

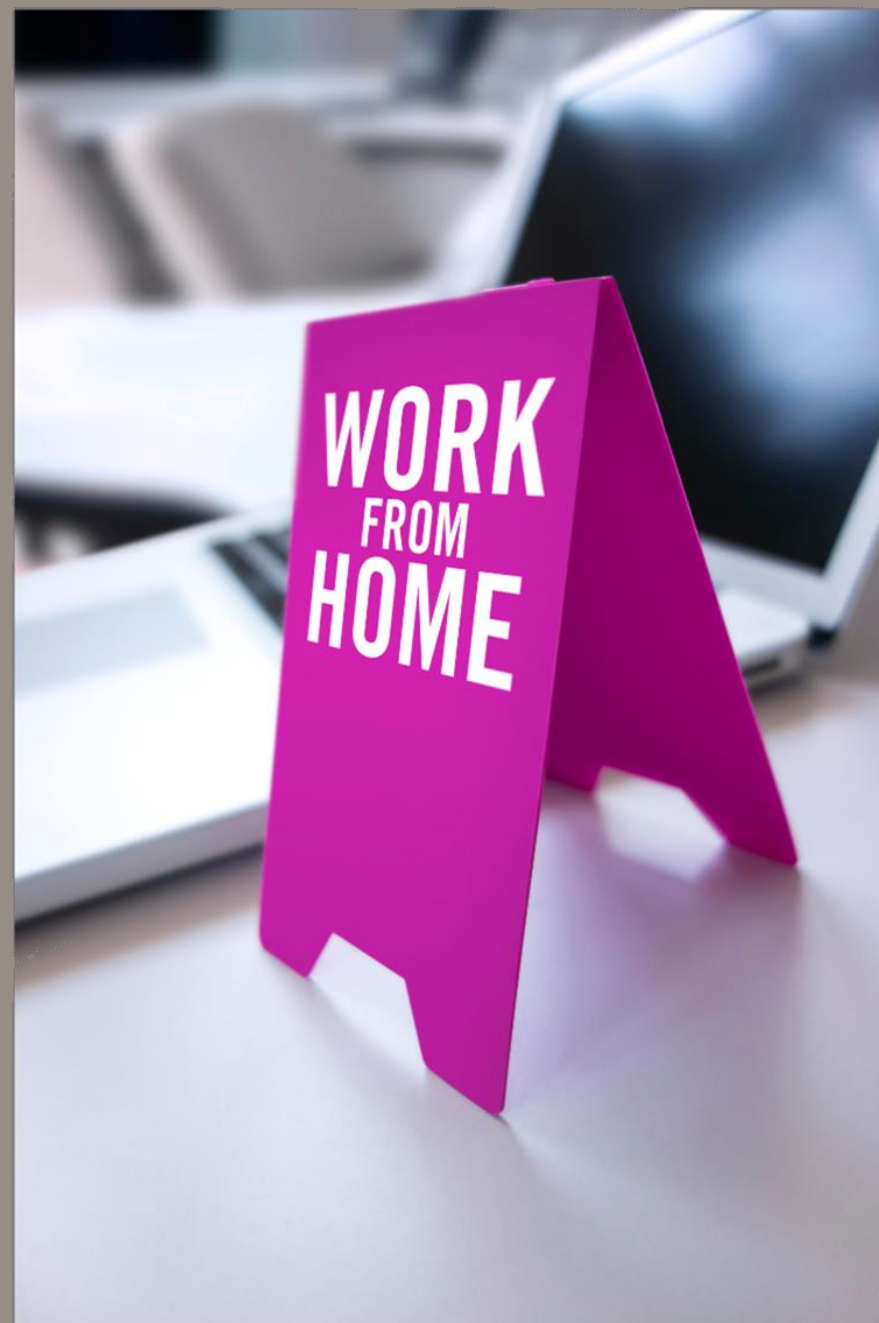


De gevolgen van de coronacrisis voor de werkomgeving

DE KOMST VAN DE PANDEMIE HEEFT DE HELE WERELD OP ZIJN KOP GEZET.

