

OMGAAN MET HET CORONAVIRUS:

een perspectief vanuit Facilitair Management

We kunnen er niet meer omheen, de coronacrisis is een feit en de komende maanden en wellicht wel jaren zullen we ons moeten conformeren aan de anderhalve meter-economie. Het coronavirus of ook wel het SARS-CoV-2 of COVID-19 is een crisis en het gaat er niet om wat we hiervan vinden maar hoe we ermee omgaan. In navolging van de 6 Feet Office door Cushman & Wakefield zijn er al meerdere goede voorbeelden en initiatieven gepubliceerd hoe een kantoor kan worden ingericht dat voldoet aan de nieuwe anderhalve meter samenleving en de richtlijnen gegeven door het RIVM. De grootste uitdagingen worden de gedragsaanpassingen, mobiliteit en logistiek en contact met leveranciers en externen. Ifmec heeft het idee dat Facility Management (FM) op organisatieniveau een belangrijke rol speelt in de bedrijfscontinuïteit en het voorkomen dat het virus zich binnen de organisatie verspreidt maar ook in de fase dat er langzaam teruggekeerd wordt naar het nieuwe normaal.

We moeten constateren dat kennis over het virus nog niet compleet is, er nog veel onbekend en soms emotie gestuurd, waarbij overheidsmaatregelen erop gericht zijn om binnen de beschikbare intensive care capaciteit te blijven. Het grootste gevaar van de pandemie is dat hij zich ongecontroleerd voltrekt. Het gaat dan om de spreiding en duur waarmee het virus zich binnen de bevolking kan verspreiden. De gedachte om terug te keren naar het nieuwe normaal via groepsimmunitet impliceert dat men ervan uit gaat dat minstens 60% van de bevolking door corona besmet wordt[1]. Nu blijkt dat nog maar 3% van de Nederlandse donors antistoffen tegen COVID-19 heeft aangemaakt aldus Sanquin[2]. Naar verwachting komt een vaccin tegen COVID-19 op grote schaal pas eind 2021 beschikbaar[3]. In het "nieuwe normaal" zal een kantooromgeving rekening moeten houden met een vermindering in het aantal werkplekken van 40% tot 50%[4]. Kijkend naar de bedrijfscontinuïteit zien we dat ondanks de coronacrisis, mede dankzij de ICT voorzieningen, veel bedrijven goed door kunnen werken. Wel is dit erg sector afhankelijk. Maar de wens en het verlangen naar persoonlijk contact komt steeds meer. Veronderstelde menselijke behoeften ten aanzien van de werkomgeving in relatie tot gecreëerde werkomgeving moeten opnieuw tegen het licht worden gehouden. Als je prima in staat bent om, met digitale ondersteuning, je werk vanuit een geïsoleerde thuisomgeving te doen, waarom zou je dan nog naar kantoor gaan? Het antwoord vóór de coronacrisis was om elkaar te ontmoeten. Digitale ontmoetingsplatformen hebben hun waarde meer dan bewezen maar kunnen de rijkdom van het menselijk contact slechts ten dele overnemen. Als de kantooromgeving volgens de algemene richtlijnen een anderhalve meter omgeving wordt, waarom dan naar kantoor gaan? Het is aan FM de opgave om die rijkdom in een vergaderstructuur, overlegstructuur en co-creatie omgeving te faciliteren.

