

Samenvatting

BNW INDEX RAPPORT

Voor je ligt de samenvatting van de eerste versie van de BNW Index. Een speciale uitgave van het Smart WorkPlace Magazine ontstaan door een samenwerking tussen YNNO en Smart WorkPlace. De BNW Index is begonnen als een reactie op de vraag van diverse Workplace Managers om meer inzicht te krijgen in de grote thema's die spelen bij andere organisaties en welke stappen zij daarop verwachten te gaan zetten. Het volledige rapport geeft een uiteenzetting van de belangrijke thema's die spelen op besluitvormend niveau, de effecten hiervan op beleid en hoe dit herijkte beleid tot uitvoering komt binnen de integrale werkomgeving. In deze samenvatting presenteren wij een aantal eerste inzichten. Het volledige rapport lezen? Download deze op www.bnwindex.nl

→ DE WERELD IN BEWEGING

De wereld is volop in beweging - en is natuurlijk ook altijd al in beweging geweest. Alleen ligt alles nu meer onder een vergrootglas. Het is alsof we de grote bewegingen door de kennis en middelen die ons ter beschikking staan beter dan ooit kunnen waarnemen, begrijpen en delen.

Dat wil niet zeggen dat er meer overeenstemming is en iedereen gelijke keuzes maakt. Het bevorderen van duurzame ontwikkeling en verdienmodellen, gezondheid en welzijn, inclusiviteit en gelijkheid. En ook het anticiperen op klimaatverandering en biodiversiteitsverlies, technologie en ethiek, democratie en leiderschap, conflict en geopolitiek zijn allemaal vraagstukken waarop we de krachten kunnen bundelen, maar wel degelijk ook latente onderwerpen zijn voor wantrouwen en dispuut. Op allerlei dossiers staan we op dit moment in elk geval voor belangrijke knoop-, draai- en beslispunten. Ze vormen de kern van het hedendaagse debat in de Nederlandse samenleving en zullen naar alle waarschijnlijkheid van grote invloed blijven op de toekomstige ontwikkeling daarvan. Het zijn complexe vraagstukken die om een interdisciplinaire aanpak vragen, want alleen daarmee kunnen we écht effectieve oplossingen vinden.

WERK IN BEWEGING

Ook het werk en de werkplek zijn volop in beweging. Een beweging die in directe verbinding staat met de stroomversnellingen van de natuurlijke, maatschappelijke, technologische en wetenschappelijke systemen waar organisaties zich op dit moment toe dienen te verhouden. In een wereld die snel verandert is het voor organisaties belangrijk om zich snel aan te kunnen passen. Maar ja, hoe doet je dat? En op basis van welk kompas? "Hoe zorg je dat je een werkomgeving maakt die mensen uitnodigt om weer naar het werk te komen?" is een veelgehoorde vraag. Maar is dat wel de juiste vraag? Hoe verhoudt die vraag zich bijvoorbeeld tot belangrijke maatschappelijke vraagstukken, zoals files, CO₂-uitstoot, mantelzorg, kinderopvang, het welzijn van medewerkers, de verbondenheid tussen medewerkers en de huidige personeelstekorten op de arbeidsmarkt? En hoe gaan Nederlandse organisaties daarmee om? We gaan dat hier niet oplossen, maar de volledige publicatie beoogt wel richting te geven aan het debat over werk, werkplekken en de rol die beslis-sers, werknemers en organisaties in Nederland daarbij hebben. De maatschappij verandert immers ook door ontwikkelingen in organisaties en vice versa; zoals door nieuwe technologieën, inbreng van mensen van verschillende leeftijden en achtergronden, en door de ma-

nier waarop we over werk, economie en samenleving nadenken. Deze veranderingen hebben een grote invloed op hoe we werken en welke werkomgeving daarbij nodig is om dit goed te kunnen ondersteunen.