De coronacrisis heeft voor veel ontwikkelingen gezorgd. Door de coronacrisis zijn er veel ontwikkelingen in een versneltraject geraakt. Maar welke ontwikkelingen spelen er op lange termijn binnen de facilitaire branche? In dit rapport kijken we een stap verder, namelijk na de coronacrisis.

Dit rapport is gebaseerd op een kwalitatief onderzoek waarbij twaalf vakgenoten bereid waren om hun ervaringen, kennis en verwachtingen te delen. Tevens is het document gebaseerd op de uitkomsten van de stellingen die in het event 'Toekomst van FM' naar voren kwamen.



SAMENVATTING

EEN COMBINATIE VAN
THUISWERKEN EN OP
HET KANTOOR

HET KANTOOR DIENT
ALS EEN
ONTMOETINGSPLEK

HERZIEN VAN HET MOBILITEITSPLAN

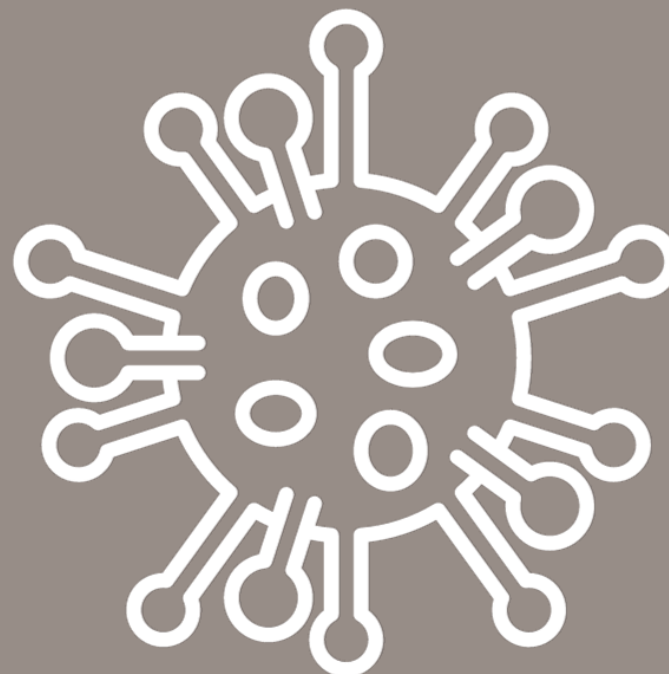
MEER FOCUS OP DE GEZONDHEID VAN DE
MEDEWERKERS, ZOWEL MENTAAL ALS FYSIEK

HET BELANG VAN DE JUISTE TECHNOLOGIEËN IS
TOEGENOMEN

FOCUS OP HET CREËREN VAN BINDING MET DE
ORGANISATIE

EEN HYBRIDE VARIANT IS HET VERGADEREN VAN
DE TOEKOMST

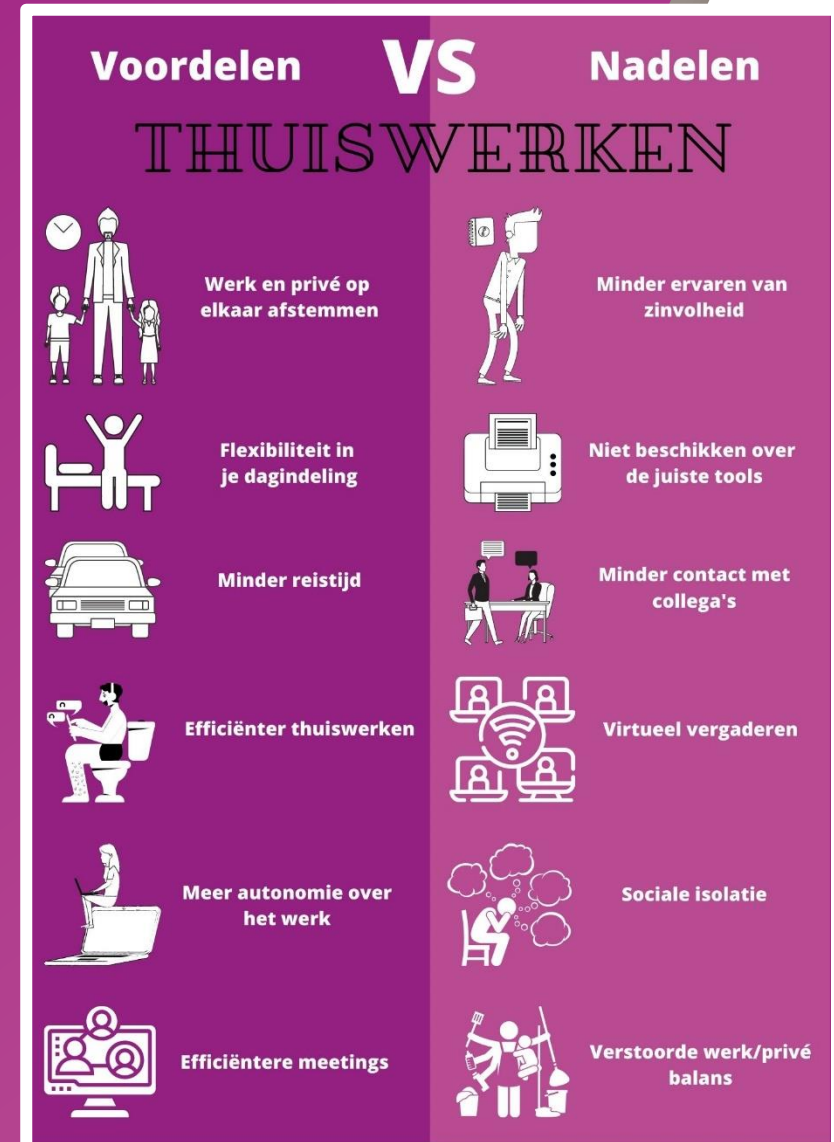
STEEDS MEER SAMENWERKEN MET HR & IT



Thuiswerken

Uit onderzoek blijkt dat de coronacrisis een grote impact heeft op de werkomgeving. Nu iedereen heeft geproefd van het thuiswerken, wil een groot deel van de medewerkers dit ook deels blijven doen na de coronacrisis. Medewerkers houden graag een combinatie van thuis- en kantoorwerken. De voorkeur vloeit voort uit de volgende voordelen: een betere fit met eigen sociale voorkeuren, meer regie over de dag, minder reistijd, efficiënter thuiswerken (afhankelijk van de thuissituatie) en meer autonomie over het werk.