TERUG NAAR DE WERKOMGEVING

Inmiddels is er al veel gesproken over de zogenoemde 6 Feet Office. Deze naam en bijbehorend concept werden ontwikkeld door Cushman & Wakefield. Het concept is al toegepast in hun eigen hoofdkantoor op de Zuidas in Amsterdam. Onderdelen uit dit concept zullen u inmiddels bekend zijn: loopzones met de klok mee, sticker aanduidingen op de grond en in liften, het bestellen van lunch en later ophalen, het plaatsen van schermen tussen bureaus en het leggen van speciale vloerkleden in cirkels onder bureaus waarbij de 1.5 meter (6 Feet) in acht wordt genomen. Daarnaast maakt dit concept ook gebruik van een speciaal getrainde hostess die medewerkers en bezoekers instructies geeft en toeziet op het naleven van de afgesproken regels[5]. Ook bij onze eigen opdrachtgevers zien we dat er veel discussie is en plannen worden gemaakt hoe we straks terugkeren naar onze werkomgeving. Zo merken wij bij een van onze opdrachtgevers dat er discussie is over het aanhuren van extra kantoorruimte zodat er ruimte ontstaat om meer werknemers naar kantoor te laten komen. Ook zien we dat veel organisaties besluiten om iedereen een eigen toetsenbord en muis te geven, welke aan het eind van een werkdag mee naar huis wordt genomen of in een kluisje wordt opgeborgen. Verder zien we dat er wordt gekeken naar

[1] <https://nos.nl/nieuwsuur/collectie/13824/artikel/2327338-50-tot-60-procent-nederlanders-moet-corona-krijgen-voor-groepsimmunitet>

[2] <https://www.sanquin.nl/artikelen/nieuwsberichten/2020/04/sanquin-ongeveer-3-van-donors-heeft-corona-antistoffen>

[3] <https://wntv.nl/2020/04/12/eind-2021-hopen-we-1-miljard-vaccins-te-hebben-tegen-coronavirus/>

[4] S. Stemerding; DE 1,5 METER SAMENLEVING CHECKLIST VOOR KANTOREN

[5] <https://www.cushmanwakefield.com/nl-nl/netherlands/six-feet-office>

reserveringsystemen voor werkplekken. Hierbij wordt gedacht aan het reserveren van een werkplek voor bijvoorbeeld een week. In al deze overwegingen wordt er gekeken naar een slimme inrichting van het kantoor, zonder al te grote investeringen te hoeven doen. FM is bij uitstek een functie die bij deze punten kan helpen, niet alleen om de bovengenoemde praktische aanpassingen te realiseren maar misschien nog wel meer om gedragsaanpassingen te bewerkstelligen, mobiliteit en logistiek in goede banen te leiden en te zorgen dat leveranciersgesprekken plaats kunnen vinden en externen weer veilig op bezoek kunnen komen.

GEDRAG

Een van de grootste uitdagingen is de noodzakelijke gedragsverandering. We merken dat de anderhalve meter afstand steeds meer normaal wordt op straat en in de winkel. Dit zal ook normaal moeten worden op de werkplek. Het opstellen van een aantal gouden gedragsregels die gecommuniceerd worden met medewerkers en op meerdere locaties in het pand hangen zullen bijdragen aan het naleven van deze regels. Voordat medewerkers terugkomen naar de werkplek, zullen zij al geïnformeerd moeten worden over deze gouden gedragsregels. Een mooi voorbeeld waar dit gebeurt is bij onze opdrachtgever Gemeente Capelle aan den IJssel. Hier ontvingen alle medewerkers een thuiswerk pakket met daarin een presentje om thuis fit te blijven. Hier kan gelijktijdig ook een plan van aanpak en acties voor de terugkeer naar de werkplek. Tevens kan er gewerkt worden met ambassadeurs binnen de organisatie. Verschillende werknemers van verschillende afdelingen en met verschillende functies zullen als ambassadeur de opgestelde regels uitdragen, het goede voorbeeld geven en anderen op de regels wijzen.

Essentieel in bovenstaande is wel dat voordat werknemers weer terug naar de werkplek kunnen komen er kritisch gekeken moet worden wie er wanneer naar de werkplek komt. Op dit moment kan er goed thuis gewerkt worden en ook de komende tijd zal dit vaker gebeuren. Om een planning te kunnen maken wie er wanneer naar de werkplek komt, zal er rekening gehouden moeten worden met de thuissituatie van de medewerkers maar ook met wie er samen wordt gewerkt.