KENNIS DELEN OM (NIEUWE) RICHTING TE VINDEN

Als veel onzeker is, helpt het om te weten hoe anderen met de veranderingen omgaan. Zo kun je elkaar inspireren om een nieuwe denkrichting of een nieuw handlingsrepertoire te bepalen. Organisaties zijn op dit moment naarstig op zoek naar voorbeelden en ideeën die hen kunnen helpen de koers te bepalen. Er is honger naar informatie en kennis. Nieuwe informatie geeft houvast en richting in onrustige tijden en is bijvoorbeeld bruikbaar bij de kennisuitwisseling in whatsappgroepen, kenniskringen en round tables. Tegelijkertijd richt veel werkplekonderzoek zich op de internationale markt, terwijl de Nederlandse manier van werken en het kantoorgebruik daarvan vaak afwijkt. Nederlanders zijn van oudsher vrij in hun denken en doen, wars van hiërarchie. We werken in een sterk egalitair systeem en hebben ons ontwikkeld tot autonome denkers. Maar ook autonome denkers hebben behoefte om te bepalen of ze op de juiste koers liggen. Een overkoepelend beeld van de Nederlandse markt is dus wenselijk, om kennis met elkaar te delen en stuurinformatie te genereren. "Hoe doen 'wij' het ten opzichte van andere organisaties?", is daarvoor een belangrijke vraag. Deze Benchmark Nederlandse Werkomgeving is uitgevoerd met die vraag in het achterhoofd. Daarmee is informatie verzameld en een overkoepelend beeld geschetst voor de Nederlandse markt. Zo zijn er gesprekken gevoerd met experts en zijn er vragenlijsten uitgezet om een helder beeld te krijgen van de thema's waaraan organisaties werken en de keuzes die ze op dit moment maken.

Het onderzoek is weliswaar praktisch van aard, maar is gebaseerd op degelijke wetenschappelijke methoden

om betrouwbare kennis te genereren. De praktijk en de wetenschap kunnen elkaar versterken bij dit soort onderzoek. De praktijk voedt de wetenschap met actuele vraagstukken en helpt bij bruikbaar maken en de werkelijke toepassing van de opgedane kennis in de praktijk. Dit onderzoek moedigt iedereen aan om hierover na te denken, te debatteren, verder te kijken dan de huidige situatie en te bedenken hoe men zich het beste kan aanpassen aan de veranderende wereld van werk. Het rapport benadrukt ook het belang van de Workplace Manager bij innovatie, flexibiliteit en integraliteit bij de veranderingen. Dit gericht op het werk, de gebouwde omgeving en werkplekken in organisaties. Met een duidelijke blik op de toekomst biedt dit onderzoek waardevolle inzichten voor iedereen die geïnteresseerd is in de toekomst van werk en werkplekken in Nederland.

DE BNW RESULTATEN: ZOEKEN NAAR NIEUWE WEGEN

Dat er veel veranderingen in korte tijd hebben plaatsgevonden en een Workplace Manager op vele borden tegelijk moet kunnen schaken, blijkt uit de uiteenzetting van resultaten van het onderzoek. Organisaties geven aan activiteiten te ondernemen op alle negen van de

benoemde thema's, in meerdere of mindere mate. Zij bevinden zich daarnaast in heel verschillende ontwikkelstadia als het gaat om hoever gevorderd de activiteiten ontplooid zijn per thema – variërend van verkennend tot het uitrollen van een consistent beleid of zelfs al in een fase van het evalueren van het bestaande beleid.