Echter, het thuiswerken kent de volgende nadelen: een afnemend gevoel van zinvolheid van het werk, het ontbreken van de juiste middelen, het virtuele werken, het gemis aan samenwerken en contact met collega's en de sociale isolatie. De werk-privébalans komt naar voren als een voor- en nadeel. Er is extra tijd gewonnen, maar de scheiding tussen werk en privé is minder zichtbaar waardoor sommige medewerkers geneigd zijn om door langer te werken.



Inrichten thuiswerkplek

Er wordt verwacht dat de FM'er de thuiswerkplek in samenwerking met HR en IT gaat faciliteren of een adviserende rol aanneemt. Uit onderzoek blijkt dat enkele respondenten al gestandaardiseerde producten aanbieden voor de thuiswerkplek. Hierbij wordt er steeds meer op persoonlijk niveau gekeken. Medewerkers hebben de keuze uit een aantal voorgeselecteerde producten en kunnen naar eigen voorkeur kiezen.

Daarnaast werken enkele respondenten met het declareren van de bon of is er een eenmalige uitkering gegeven. In het onderzoek komt duidelijk naar voren dat de meerderheid van de organisaties van plan is om het thuiswerken te faciliteren. Naast een ergonomische thuiswerkplek, is het faciliteren van de juiste technologie een belangrijk aandachtspunt geworden. Een respondent benoemd:

“Door het vele thuiswerken is het belang van de juiste tech alleen maar toegenomen.”

