

# ‘De facility manager wordt innovatiescout’

Futurist Marcel Bullinga over seniorenpretparken en FM-apps

**De wereld lijkt op dit moment in een hoger tempo dan ooit te veranderen. De digitale revolutie brengt ongekende mogelijkheden. Deze mogelijkheden hebben gevolgen voor de manier waarop wij leven en werken. FMI sprak met futurist Marcel Bullinga van Futurecheck over werk en werkomgeving in 2025.**

*Ivo voor den Dag*

Helaas bestaat er geen glazen bol waarin wij de toekomst kunnen zien. Maar gelukkig zijn er alternatieven. Futurist Marcel Bullinga, auteur van *Welcome to the Future Cloud – 2025 in 100 Voorspellingen* vertelt over zijn visie op de toekomst van werk en werkomgeving met de lezers van *FMI*. Een toekomst die voor de facility manager kansen zal bieden. ‘De facility manager moet lef en ondernemerschap tonen’, zo is het advies van Bullinga.

## **Werken in een wolk**

Bullinga is zeer stellig over de werkomgeving in 2025: ‘Werken is virtueel geworden, het onderscheid tussen fysiek en virtueel zal verdwijnen.’ Dit onderscheid zal verdwijnen omdat we in staat zullen zijn om levensechte projecties – zogenaamde hologrammen – van mensen te creëren. Hierdoor is de noodzaak om elkaar fysiek te ontmoeten een stuk kleiner, voorziet Bullinga. ‘De drempel om af te spreken wordt een stuk hoger. Je moet wel een heel goed excuus hebben om elkaar fysiek te ontmoeten.’

Bullinga deelt zijn visie met bevoegenheid: ‘De andere kant van de wereld bestaat straks niet meer, alles is bereikbaar doordat alles virtueel kan. Voor de *game generation* betekent dit concurrentie van over de hele wereld. Zeker omdat taalbarrières zullen verdwijnen. Teksten worden realtime vertaald. Het analyseren van data, het schrijven van verslagen, het controleren van een gebouw: met hetzelfde gemak wordt dat op afstand gedaan door iemand die in India werkt of door software.’

Ondanks de verregaande virtualisering van de wereld zijn er nog genoeg redenen om elkaar zakelijk te ontmoeten. Strategische beslissingen zullen veelal nog genomen worden op basis van fysieke ontmoetingen, en ook het traditionele personeelsuitje zal volgens Bullinga niet verdwijnen.

Bullinga vergelijkt de toekomst met een wolk waaruit je met het grootste gemak kennis, onderwijs, geld en energie plukt. De wolk is een wereld zonder olie en zonder papier. Niet alleen onze werkplek hangt in die wolk, ook onze persoonlijkheid. Omdat elkaar fysiek ontmoeten minder belangrijk wordt zal er een andere basis van vertrouwen moeten ontstaan. ‘De wereld zal transparanter worden. Onze

*‘We moeten terug naar prikkelloos werken. Niet langer op zes schermen tien dingen tegelijk doen’*

Marcel Bullinga

ervaring, onze fouten, onze resultaten, alles is bekend en controleerbaar. Op basis daarvan stellen we vast of wij vertrouwen in iemand hebben. Of er een wederzijds belang is om zaken te doen. Waar de drempel om fysiek te ontmoeten hoger wordt, is de drempel tot vertrouwen lager, omdat zaken veel controleerder zijn.'

Hoewel Bullinga vooral kijkt naar de kansen, ziet hij ook beperkingen. Door deze bijna onbegrensde mogelijkheden komen er namelijk ook meer prikkels. De beperking ziet hij dan ook vooral in de vraag of de mens wel in staat is om de omslag te maken. De sleutel ligt volgens hem dan ook in het inbedden van deze prikkels: 'We moeten terug naar prikkelloos werken. Niet langer op zes schermen tien dingen tegelijk doen. De wijze waarop wij nu omgaan met het scherm maakt het een *burnout-screen*>. Ik voorzie de ontwikkeling van nieuwe soorten schermen: *slow screens en group screens*. Een slow screen is een verleidingsloos scherm, net als een boek. Gericht op één taak, waarbij je dus meer focus hebt. Een groepscherm is ingebed in de muren van een (kantoor) gebouw en zorgt ervoor dat je in een groep kunt samenwerken. Aai de muur en je deelt je bouwtekeningen... Het kan nu al.'

