

'Gebruikerservaring en eigenaarschap essentieel voor succes huisvestingsconcept'

31-07-2020 09:00



User experience, workplace consulting en change management: in het buitenland zijn het bekende en geroemde begrippen. In Nederland worden deze diensten nog relatief weinig ingezet. En dát terwijl draagvlak van de gebruikers bepalend is voor het succes van je huisvesting. Of het nu gaat om renovatie, transformatie of nieuwbouw. "Alles begint met een goede huisvestingsstrategie", zegt senior UX consultant Wilco Poppelier van [Drees & Sommer Nederland](#).

"Het is in onze optiek essentieel", zo zegt Wilco, "om vanaf het begin te verbinden. Vanaf het eerste initiatief daadwerkelijk te weten wat de eindgebruikers van een gebouw nodig hebben om optimaal te kunnen functioneren. De uiteindelijke alignment tussen de organisatorische doelen en de behoeften vanuit de gebruiker om deze doelen te behalen, bepaalt voor het grootste deel het succes van het project of verandering. De user experience", aldus Wilco, "is de randvoorwaarde die we nodig hebben om een concept te laten slagen: creating positive ownership and emotions."

Flexibel werken levert schat aan ervaring

User experience in workplace consulting en change management is interessant wanneer je als bedrijf een beweging wilt maken: dat kan bijvoorbeeld groei of krimp zijn, maar ook digitalisering of individualisering. Efficiency is één van de keywords die bij alle bewegingen van belang is. Bedrijven willen zich zo flexibel mogelijk organiseren zodat ze toekomstige trends gemakkelijk kunnen adopteren, óók in tijden van Covid-19. "Bij veel bedrijven is het nog zo dat de top de gehele huisvesting uitdenkt. Dat is een gemiste kans", geeft Wilco aan. "Zeker nu zoveel mensen ervaring hebben met flexibel werken, kan dat een schat aan informatie en efficiency opleveren. Wat was het grootste gemis tijdens het verplichte thuiswerken? Wat is voor hen de meerwaarde om naar kantoor te komen? Zijn dat de ontmoetingen met collega's, is dat het comfortabele consistente klimaat op kantoor? De koffie misschien zelfs? Dit zijn de vragen waar organisaties zich mee bezig moeten houden. De functie en intensiteit van het kantoor gaat veranderen. Discussieer met je gebruikers waar de toekomstige situatie aan moet voldoen. Juist nu. Je kunt daarmee je organisatiedoelstellingen waarborgen en het is bovendien een excellente kans om talent aan te trekken en te behouden."

Doelstellingen behalen

"Wij verdiepen ons uiteraard in de situatie, doen een bezettingsgraadmeting, halen het speelveld op bij directies en analyseren alle verkregen informatie, maar we realiseren ons dat de gebruiker het uiteindelijk moet doen. Al vraag je de mensen simpelweg: 'Wat heb jij nodig om je targets te behalen?' Dan is het echt niet zo dat iedereen altijd de wereld wil hebben of zal krijgen; vaak zit een bevredigend antwoord in details. Maar dan nog", voegt hij eraan toe, "gaat het niet om de fysieke uitwerking, maar om het achterliggende concept: Geef de gebruiker de mogelijkheid om positief eigenaarschap te creëren over de toekomstige situatie door een actieve rol en erkenning te krijgen in 'het project Huisvesting.'"

Hogere succesfactor

Wilco is ervan overtuigd dat elk bewegingsdoel een hogere succesfactor kan behalen door gebruikers te integreren in het proces. "Positief eigenaarschap heeft ook een positieve weerslag op de toekomstige situatie. Of het doel nu is meer kennisoverdracht, meer cross selling, meer efficiency of minder kosten: laat de gebruiker meedenken en je zal verstedeld zijn van het resultaat en mogelijke oplossingen. Idealiter stappen we in vanaf de eerste brainstormsessie over nieuwe of andere huisvesting. Dan weet je meteen wat er leeft binnen een organisatie en wat de ambitie is. Soms wordt een werkplekconcept aangeleverd, vanuit een internationale formule bijvoorbeeld. Dan halen we er binnen de kaders het maximale uit. We zorgen dat we de vastgoedtargets behalen, finetunen met de gebruiker en waarborgen zo de lokale identiteit en cultuur. Het laatste is iets waar je simpelweg niet aan ontkomt als je succesvol wilt zijn in veranderen. En wie wil dat niet?!"

Verandermanagement: implementatie van functionaliteit

Een goed praktijkvoorbeeld is Nokia. Wilco: "Wereldwijd adviseren we Nokia over de werkplekken en de ideale situatie tussen vastgoedtargets en de lokale behoeften en verwachtingen. Gezamenlijk hebben wij een werkplekconcept neergezet dat global wordt uitgerold. Voor met name de Europese vestigingen verzorgen we ook het change management: hoe kan de geboden functionaliteit geïmplementeerd én eigen gemaakt worden?". Verandermanagement is één van de trajecten die Drees & Sommer aanbiedt. "We werken waar mogelijk integraal. Dat kan, zeker nu we zijn samengegaan met advies- en projectmanagementbureau BOAG, ver gaan: van kostenraming en haalbaarheidsonderzoek tot en met workplace consulting, projectmanagement, directievoering en toezicht tijdens de bouw, opleverbegeleiding, onderhoudsplanning en nazorg. Voor onze opdrachtgevers heeft het een grote meerwaarde als zij alles aan één partij kunnen uitbesteden en geen kwaliteitsverlies hebben door continue overdracht. Ook hierbij gaat het weer om de user experience, maar dan vanuit het perspectief van de opdrachtgever."

VASTGOED JOURNAAL

Redactie