We kunnen simpelweg zonder technologie vaak ons werk niet meer doen. Tevens blijkt uit onderzoek, dat veel technologieën al beschikbaar waren, maar voorheen over het hoofd werden gezien. De coronacrisis heeft het gebruik en de adoptie van digital workplace tools versneld. Daarnaast blijkt dat ook het FMIS-gebruik door de coronacrisis is toegenomen. Dit geldt met name voor de onderdelen: het reserveren en aanvragen van middelen, het reserveren van werkplekken en de bezoekersregistratie.



Over het reserveren van werkplekken zijn de meningen nog verdeeld. De meerderheid verwacht te gaan werken met werkplekreserveringen. Echter, er wordt aangegeven dat er ook nog ruimte moet zijn voor inloopplekken zodat spontane ontmoetingen daar kunnen plaatsvinden. Door enkele respondenten wordt er ook al verder gekeken dan een werkplek reserveren. Er wordt namelijk een aantal keer het volgende benoemd:

“Niet alleen het reserveren van een werkplek vanuit huis maar ook dat je kan zien wie er aanwezig is en waar je collega zit.”

Een medewerker moet vanuit huis een werkplek kunnen reserveren en daarnaast kunnen zien wie er op kantoor aanwezig is en waar zijn collega's zitten. Echter, een medewerker moet wel toestemming geven om deze informatie te delen.

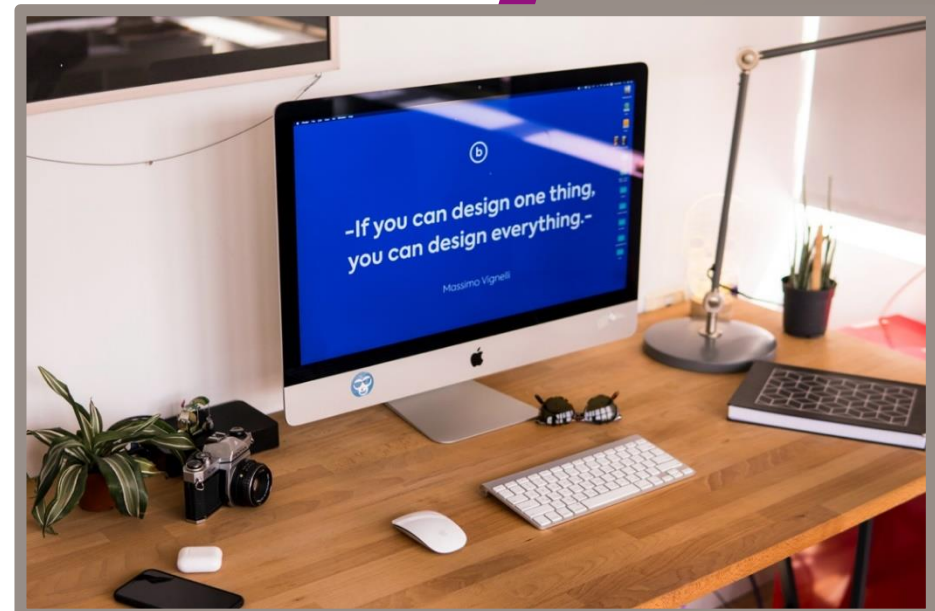
Binding met de organisatie

Voorheen had het kantoor meer een thuisgevoel maar door de toename van het thuiswerken is dit afgenomen. Het kantoor is vaak ingericht met de huisstijl, kernwaarden, visie en inspirerende teksten om engagement te creëren, maar dit gaat thuis een stuk lastiger.

Dit roept de volgende twee vragen op: hoe houden we medewerkers verbonden met de organisatie? En hoe houden we medewerkers verbonden met de kernwaarden van de organisatie? Op het snijgebied met HR ligt er nog een uitdaging. Een leidinggevende krijgt een grote verantwoordelijkheid voor het peilen van de gemoedstoestand van een medewerker op afstand. Hierbij benoemt een respondent:

“Niet iedere manager is een people-manager, maar dat wordt nu wel van iedereen verwacht.”