MOBILITEIT EN LOGISTIEK

Een van de grote vraagstukken is hoe medewerkers naar kantoor komen en hoe men zich verplaatst tussen locaties. Hierbij staat de vraag centraal waarom mensen naar de werkplek komen en met welk vervoersmiddel. Het eerder zo gestimuleerde gebruik van openbaar vervoer, zal nu een bottleneck worden in het terugkeren naar de werkplek. Het openbaar vervoer kan simpelweg niet alle werknemers vervoeren mocht iedereen weer voor 100% terugkeren naar de werkplek. Er zal gezocht moeten worden naar andere oplossingen. Bijvoorbeeld: bied alle medewerkers die binnen 20 km een elektrische fiets aan die zij dan gebruiken om naar de werkplek te komen.

LEVERANCIERS EN EXTERNEN

Binnen organisaties heeft FM veel te maken met leveranciers. Denk alleen al aan de catering, schoonmaak, beveiliging, onderhoud van installaties etc. Met enige regelmaat komen deze leveranciers op locatie voor onderhoud of periodieke controle en evaluatiegesprekken. Om te zorgen dat ook het contact en contract met alle leveranciers optimaal blijft, zal ook hier gezocht moeten worden naar mogelijkheden binnen de anderhalve meter-economie. De catering zoals we hem gewend zijn zal veranderen naar het aanbieden van een bestelsysteem en vervolgens het ophalen van lunch of misschien wel van het bezorgen op de werkplek. De schoonmaakfrequentie zal opgeschaald worden of ingezet worden in meer specialistische schoonmaak, feit is dat het om maatwerk vraagt.

TOEGEVOEGDE WAARDE FM

Als centrale bedrijfsfunctie met brede, lokale aanwezigheid heeft FM een goed beeld van de dagelijkse situatie. Het vermogen om daarop te kunnen acteren hangt samen met de wijze waarop FM haar processen heeft ingericht en de vrijheid die zij in de uitvoering heeft georganiseerd. De FM discipline is bij uitstek in staat om centrale richtlijnen te laten aansluiten bij de lokale werkelijkheid. Dit op de terreinen van hygiënische veiligheid, personele veiligheid o.a. toegangscontrole, logistiek, het mogelijk maken van locatie ongebonden werken, mobiliteit en leveranciersbeleid. De invulling hiervan is maatwerk en het is sectorafhankelijk wat FM kan betekenen. Tegelijkertijd een mooie kans voor FM om haar waarde te laten zien. Bij een van onze opdrachtgevers in de ouderenzorg met meerdere locaties, zien we al welke toegevoegde waarde FM kan leveren. Binnen deze organisatie heeft de leverancier van alle beschermingsmiddelen voor het zorgpersoneel ervoor gekozen om niet meer te leveren aan verschillende locaties maar wordt alles aangeleverd op één centrale locatie. Vanuit deze locatie wordt alles gedistribueerd naar de verschillende locaties. In dit voorbeeld wordt er een interne distributie opgericht waarbij FM de tussenschakel is tussen leverancier en zorglocatie. Hier wordt FM echt partner in de zorg en met haar expertise toegevoegde waarde leveren.

Op dit moment is er nog veel onzekerheid en zal de tijd uitwijzen hoe de toekomst van de werkomgeving eruit komt te zien. Feit is dat een meerderheid van de mensen bereid is om te helpen, de sociale cohesie is toegenomen en men begrijpt dat dingen gaan veranderen. De eerste sectorplannen zijn inmiddels geschreven en ingediend. Toch zijn deze sectorplannen vaak erg hoog over en voor organisaties moeilijk om direct te implementeren.

Mocht u graag willen sparren over hoe uw organisatie het beste kan voldoen aan de anderhalve meter samenleving of over het doorvertalen van het sectorplan binnen uw organisatie dan kunt u natuurlijk contact opnemen met ifmec@ifmec.nl of +31 (0) 50-501 74 09.