

# Meer mobiele werkplekken: de netwerkstrategie van Regus

**Regus is volop zijn netwerk aan het uitbreiden in België, vooral op strategische knooppunten zoals treinstations, waarmee het tegemoetkomt aan de vraag van de NMBS. William Willems, Regional General Manager Belgium & Luxembourg bij Regus, geeft ons zijn visie op de toekomst van de gedeelde business centers en op de gedragsverandering bij telewerkers.**

Het gesprek voor dit interview gaat niet door in het kantoor van William Willems, want net als 1,3 miljard andere mensen in de wereld heeft hij zijn kantoor nergens en overal. Een organisatiewijze die de diensten van zijn bedrijf mee faciliteren. Regus werd in 1989 opgericht aan de Louizalaan en stelt vandaag 3.000 kantoorgebouwen in 900 steden en 120 landen ter beschikking voor flexibele verhuur.

Van al deze locaties nemen in België de grote treinstations een prominente plaats in. Ze maken deel uit van een netwerk van 23 flexibele business centers, dat nog verder uitgebreid zal worden, meer in het bijzonder in middelgrote treinstations, luchthavens, tankstations, universiteitsbibliotheken, winkelcentra, enz. Voor dit interview koos de Regional General Manager Belgium & Luxembourg bij Regus het Regus Express Center in het station Luik-Guillemins uit.

Om het fenomeen van het telewerken, dat mogelijk gemaakt wordt door mobiele communicatietechnologieën, in cijfers uit te drukken, vermeldt hij verschillende studies, zoals 'IDC worldwide work mobile population' die aantoont dat 1,3 miljard mensen van de beroepsbevolking tegenwoordig geen vast kantoor hebben. Het rapport van Regus 'Agility at work' bevestigt op zijn beurt dat 70% van de klanten van het bedrijf van mening is dat ze nagenoeg overal kunnen werken. Ten slotte verzekert een studie van Forbes uit 2014 dat tegen 2020 één aangeworven persoon op drie niet fysiek aanwezig zal moeten zijn.

*"De arbeidswereld is volop aan het veranderen", aldus William Willems. "En dan zijn er nog enkele 'versturende' externe factoren die ervoor zorgen dat deze tendens zich nog sneller doorzet. We denken aan de alsmaar moeilijkere mobiliteit, de druk op het milieu en de komst van de generaties Y en Z op de arbeidsmarkt. Die generaties hebben een heel andere opvatting over werken dan wij. Ze zijn multifunctioneel en zijn opgegroeid met een zekere toegang tot technologie. Ze werken altijd, wanneer en waar dan ook. Ze hebben er nood aan om samen te zijn. Ze zijn zagezegd zeer onafhankelijk maar eigenlijk zijn ze zeer groepsgericht. Ze hebben ruimten voor samenwerking nodig, met een positieve energie die hun creativiteit en de ontwikkeling van projecten stimuleert. Dit verklaart dan ook het succes van de bedrijfsincubatoren en co-workingruimten. Ten slotte hebben ze coaching en aandacht nodig. Ik merk dat aan de reacties van mijn jonge medewerkers wanneer ik niet genoeg naar hen luister".*

William Willems wijst ook op economische factoren in het kader van de evolutie naar mobiliteit: *"De economie is een wereldeconomie geworden op hetzelfde moment als de ontwikkeling naar een diensteneconomie, vooral in Europa, en dat zorgt ervoor dat de arbeidsmarkt compleet verandert, want de werkgever is vrij om zich waar dan ook te vestigen. Maar een kernelement van NWOW is dat het in de eerste plaats deel uitmaakt van een financiële strategie.*

**William Willems, Regional General Manager  
Belgium & Luxembourg bij Regus:**

**"Het doel van onze netwerkstrategie is om een groot aantal strategische plaatsen te dekken tussen de woonplaats van de telewerkers en de hoofdzetel van het bedrijf, plaatsen waar ze 'on the road' productief kunnen zijn."**



De bedrijven zijn tot het besef gekomen dat de helft van de werkplekken niet bezet was, dat zo'n werkplek 15.000 tot 25.000 euro per jaar kost en dat er dus grote besparingen gerealiseerd konden worden. Want voor dienstenondernemingen zijn de gebruikskosten van de ruimten de tweede grootste kostenpost. Alle grote bedrijven met wie ik gesproken heb, hebben het bevestigd: de initiële reden is van financiële aard. En in een meer concurrerende economie biedt NWOW de mogelijkheid om de oppervlakte met 30% te verkleinen".