De enige gemene deler tussen organisaties lijkt de nummer twee in de ranking van belangrijkste trends: de krapte op de arbeidsmarkt. Een andere gemene deler die sterk naar voren komt is de inzet op digitalisering. Een thema die steeds groter en complexer wordt en uitdagingen biedt in de breedte van ons vakgebied. Dat is ook een algemene conclusie die, gedeeltelijk verwacht, naar voren is gekomen uit het onderzoek. Er is geen gouden formule of stappenplan om tot de beste werkomstandigheden te komen. De samenhang tussen de verschillende onderwerpen is groot en uitdagingen zijn bij iedere organisatie net even anders. Er is geen one size fits all formule te formuleren die aangeeft op welk thema ingezet moet worden. Elke organisatie dient voor zichzelf de sleutel tot een succesvolle werkomgeving te vinden. Dat zien we ook terug in de grote variëteit aan interventies wordt ingezet om die sleutel te vinden.

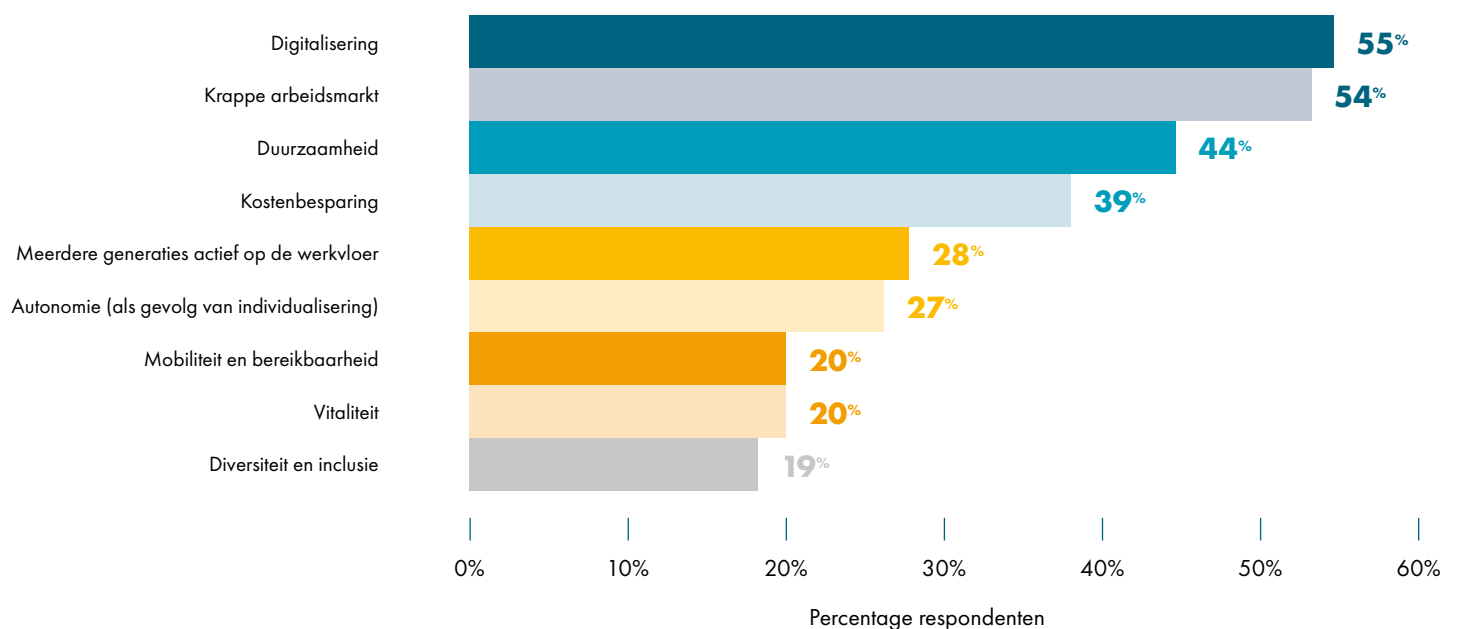
Verdiepend op digitalisering als belangrijkste ontwikkeling: maar liefst 81% van de organisaties geeft aan dat de behoeften rondom de digitale werkomgeving rigoureus zijn veranderd ten opzichte van pre-corona. We zijn nu eenmaal veel digitaal gaan (samen)werken. Een ontwikkeling die de indeling van onze werkdag totaal heeft veranderd: plaatsonafhankelijk werken is het nieuwe uitgangspunt, zegt ook 89% van de deelnemende organisaties. Tegelijkertijd zorgt de digitale werkomgeving ervoor dat de fysieke werkomgeving ineens voor andere activiteiten en met een andere frequentie wordt gebruikt. Al lijkt er bij de deelnemende organisaties nog geen eenduidig beeld te zijn over de (nieuwe) functie van het kantoor. Is dit alleen nog maar een ontmoetingsplek? Een duidelijk signaal dat deelnemende organisaties in ieder geval afgeven is dat er, voorlopig, niet méér vierkante meters zullen worden toegevoegd aan het vastgoedportfolio. Vaak ook niet bij groei in medewerkers.

