

FM-ER AAN HET WOORD:

Agnita Korsten
van Crust Young

Naam: Agnita Korsten

Functie: Oprichter en senior consultant van Crust Young

Opleiding: Hogeschool Dierenoord Facility Management, Master Cultuur, Organisatie en Management aan de VU

Vorige banen/werkgevers: FMH, AOS Studley (nu: Colliers International)

Wat is jouw werkveld?

Onder het motto: “leren, ontwikkelen en genieten” ben ik in 2012 ben ik met mijn gezin voor een periode van twee jaar naar New York vertrokken. Daar richtte ik samen met mijn man het bureau Crust Young op. Ik heb mijn dienstverlening vormgegeven rondom de elementen in mijn werk waar ik altijd veel energie van kreeg en begeleid en adviseer nu internationaal werkende organisaties, teams en individuele teamleden. Het doel is altijd om mensen te laten excelleren en de internationale samenwerking en performance van organisaties te verbeteren. Zo geef ik workshops en trainingen tot aan organisatieadvies. Het gaat dan over onderwerpen als organisatieontwikkeling, cultuurverandering, interculturele communicatie, teamontwikkeling en leiderschap binnen organisaties. Eerst dus vanuit de VS en sinds 2014 weer vanuit Nederland.

Hoe kwam je in de wereld van Facility Management terecht?

Ik koos na de middelbare school voor een jaar highschool in Amerika. Ik heb toen goed na kunnen denken over mijn opties voor een vervolgopleiding. De mix tussen techniek, bedrijfskunde en psycho/sociologie maakte dat ik voor FM koos.

Achteraf bezien is tijdens dat tussenjaar ook het zaadje geplant voor mijn interesse in andere culturen. En kwam ik tot het inzicht dat de taal alleen niet maakt dat

communiceren goed verloopt. Begrip voor elkaars cultuur is minstens zo belangrijk.

Hoe zag jouw loopbaan er uit?

Tijdens mijn studie liep ik stage bij een catering bedrijf op de luchthaven in Düsseldorf in Duitsland en ik verbeterde na het afstuderen mijn Franse taal door nog een half jaar als au pair te werken. Door het lezen van een artikel over FMH in een vakblad, raakte ik geïnteresseerd in dit bureau. Destijds was het een trendsettende en bepalende partij in de ontwikkeling van FM in Nederland, zowel op het gebied van facilitair advies als opleidingsinstituut. Vanuit die werkgever ging ik gelijk in de eerste maand van mijn dienstverband voor de eerste keer naar een IFMA congres dat toen in New Orleans plaatsvond. Dit is 25 jaar geleden en toen begon de internationalisering van ons vakgebied al wat zichtbaar te worden, alhoewel er slechts weinig nationaliteiten vertegenwoordigd waren. In de loop van de tijd ontwikkelde Nederland zich als voorbeeldland.

Bij FMH werkte ik 12 jaar, met onderbreking van een jaar voor een wereldreis en ik ben met de organisatie meegegroeid van trainer naar directeur van de opleidingen tak. In die periode ben ik naast mijn werk een avondstudie gaan doen aan de VU. Een studie gericht op bedrijfsculturen en nationale culturen. Deze studie en de overname van een collega bedrijf maakte dat ik meer en meer interesse kreeg in

cultuur. Cultuur is intrinsiek bepaald en als je je daarvan bewust bent, kun je daar je voordeel mee doen in het samenwerken. Gesprekken ga je anders aan, je bent je ook veel bewuster van je eigen overtuigingen en je haalt meer informatie uit de communicatie.

“De Fransen zijn altijd lastig om samen te werken”. Dat heb ik meerdere malen gehoord maar waarschijnlijk vinden de Fransen dat niet. Blijkbaar redeneren we vooral vanuit ons eigen perspectief. Als je je kunt verplaatsen in de ander ben je veel beter in staat om je doel te bereiken, goede dienstverlening te bieden en samen te werken.

Na FMH ben ik overgestapt naar AOS (nu onderdeel van Colliers International), een advies- en projectmanagementbureau gericht op de belangen van vastgoedgebruikers. Dit was in eerste instantie een organisatie met een Benelux structuur en is later overgenomen door een Frans bedrijf. Naast mijn functies in Nederland als business unit manager en later als zakelijk directeur, ben ik vanuit corporate HR in Parijs verantwoordelijk geweest voor een project voor het verbeteren van de internationale samenwerking binnen AOS. Wij hebben echt moeten leren onze internationale klanten goed te bedienen. We waren in 17 landen vertegenwoordigd. Kennisdeling bleek daarin de sleutel. Plus een structuur van overleg en beloning die daarbij past.



Wat is er veranderd aan FM door internationalisering?

Je hoeft een kennis te hebben van alle culturen. Het gaat meer om denken vanuit een framework, vanuit grote lijnen. Bijvoorbeeld: ‘Is dit een cultuur gericht op relatie of op regels?’ of ‘Gericht op groepen of op het individu?’. En waar op deze schaal bevinden we ons. Interessant in dit verband is de literatuur van Geert Hofstede en Fons Trompenaars.