#### Concurrentie van de robots

De *war for talent* heeft gevolgen voor zowel werkgevers als werknemers. 'Het is geen geheim dat er door vergrijzing een tekort aan handen in eigenlijk alle beroepsgroepen zal ontstaan. Dit tekort zullen we het eerst gaan merken in de westerse wereld en Japan, en pas later in China. Hierdoor zullen zaken geautomatiseerd en gerobotiseerd moeten worden. En die zaken die nog wel door mensen gedaan worden, moeten bedrijven met elkaar gaan delen. Menskracht wordt te duur', schetst Bullinga. 'Door de virtualisatie is er concurrentie van over de hele wereld. Iedereen kan jouw werk doen, en doordat veel processen geautomatiseerd en gerobotiseerd zullen worden, moeten mensen zich op een andere manier gaan onderscheiden. Dat kan door te investeren in kennis en vaardigheden maar ook door ondernemerschap. Voor alle virtuele zaken kent de wereld geen grenzen meer, maar voor voeding energie, grondstoffen en producten geldt dat we ze steeds meer lokaal zullen produceren. Zelfvoorzienende steden en gebouwen. Vakmanschap zal een hightech opleving beleven.'

Deze concurrentiestrijd heeft gevolgen voor facilitair bedrijven: 'Wie zich bij wijze van spreken alleen maar bezighoudt met het tellen van de koffiekopjes redt het niet. De facility manager moet zelf futurist worden. Met lef en ondernemerschap kan de facility manager een grote rol spelen in het creëren van de wolk. Sociale media zijn de voorbode van deze wolk, het is dan ook goed dat steeds meer FM'ers de toegevoegde waarde hiervan zien. In mijn ogen



is de FM'er de innovatiescout van een organisatie. 'In de toekomst is er geen plek meer voor de grote organisaties die wij in de afgelopen decennia gecreëerd hebben. Bedrijven die ons gebracht hebben in de crisis waar we nu in zitten, zullen ontmanteld worden of verdwijnen, want het vertrouwen is weg. Terug naar de jaren vijftig. Kleine, specialistische ondernemers hebben de toekomst. Duurzame bedrijven hebben de toekomst. Verder voorzie ik grote kansen voor coöperatieve organisaties en familiebedrijven. We krijgen nieuwe boerenleenbanken en broodfondsen: samenwerkingverbanden van kleine ondernemers – noem het de nieuwe gildes.'

#### Groene gebiedsontwikkeling

Leegstand wordt in de markt als een groot probleem gezien, en als de werkomgeving inderdaad wordt gevirtualiseerd dan zal dit probleem alleen maar groeien. Bullinga: 'Het huidige aanbod aan gebouwen heeft toekomst in een andere bestemming. Maak van een leegstaand gebouw een seniorenpretpark, of een stadsboerderijen. Begin met deze gebouwen een groen dak te geven. Dat draagt direct bij aan de positieve uitstraling van een gebied. Het is niet zo dat alles voor niets gebouwd is.'

Voor de kantoren die nog wel gebruikt zullen worden is er eigenlijk maar één redding mogelijk: 'Gebouwen moeten zelfvoorzienend worden. Ze moeten zichzelf

en hun omgeving gaan voorzien van schone energie. Het kantoorgebouw zal in de toekomst meer ingebed worden in z'n omgeving. Werken, wonen en recreëren in dezelfde omgeving. Steden worden gesloten miniecosystemen die in hun eigen behoefte gaan voorzien. De energie zal lokaal opgewekt worden. Zonnepanelen heeft een grote toekomst, er zullen steeds krachtiger zonnecellen komen, waardoor grote energiecentrales die werken op vervuilende fossiele brandstoffen niet meer nodig zijn. Kantoorgebouwen zullen dan niet alleen zichzelf maar ook hun omgeving van energie voorzien.'