FLEXIBILITEIT EN STURING OP DATA

Dat we geen vierkante meters toevoegen aan ons vastgoedportfolio, betekent niet dat de werkomgeving stil staat. Sterker nog: de werkomgeving is in beweging. Met de veranderingen die elkaar snel opvolgen is het

TOP TRENDS

→ DEZE TRENDS BEÏNVLOEDEN OP DIT MOMENT DE NEDERLANDSE WERKOMGEVING.



niet gek dat organisaties vooral op zoek lijken te zijn naar flexibiliteit. Zij geven als respons op de enquête tientallen keren terug dat de werkomgeving van de toekomst vooral flexibiliteit moet bieden. Flexibiliteit in op- en afschalen van werkplekken, flexibiliteit in type ruimte en multifunctionaliteit van ruimten, flexibiliteit in het vastgoedportfolio door middel van verschillende eigendomsconstructies, en ga zo maar door.

Meer dan de helft (57%) van de organisaties neemt toekomstbestendigheid in overweging wanneer er nu keuzes worden gemaakt over het optimaliseren van de

werkomgeving. Volgens de deelnemende organisaties is een goede balans tussen de investeringskosten en de positieve beleving van de gebruiker daarin essentieel.

Het maken van afwegingen om tot efficiënt en goed gebruik te komen van de omgeving wordt steeds meer gebaseerd op data. Als de toekomst meer flexibiliteit van ons verwacht, is het inzicht hebben in de toekomstige gebruiker, diens werkwijze, (reis)bewegingen, voorkeuren en behoeften van ongekend belang. Alleen zo kunnen we goed onderbouwde keuzes maken, flexibiliteit bieden en tijdig anticiperen op wat komen gaat.

WORKPLACE MANAGEMENT WORDT VOLWASSEN!

Wat betekent dit nou allemaal voor ons vakgebied? De uitkomsten van de BNW Index laten duidelijk zien dat een integrale benadering van de fysieke, digitale en sociale werkomgeving – *bricks, bytes & behaviour* – nu toch echt gemeengoed is geworden. Bij ruim drie kwart van de deelnemende organisaties zijn drie of meer afdelingen direct betrokken bij het workplace management, waarbij (inderdaad) FM, ICT en HRM het meest worden genoemd. We zien de integraliteit ook terug in de aard van de trends en hoe hierop wordt ingespeeld.

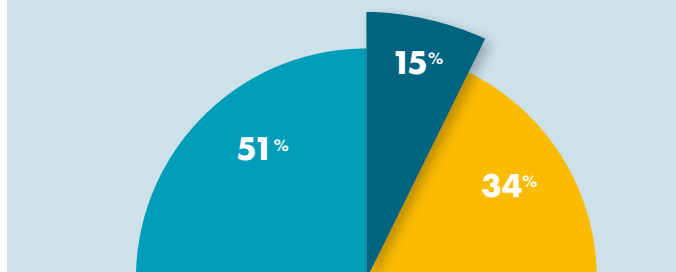
ONTWIKKELING M²

→ ZO ONTWIKKELT HET AANTAL VIERKANTE METERS KANTOORRUIMTE ZICH IN DE KOMENDE VIJF JAAR.



