

Prof. dr Margriet Sitskoorn: "Je brein vormt je zijn,
maar je zijn vormt ook je brein."

JE BREIN VORMT JE ZIJN

Impressie Facto
Congres 2016



Op dinsdag 14 juni vond het Facto Congres 2016 plaats in Hotel Van der Valk in Veenendaal. 245 facility professionals woonden de dag bij. Een verslag van het congres, in woord en beeld.

DOOR KLARINDA DE RIJKE EN GERARD DESSING
FOTOGRAFIE HERBERT WIGGERMAN

“Als thema voor dit congres is gekozen voor ‘Samen werken aan Vernieuwing’. Wat mij betreft had ‘werken’ ook wel met een hoofdletter geschreven mogen worden, want we weten het allemaal: als je echt wilt vernieuwen is daar noeste arbeid voor nodig”. Met deze woorden luidde Jordie van Berkel- Schoonen, oprichter en eigenaar van F-Fort, interim- en projectmanagement voor verbetertrajecten binnen facilitair management en inkoop, het Facto Congres 2016 in.

MENNO LANTING

Na haar openingspeech introduceerde Van Berkel spreker Menno Lanting, expert op het gebied van digitale technologie, leiderschap en ondernemerschap. “Mensen omarmen heel snel technologische veranderingen die organisaties niet kunnen bijbenen”, sprak hij. Het moet dus anders. Welke organisatievormen, leiderschapskwaliteiten en businessmodellen zijn nodig om als organisatie aangesloten te blijven bij de veranderende wereld?

Technologie moet mensen niet wegbezuinigen, maar juist het werk makkelijker maken en van meerwaarde zijn voor de consument. “Hier gaat het vaak mis”, stelde Lanting. Vernieuwen zit niet zozeer in meegaan met de technische ontwikkelingen. De echte uitdaging zit in de organisatie zélf innoveren.

SUCCESVOLLE ORGANISATIES

Hoe doen succesvolle organisaties het dan? Lanting: “Zij trekken zich los van structuren en richten zich op netwerken en kennisdeling.” Dat is eng, want daarvoor moeten de fundamenten in de organisatie aan de orde worden gesteld en uiteindelijk ook jijzelf.

“De conclusie is dat we onszelf niet goed weten te veranderen. Wij zitten vaak op een machtsbasis, kijken naar eigen ver-

worvenheden en staan stil bij ‘mijn lol’. Maar we moeten vooral kijken naar de toegevoegde waarde voor de klant. Dan ga je een goede toekomst tegemoet.”

Na de plenaire opening stonden tien workshops op het programma.

GOOGLE FOOD

Stijn Kuppens (Food Services Manager EMEA van Google Food) en John Dommerholt (directeur van Hospitality Group) legden in de workshop ‘Medewerkers-engagement met het Google Food Programma’ uit hoe zij een aantrekkelijke werkomgeving creëerden om de beste talenten uit de maatschappij te trekken en te behouden. Met 41 cateringpartners wereldwijd is hun voornaamste vraag ‘hoe kunnen we overal ongeveer hetzelfde bieden?’

Kuppens: “We ontwikkelden een franchisemodel met voor ons belangrijke pijlers.” Aan de andere zijde van de samenwerking wordt met diverse tools (rapportagetemplate, auditstructuur, Google Food Academy, kwartaalupdates, interactieve jaarbijeenkomst en een contracttemplate) de vinger aan de pols gehouden.

EÉN TEAM, EÉN UITSTRALING

Hoe neem je medewerkers mee in een traject waarbij alle in- en externe facilitaire medewerkers één team en één gezicht uitstralen? Marcel Boltjes (hoofd Hospitality bij Eneco), Katinka de Graaff (hoofd Documentatiemanagement bij Eneco) en Jeff Dadema (Letsgoactive traininggroep) deelden in hun workshop de geheimen achter de gedragsverandering.

Een van de onderwerpen was de 5-minutentraining. Door met ieder team gevarieerde kleine onderwerpen als ‘glimlach’, ‘kopjes opruimen’ of ‘oog-



Dagvoorzitter Jordie van Berkel- Schoonen van F-Fort in actie.