De huidige crisis draagt volgens Bullinga bij aan deze ontwikkeling: 'We stevenen af op een crash. Op het gebied van financiën is die crash dichterbij dan wij denken, maar ook grondstoffen en energie raken op. We moeten op zoek naar alternatieven. Duurzame alternatieven. Het zelfvoorzienende gebouw heeft hierin de toekomst.'

In de toekomst zijn kantoren *gaming zones* geworden. Op afstand bestuurbaar, *plug & play*. Net als de Google Headquarters. Denk aan een gebouw alsof het een verzameling apps is. Kijk eens een avondje mee met uw kinderen als ze aan het gamen zijn. Wat doen ze? Welke apps gebruiken ze op hun mobieltje? 'Zie het gebouw en haar omgeving als een verzameling appjes. Het wordt voor de facility manager steeds eenvoudiger om zaken in te passen of juist weer te stoppen als

ze niet werken. En ook het verbeteren van de dienstverlening wordt daarmee steeds eenvoudiger. De facility manager moet zijn oor in 2025 meer dan ooit te luister gaan leggen bij de klant. De inzet van social media vandaag de dag is een mooie aanzet.'

Aardig voorbeeld van hoe het kan gaan: op Twitter deelde de redacteur mee dat hij op weg was naar Bullinga voor een interview. Prompt kwamen er vragen richting Bullinga, die deze meteen beantwoordde.

#### Kansen creëren

Voor de facility manager ziet Bullinga een mooie toekomst, maar dit is wel een toekomst die zij zelf moeten gaan maken: 'Naast de zaken die voor de hand liggen, zoals bijvoorbeeld de transformatie van gebouwen, moeten de facility manager haar eigen kansen gaan creëren. Hierbij gaat het om de ontwikkeling van virtuele werkplekken, gebiedsontwikkeling en het delen van diensten. Het vakgebied zal, net als alle andere vakgebieden, meer ICT-invloeden krijgen. 'Met alle veranderingen die eraan komen op het gebied van duurzaamheid en werkomgeving moet de facility manager laten zien dat hij een grote toegevoegde waarde kan leveren. De tijd dat mensen facility management moeten zien als kostenpost is definitief voorbij, de facility manager zelf moet hierin voorop gaan. Een concrete start is om zelf FM-apps te gaan ontwikkelen. FMI zou een wedstrijd kunnen uitschrijven voor de beste apps. Op deze manier kan de facility manager de plek in de boardroom verdienen waarvan hij droomt.'

#### > Discussie

De visie van Bullinga nodigt uit tot discussie. Dat is één van de kerntaken van een futuroloog. Hij vindt dat een sterke online *préséance* een vereiste is voor elke FM'er met ambitie. Hij nodigt de lezers dan ook uit hem te volgen op Twitter @futurecheck en te discussiëren over de stellingen.

Op pagina 20 kunt u zien hoe enkele professionals reageerden op de stellingen van Bullinga.

Stelling 1: In de toekomst is werken een game en zijn kantoren gaming zones geworden.

Stelling 2: In de toekomst zijn auto's, restaurants en zolderkamers virtuele kantoren geworden. Dat betekent: minder fysieke kantoren en meer leegstand.

Stelling 3: Alleen groene, energie-zelfvoorzienende gebouwen die in staat zijn diensten te delen met hun omgeving hebben in de toekomst nog verkoopwaarde

Stelling 4: Facility managers die echt meer waarde willen creëren voor hun bedrijf, moeten innovatiescouts worden. Ontwikkel FM-apps!