→ BELEID OVER WERKEN OP KANTOOR.

- / Individueel gedreven: de medewerker bepaalt zelf
- / Organisatie gedreven: er is een richtlijn gesteld door de organisatie
- / Team gedreven: het team komt samen tot consensus



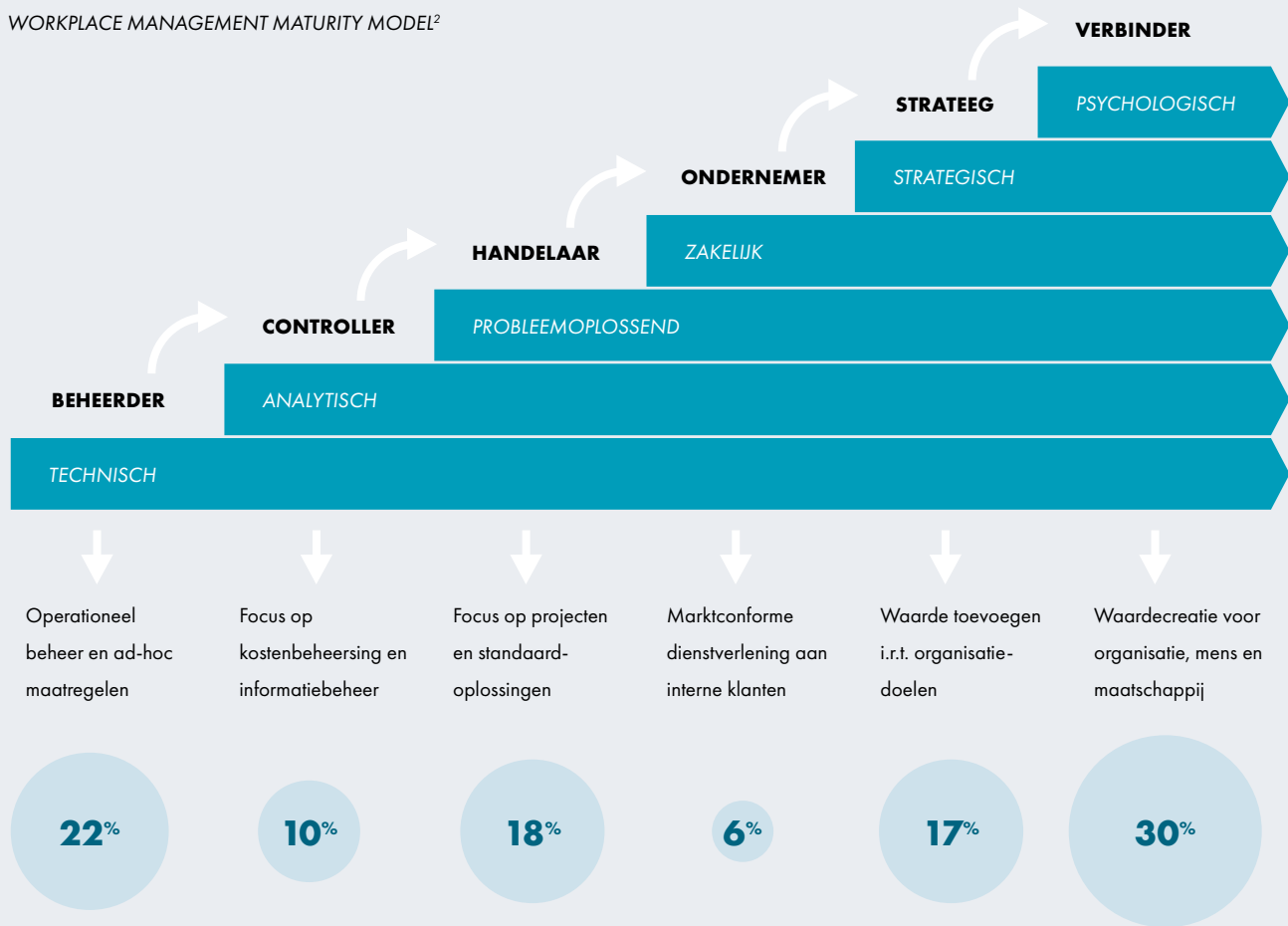
Multidisciplinaire samenwerking is noodzakelijk geworden, met hybride werken, digitalisering en krapte op de arbeidsmarkt als belangrijke drivers. En met de coronapandemie als krachtige katalysator.