Intercultural competency dat is waar het om gaat: reflectie op eigen manier van kijken, alles is relatief en kom uit je comfort zone. Cultuur is vaak een hele diepe overtuiging. Cultuur zit zo diep dat je het er niet meer over hebt. En daarom is het een leerproces om je daarvan bewust te zijn.

In China heeft men andere ideeën over tijd en samenwerken. Wij hoeven hier niet alles van te weten maar wel kunnen herkennen en voor open durven staan om goed te kunnen samenwerken. Overigens hoef je niet zo ver over de grens te gaan om te maken te krijgen met cultuurverschillen, ook in Duitsland of België bestaan andere ideeën over wat een goede manager is, hoe je een effectieve samenwerking opzet, of wat de beste manier van onderhandelen is. Juist daar waar je de verschillen minder verwacht kunnen de effecten groot zijn.

Onlangs deed ik een opdracht voor een Amerikaans bedrijf dat wilde gaan samenwerken met een Nederlands bedrijf. Ergens in het proces vertelden de Amerikanen me, dat het hen was opgevallen dat de Nederlanders zo rigide op contractonderhandelingen zaten. Terwijl het Amerikaanse bedrijf zich veel meer richtte op family values. In de interviews bleek dat het Nederlands bedrijf ervan uitging dat de te maken zouden krijgen met ‘typische Amerikanen’, dat wil zeggen: bang voor juridische ellende. Door daarvan teveel uit te gaan,

misten ze de essentie. Mijn interventie betekende een positieve kentering in de samenwerking.

Wat betekent dit voor bijvoorbeeld aanbieder van IFS die vaak internationaal werken?

Volgens mij moeten we dienstverlening ontwikkelen die niet gebaseerd is op ‘one size fits all’ maar ruimte biedt voor flexibilisering van dienstverlening. Met flexibilisering kun je je als dienstverlener focussen op cultuurspecifieke elementen.

De techniek van big data en artificial intelligence gaat ons daarbij helpen. Daarmee is vast te stellen welk maatwerk de klant wil, met welke dienstverlening we de klant echt bereiken. Zo zat ik een tijdje geleden op een vliegveld waar ik sushi kon bestellen met de Ipad. De Ipad gaf vervolgens aan hoeveel tijd ik nog had voor vertrek (en voor mijn sushi). Blijkbaar maakte het vliegveld gebruik van gezichtsherkenning want ik had nergens mijn gegevens ingevoerd. Los van de mogelijk negatieve kanten in het kader van privacy, was ik onder de indruk van deze vorm van gastgerichtheid..

Daarnaast hebben techniek en internationalisering invloed op de inrichting van onze dienstverlening. Zo moeten wij facilites gaan ontwikkelen voor virtuele teams die met name internationaal aan terrein gaan winnen.

Gaan we door de internationalisering meer op elkaar lijken in onze wensen voor dienstverlening?

In zekere zin wel. We worden meer en meer wereldburgers maar we zullen niet helemaal loskomen van onze eigen cultuur. Op dit moment lijkt het soms of de hang naar eigen cultuur zelfs sterker wordt. Als organisatie wil je werken met een standaard die over meerdere landen is uit te rollen en die tegelijkertijd recht doet aan lokale wensen. Denk aan McDonalds die over



heel de wereld hetzelfde aanbod heeft, plus specifieke producten/dienstverlening als de McKroket in Nederland.

Het idee van scrum en agile werken wordt steeds belangrijker. Dit AngelSaksische model slaat goed aan in Nederland. Maar het is de vraag of dat ook werkt in Duitsland en hoe je als FM organisatie daarop moet anticiperen.

Welke ontwikkelingen verwacht jij voor ons vakgebied?

De ontwikkelingen binnen FM lijken nu in een versnelling te zitten. Ik bezocht de Facility for Future beurs en daarbij dacht ik dat te zien. Bijvoorbeeld in de technologie. Je ziet

dat we proactiever kunnen gaan werken door de hoeveelheid informatie die uit de big data voortkomt. Daarnaast is robotisering heel interessant. In de operatie maar ook in het dienstverleningsconcept zelf. Bijvoorbeeld de rol van een robot als gastvrouw. Wat voegen wij nog toe als dienstverleners en hoe gebruiken we dit voor optimalisatie? Als vakgebied moeten we wel aan haken. Zo zal artificiële intelligentie processen versnellen met de gevolgen voor huisvesting en dienstverlening.

In algemene zin zullen we flexibeler moeten worden. Dat betekent ook iets voor de competenties van onze medewerkers. Mogelijk is

affiniteit en ervaring met techniek straks doorslaggevend. Opleidingen moeten hierop anticiperen. Een groot gedeelte van het onderwijs is gericht op beroepen die nu nog niet bestaan. De technologie zorgt voor acceleratie, ook in internationalisering.

Tot slot, blijf je actief in de wereld van FM?

Ik heb genoten van het bezoeken van de beurs en deed onlangs met veel plezier een project samen met VFM Facility Experts over het werken in de toekomst. Naar mijn mening staan we aan de vooravond van veel innovatie en dat maakt het zeker (en opnieuw) interessant.