Ook wordt er aangegeven dat er voor veel organisaties, door het thuiswerken, werk aan de winkel is met betrekking tot de stijl van leidinggeven. Een leidinggevende heeft minder zicht op het handelen en de aanwezigheid van de medewerker. Wanneer medewerkers thuiswerken, kan een leidinggevende hen alleen beoordelen op basis van de resultaten van het geleverde werk.



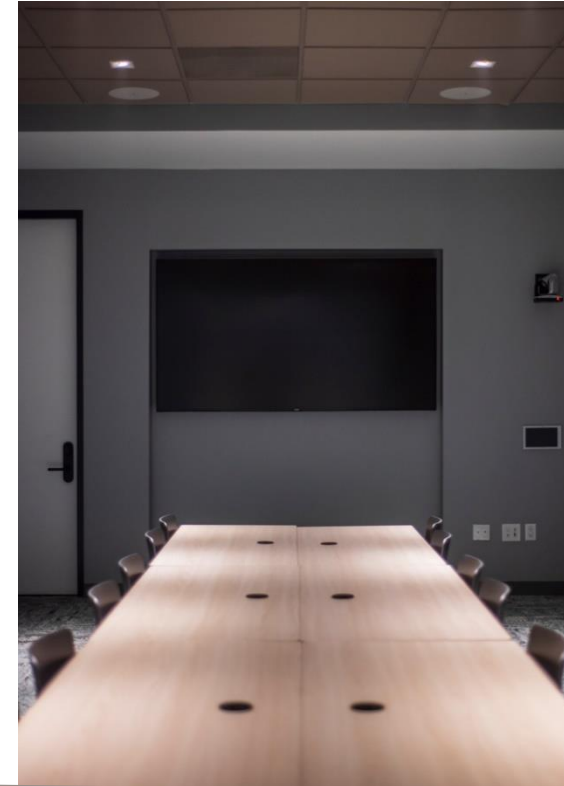
Kantoor

Door het thuiswerken wordt er een daling in de bezettingsgraad verwacht. Er zullen minder kantoorruimtes nodig zijn en de vierkante meters van het kantoor zullen anders worden ingericht. Medewerkers komen met een andere behoefte naar kantoor, namelijk voor het ontmoeten, samenwerken, brainstormen of voor middelen waar zij thuis niet over beschikken.

In het onderzoek komt duidelijk naar voren dat individuele werkplekken worden vervangen door meer samenwerkplekken. Voor sommige respondenten stond dit al op de planning, maar door de coronacrisis is het in een stroomversnelling gekomen.

Hybride vergaderen

Naast het virtueel en fysiek vergaderen, wordt een hybride variant als een kans beschouwd. Hierbij sluit een deel vanuit huis aan en een deel vanuit het kantoor. Momenteel wordt dat nog als lastig ondervonden, maar het biedt wel toekomstperspectief. Het volgende wordt hierbij geformuleerd:



“Het kantoor wordt een bedrijfsverzamelgebouw, ontmoetingsplek, clubhuis en community building.”

“Ik geloof er wel in dat we de komende periode steeds meer verbeteringen en innovaties gaan zien voor het hybride vergaderen. Van virtual reality-achtige settings tot heel grote beeldschermen met camera's erin aan de muur thuis.”