ANDERS WERKEN, NU OOK ZELF

In de fase die nu is aangebroken, wordt het tijd om als workplace professionals 'anders werken' ook op onszelf te gaan betrekken. In de eerste plaats, door een voorbeeldrol te vervullen in multidisciplinaire samenwerking. We hebben sterke integrale programma- en projectteams nodig, om samen te werken over de grenzen van vakgebieden, afdelingen en organisaties heen.

In de tweede plaats, zullen we ons anders moeten gaan verhouden tot de gebruikers van de werkomgeving. Het aloude streven naar maximale tevredenheid door het aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de vraag, is nog steeds nobel maar niet langer realistisch. Daarvoor is de vraag te dynamisch en te divers geworden,

WORKPLACE MANAGEMENT MATURITY MODEL²



bovendien is steeds minder vastomlijnd wie tot de (toekomstige) gebruikerspopulatie behoren én het aanbod sterk verbreed. We moeten vraag en aanbod nog steeds proberen te matchen, maar nu als *loosly-coupled systems* in plaats van 1 op 1. Dit is een wiel dat we als vakgebied grotendeels nog moeten gaan uitvinden.

In de derde plaats, vraagt de nieuwe fase om een nieuwe manier van leren. De afgelopen decennia kwam leren van anderen vooral neer op *copy-paste*: alle analyses, adviezen, workshops en projecten resulteerden in soortgelijke activiteitgerelateerde werkomgevingen, inclusief een vaak veel te grote nadruk op openheid en transparantie. Dat er nu van alles wordt uitprobeerd, biedt uitgelezen kansen om nieuwe kennis te ontwikkelen en te delen: wat werkt in welke situatie wel/niet en waarom?

WORKPLACE MANAGER IN 2031

De volwassenwording van het vakgebied vraagt nieuwe kennis en vaardigheden. Bovenop technische, ana-

lytische, probleemoplossende, zakelijke en strategische competenties moet de Workplace Manager tegenwoordig nadrukkelijk ook beschikken over psychologisch inzicht. Het wordt steeds belangrijker om te onderzoeken en te begrijpen hoe gebruikersbehoeften verschillen en veranderen. Daarnaast wordt de hedendaagse Workplace Manager steeds meer een 'verbinder', die in staat is om verschillende doelen, behoeften en belangen te betrekken bij het ontwikkelen en implementeren van een succesvolle, toekomstgerichte workplace strategie. De term verbinder onderstreept ook het belang van multidisciplinaire samenwerking – dat belang wordt zó groot dat we ons kunnen voorstellen dat de award voor de Workplace Manager van het jaar in 2031 niet langer wordt toegekend aan een persoon, maar aan een team.

DANKWOORD

Wij hebben met veel plezier aan de publicatie gewerkt en zien uit naar de volgende editie.

Dank aan alle deelnemers!

Onderzoeksteam

Anouschka de Waal, YNNO

Jan Gerard Hoendervanger, namens YNNO

Nick Letink, YNNO

Twan Bouwhuis, YNNO

Yvet Brummelhuis, YNNO

Met support van

Wim Kooyman, Smart WorkPlace

Wietse Walinga, Smart WorkPlace