Menno Lanting: “Succesvolle organisaties maken zich los van structuren en richten zich op netwerken en kennisdeling.”



David Stillebroer (Planon) gaf samen met Paul van Rijn (JLL) een sessie over sensoren.



Stijn Kuppens (Google) gaf samen met John Dommerholt inzicht in het Google Foodprogramma.

>>



Het PSS-project B30 stond centraal in de sessie van Bas Niese (Facilicom) en Paul Hoefnagel (PBL).



Marco Schuringa over de groei naar de optimale regieorganisatie bij TNO.

contact maken' te bespreken, ontstaat er bewustwording, team-effort en een positieve flow bij de organisatie. Dadema: "Doe dit dagelijks met het hele team op een vast tijdstip. Ook als het druk is."

SOCIAL RETURN

Social return is een onderwerp waar veel organisaties mee aan de slag willen. Sinds het begin van de samenwerking tussen NXP Semiconductors en Sodexo hebben negen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een functie binnen de facilitaire organisatie gekregen. Stijn Bonnes (HR-manager bij NXP) en Matthijs de Boer (Director HR Corporate Services bij Sodexo): "Je zet mensen in op hun talenten. Je moet die specifieke kracht kennen anders kan het bedrijf niets met ze." Maar jullie zijn beiden dus bereid om te investeren en een eventueel productieverlies in te leveren?, vroeg een

deelnemer. Bonnes: "Wij zien de waarde ervan in en ja, het mag dus ook wel iets kosten."

PPS-PROJECT B30

In de presentatie van Bas Niese van Facilicom en Robert Hoefnagel, projectleider huisvesting van het Planbureau voor de Leefomgeving, stond het PPS-project Bezuidenhoutseweg 30 in Den Haag (het voormalige pand van het ministerie van Economische Zaken dat geheel wordt gerenoveerd en geschikt wordt gemaakt als huisvesting voor een aantal overheidsorganisaties) centraal. Op een vraag uit de zaal of een dergelijk geïntegreerd contract meerwaarde heeft voor de opdrachtgever was het antwoord van Hoefnagel duidelijk: "Jazeker, door op deze manier samen te werken zijn er voor hele andere oplossingen gekozen, oplossingen waar we zelf niet aan gedacht hadden. Neem de binnentuin, daar hadden we niet aan gedacht, maar wordt nu wel gerealiseerd."

TNO EN REGIE

In de sessie van TNO gaven directeur Corporate Real Estate en FM Marco Schuringa en Sacha Veeneman, Category Manager Finance, Procurement & Legal een toelichting op de zoektocht van TNO naar de ideale centrale regieorganisatie. Ze bespraken het omvangrijke veranderingstraject dat is doorlopen, de lessons learned tot nu toe en de stappen die nog gezet gaan worden.

SENSOREN IN KANTOREN

Paul van Rijn van JLL en David Stillebroer van Planon bespraken een actueel onderwerp: sensoren in kantoren. Onderdeel van de presentatie was de pilot die heeft plaatsgevonden bij JLL in haar kantoor in Rotterdam, waarbij zowel de impact voor de gebouwgebruiker (real-time inzicht in beschikbaarheid van



Kyrsa de Bruine (ISS) en Maurice Verwer (PwC) over de integrale samenwerking ISS/PwC.



Henk van Raan (Amsterdam ArenA) over Amsterdam ArenA 2020, samen met Iljan van Hardevelt (TG).

werkplekken en kwaliteit) als de impact voor de facility manager (optimalisatie gebouwindeling, makkelijker scheiden feiten en perceptie, reductie van kosten, CO₂-uitstoot en energiegebruik) werden toegelicht.

HYBRIDE BVP

Jordie van Berkel-Schoonen en Jessica van Hees, beiden van F-Fort, behandelden op een interactieve manier onder meer drie cases waar BVP op een eigen specifieke manier is toegepast. Ze gaven een aantal tips voor zowel opdrachtgevers als opdrachtnemers en een algemene tip voor de samenwerking: zorg voor een nauwkeurige, positief-kritische en leuke concretiseringsfase, die investering levert je jaren plezier op en verdient je gegarandeerd terug.