Centralisatie vs decentralisatie

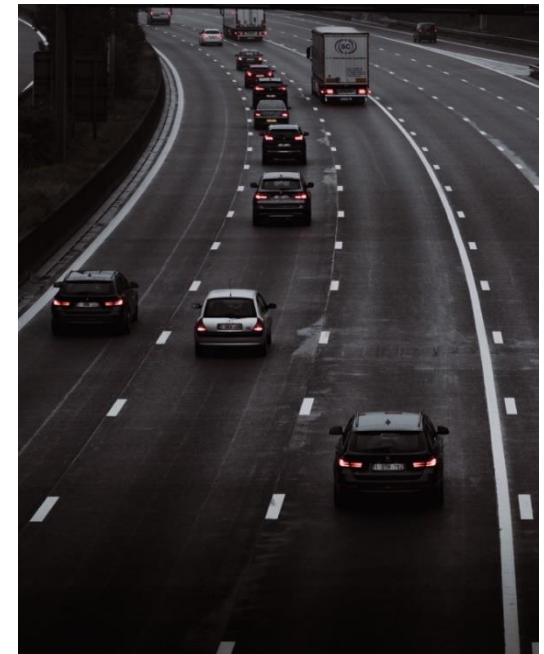
Over het centraliseren en decentraliseren van locaties zijn de meningen verdeeld. Bij een centralisatiebeleid ligt de focus op één of enkele panden. De locaties die overblijven worden nog inspirerender en duurzamer vormgegeven.

Daarnaast wordt er gesproken over een decentralisatiebeleid of het werken met externe werkplekken. Bij een decentralisatiebeleid zijn er meerdere kleine kantoren, verspreid door het land.

Op deze manier kan een organisatie talent aantrekken vanuit het hele land, het woon-werkverkeer verminderen en er zijn verschillende plekken om de identiteit van de organisatie te laten zien. Tevens wordt het werken met een derde werkplek als een mogelijkheid genoemd.

Mobiliteit

De coronacrisis heeft een grote impact gehad op het woon-werkverkeer. Aangezien medewerkers graag deels willen thuiswerken, wordt er een verandering in het woon-werkverkeer verwacht.



Medewerkers hoeven namelijk niet meer elke dag naar kantoor en hebben meer regie over het indelen van de dag, waardoor men niet altijd meer in de spits hoeft te reizen. Momenteel zitten medewerkers thuis met een leaseauto voor de deur of een NS-businesscard die niet wordt gebruikt. In het onderzoek wordt dan ook aangegeven dat het leaseautobeleid anders wordt ingericht, net zoals het NS-pakket.

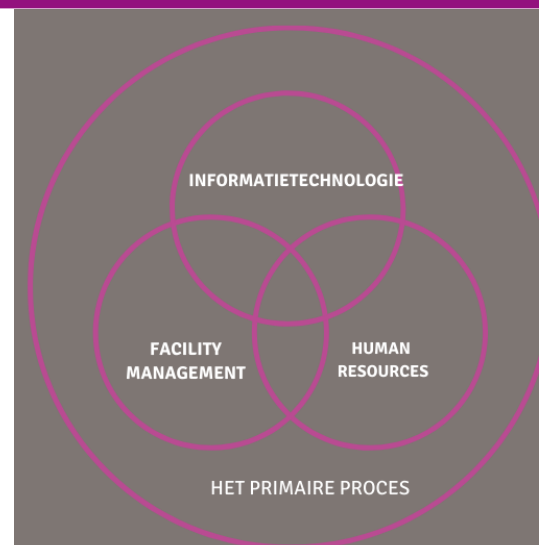
Samenwerking met HR & IT

De samenwerking tussen FM, HR & IT is altijd al belangrijk geweest, kijkend naar wat de klant van de gehele organisatie en dus naar wat het primaire proces nodig heeft. De toenemende aandacht voor de gezondheid en het welzijn van medewerkers heeft invloed op het takenpakket van FM en HR. HR is niet alleen verantwoordelijk voor het aantrekken en behouden van talent. FM levert hier ook een bijdrage in door een goede werkomgeving en ondersteunende voorzieningen te faciliteren. Enkele respondenten werkten al voor de coronacrisis met een geïntegreerde afdeling. Hierbij benoemd een respondent:

“Het moet gewoon allemaal in orde zijn voor een optimale ondersteuning. Je merkt dat FM en HR toch vaak al dezelfde taal praten, namelijk: mensgericht en klantgericht. Bij IT, die er ook onderdeel vanuit zou moeten maken, wordt er vaak nog een andere taal gesproken”.

