilitair managers zullen volgens de respondenten meer aandacht besteden aan de mens, waardoor de werkomgeving meer divers, veelzijdiger en persoonlijker wordt. Dit is terug te zien in de toenemende aandacht voor de persoon achter de medewerker. De klantgerichtheid neemt toe, en door slimme technologieën kunnen werkomgevingen steeds worden verbeterd ten faveure van de productiviteit en gezondheid van de medewerker. Ook komt er meer aandacht voor maatschappelijke thema's als duurzaamheid, verantwoord ondernemen en de wellbeing van medewerkers. De effecten die deze trends teweeg brengen gaan een bijdrage leveren aan hoe de werkomgeving wordt ervaren. De toekomst zal leren of de trends zich daadwerkelijk vertalen naar een meer adaptieve, mensgerichte en op zinggeving gericht werkomgeving.

#### Frans van Eersel | EMEA Director of Workplace bij Netfix

De afgelopen 6 jaar heeft Frans diverse Real Estate & Workplace management rollen vervuld bij Google in Nederland, Groot Britannië, Frankrijk, Verenigde Staten en Ierland. Daarvoor is hij werkzaam geweest als interim/project manager bij Humagement in Delft.

Tijdens publicatie van dit artikel heeft Frans de overstap gemaakt naar Netfix, waar hij sinds januari 2019 als EMEA Director of Workplace eindverantwoordelijk is voor alle kantoren in EMEA.

Specialist



**Juriaan van Meel** | Juriaan van Meel is gespecialiseerd in werkkleekstrategie en kantoorhuisvesting. Hij is onderzoeker aan de Deense Technische universiteit en eigenaar van BriefBuilder en IOD, waar hij bedrijven helpt een werkomgeving te creëren die goed bij ze past. Daarnaast is hij schrijver van de boeken 'Workplaces Today' en 'The European Office' en spreekt met regelmaat op congressen.

Onderzoeker



**Rianne Appel** | is universitair docent bij de houwkunde faculteit van de TU Eindhoven. Daarnaast is zij o.a. voorzitter van het internationale Transdisciplinair Workplace Research (TWR) netwerk, bestuurslid van de vereniging van vastgoedonderzoekers in NL (VOSGN) en editor van het wetenschappelijke Journal of corporate real estate. Haar onderzoeksfocus is tweeledig: 1) strategisch management van de werkomgeving en 2) de invloed van locatie, gebouw en werkkleekkenmerken op medewerkers.

Onderzoeker



**Wim Pullen** | is directeur van het Centre for People and Buildings (CPB), het onderzoeksbureau dat zich richt op de medewerkers en de werkomgeving. Zijn focus ligt bij evidence based Workplace Management: hoe kunnen medewerkers echt productief zijn, en welke factoren dragen hier aan bij?

Onderzoeker