Marc Westeneng van flowresulting over unieke klantbeleving.



Matthijs de Boer (Sodexo) en Stijn Bonnes (NXP) over social return bij NXP.

JOINT VALUE PROPOSITION

Maurice Verwer en Marjolein Kurstjens van PwC en Kyrza de Bruine van ISS, gingen nader in op de integrale uitbestedingsrelatie die beide organisaties sinds 2015 met elkaar hebben, en waarbij 72 van de 80 facilitair medewerkers zijn overgegaan naar ISS. De samenwerking is ingericht volgens het model van Kate Vitasek, genaamd Vested, een model dat ISS al langere tijd toepast. Het heeft ervoor gezorgd dat ISS met PwC een Joint Value Proposition heeft kunnen opstellen.

De Bruine lichtte onder meer de vier focuspunten in de samenwerking toe, namelijk: innoveren, professionaliseren van de facilitaire organisatie, ontwikkelen van de medewerkers en nader vormgeven aan hospitality. Ook werden enkele keylearnings gedeeld: zorg voor de

juiste persoon op de juiste plek, realiseer je dat het contract vanaf dag 1 verandert en besef dat er tijd nodig is om elkaar te begrijpen.

KLANTBELEVING

Marc Westeneng van marketingsadviesorganisatie flowresulting gaf een presentatie over het realiseren van unieke klantbeleving. Hij ging in op de ideale customer journey die volgens hem moet voldoen aan de volgende kenmerken: vanzelfsprekend, betrokken, betrouwbaar, eigen en memorabel. Een van de belangrijkste boodschappen van Westeneng was: blijf je als dienstverlener steeds afvragen waarom je iets op een bepaalde manier doet. 'Je moet je blijven verwonderen'.

AMSTERDAM ARENA 2020

Iljan van Hardevelt van Twynstra Gudde en Henk van Raan, Director Innovation en FM bij Amsterdam ArenA, lichtten de plannen toe die moeten leiden tot een geheel gemoderniseerde Amsterdam ArenA in 2020. Het meest opvallend is de uitbreiding van de omloop (wordt driemaal zo breed) en de introductie van onder meer nieuwe serviceconcepten. "Die moeten ertoe leiden dat mensen eerder naar het stadion komen, meer besteden en langer blijven", zei Van Raan.

PROF. MARGRIET SITSKOORN

Als afsluitende spreker was het woord aan prof. dr. Margriet Sitskoorn, hoogleraar neuropsychologie. In een geweldig leuke, leerzame én herkenbare presentatie van een klein uur, vol met humoristische video's en kleine oefeningen, nam ze de zaal mee in haar verhaal over succesvol zijn en worden. "Succesvol gedrag van personen heeft alles te maken met de aanwezigheid van een aantal vaardigheden en eigenschappen. In de aansturing daarvan speelt het prefrontale her-



Hybride BVP was het onderwerp in de workshop van Jesscia van Hees en Jordie van Berkel-Schoonen van F-Fort.



Katinka de Graaff en Marcel Boltjes van Eneco en Jeff Dadema van Letsgoactive. over 'Eén team, één uitstraling'.

senschors een hele belangrijke rol. Als je dit deel van de hersenen op een juiste manier ontwikkelt kun je daar als manager van profiteren." Hoe doe je dat dan? Sitskoorn gaf een aantal tips. Doe regelmatig iets geheel nieuws, train je aandacht, door bijvoorbeeld aan meditatie of mindfulness te doen, slaap gemiddeld zeven tot negen uur per nacht in een vast patroon, beweeg minstens drie keer in de week (hartslag wel 120+), 'connect today with tomorrow' en neem de tijd. Als je aandacht aan die zaken besteedt, is de kans groot dat je succesvoller wordt en ontwikkel je jezelf van een 'homo sapiens' tot een 'homo sapiens verus'.

Voor meer foto's: zie <http://facto.nl/verslag-facto-congres-2016>