In het onderzoek komt duidelijk naar voren dat vooral de samenwerking met IT als een verbeterpunt wordt gezien. Dit komt mede voort doordat IT vooral procesgericht te werk gaat en FM & HR meer mensgericht. De lijnen tussen FM, HR en IT worden steeds minder zichtbaar. Door het faciliteren van de thuiswerkplek wordt er om een nauwere samenwerking gevraagd. Hiervoor zegt een respondent het volgende:

“Corona blijft gewoon onderdeel van ons werk, alleen heet het dan geen corona meer. We blijven namelijk wel gewoon die thuiswerkplek faciliteren.”



TIPS

- STEM DE PLANNEN EN DOELSTELLINGEN OP ELKAAR AF
- LEER VAN ELKAAR
- ZET DE EINDGEBRUIKER CENTRAAL

Gezondheid & welzijn van de medewerker

In het onderzoek komt sterk naar voren dat het belang van de gezondheid en het welzijn van de medewerker is gegroeid in verband met het thuiswerken. De sociale isolatie en de verstoorde werk-privébalans zorgen voor deze toenemende aandacht van de gezondheid en welzijn van de medewerkers.

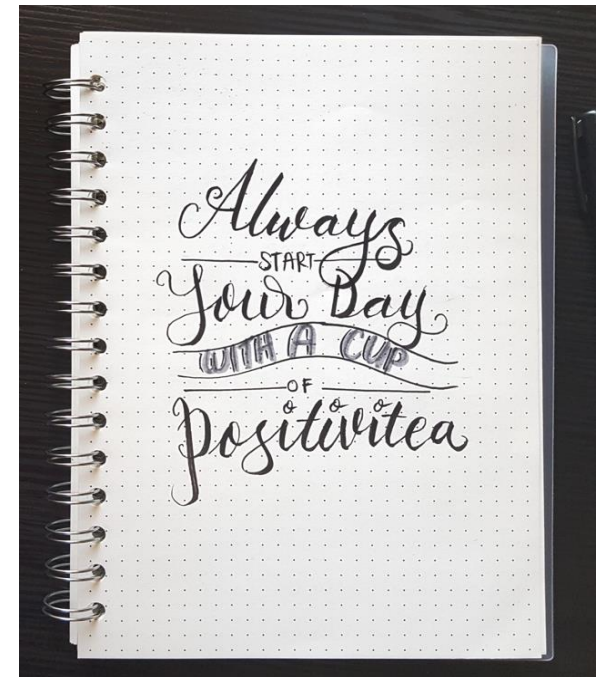
Medewerkers hebben hun werkdag opnieuw moeten uitvinden en inrichten. Er wordt vooral op mentaal vlak een verschuiving gezien.

Ook de fysieke gezondheid blijkt een belangrijk onderdeel. Daarover wordt gezegd:

“Ik verwacht eigenlijk dat het met het nieuwe concept ook nog wel veel duidelijker naar voren gaat komen, hoe we in de werkomgeving aandacht kunnen geven aan gezondheid.”

FM bekommert zich om het ergonomisch inrichten van de thuiswerkplek. Echter, hier zit een groot gedragscomponent in. Het is aan de medewerker zelf om in de juiste houding plaats te nemen en de faciliteiten op de juiste manier te gebruiken. Organisaties spelen hierop in door allerlei tips en tricks te delen via intranet.

Er worden ergonomische- en vitaliteitstips gedeeld en tips over hoe de dag het beste ingedeeld kan worden. Daarnaast worden er steeds meer gezondheid apps aangeboden. Verder bieden organisaties steeds vaker online sportlessen aan en ook e-books en e-learnings over zowel mentale- als fysieke gezondheid.



Dit is een uitgave van:

FMN
Wolga 5
2491 BK Den Haag

T: +31 (0)70 20 60 176
E: fmn@fmn.nl
W: www.fmn.nl



Deze whitepaper is mogelijk gemaakt door:

FMN Community Oost-Nederland