#### En veranderend en algemeen toegankelijk aanbod

In deze context heeft Regus zijn aanbod strategisch veranderd sinds 1989. Het aanbod is groter geworden, want het traditionele business center voldoet niet langer aan alle eisen van de huidige wereld. In het begin was het voorstel heel eenvoudig: flexibele huurcontracten en kleine oppervlaktes, tegenover het economische model van het conventionele bedrijfsvastgoed onder leiding van institutionele investeerders die streven naar een stabiele ROI en dus naar grote huurders op lange termijn.

Voortaan houdt Regus ook rekening met de leef- en verplaatsingswijze: "We willen een netwerk van werkplekken aanbieden met betere faciliteiten dan de faciliteiten waarover thuiswerkers beschikken: printdiensten, exprespostdiensten, secretariaat, enz. Het doel van onze netwerkstrategie is om een groot aantal strategische plaatsen te dekken tussen de woonplaats van de telewerkers en de hoofdzetel van het bedrijf, plaatsen waar ze 'on the road' productief kunnen zijn". Concreet kunnen de klanten van Regus voor 29 euro per maand excl. btw toegang krijgen tot de 23 business centers van het netwerk in heel België en voor 39 euro per maand in heel de wereld. Voor dat bedrag krijgen ze een werkplek in het gemeenschappelijke deel, koffie, kranten en toegang tot het netwerk. Voor vergaderzalen moeten ze extra betalen. Als ze geen maandabonnement willen aangaan, betalen ze 12 euro per dag of 6 euro per uur.

"We willen de werkruimte algemeen toegankelijk maken" zegt William Willems. "Zelfs studenten beginnen gebruik te maken van dit Express Center in het station Luik-Guillemins, terwijl ze op hun trein aan het wachten zijn".

## “Tegen 2020 zal één aangeworven persoon op drie niet meer fysiek aanwezig moeten zijn”

#### Wie zijn de klanten?

"In België zijn er momenteel 10.000 mensen met een mobiliteitskaart" aldus William Willems. "Tot die mensen behoren alle klanten van Regus, want zij krijgen die kaart gratis wanneer ze een van de andere diensten (kantoren, virtuele kantoren, vergaderzalen, enz.) kopen. De rest zijn commerciële vertegenwoordigers en begunstigden van samenwerkingsakkoorden, bijvoorbeeld met Thalys en de Kamers van Koophandel, waarvan de leden of klanten onze kaart krijgen in het kader van promotieacties of getrouwheidsprogramma's". Regus en de NMBS werken samen voor de maatschappelijke aanvaardbaarheid van deze werkwijze... of trachten meer mensen bewust te maken van deze mogelijkheid. "De generaties X en Y werken sowieso al op deze manier" argumenteert William Willems. "Door in treinstations aanwezig te zijn, kunnen we het Belgische publiek tonen dat ze flexibel kunnen werken op strategische plaatsen, rekening houdend met de verplaatsingsplannen en de dynamische mogelijkheden van de regio's waar men zich vestigt".

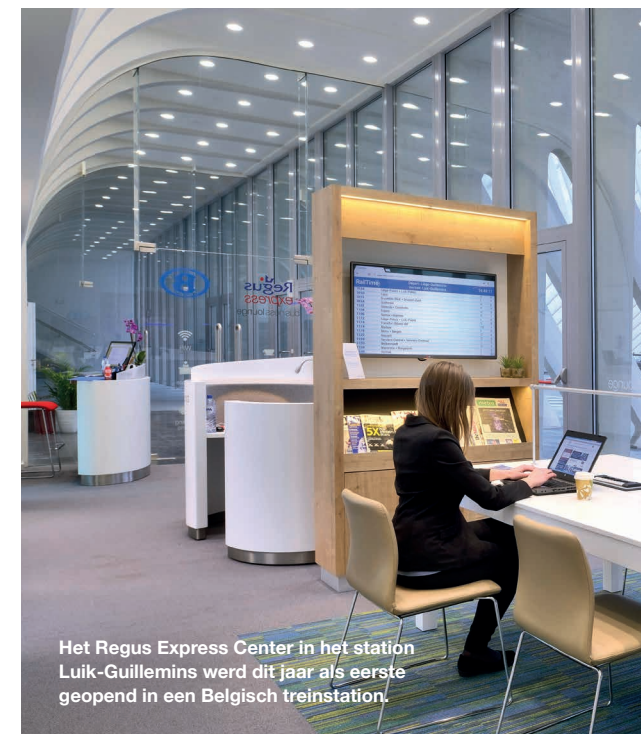
#### Telewerkers naar stations trekken

In een vorig artikel (zie kader) zeiden we al dat de NMBS het treinstation wil herpositioneren als een multifunctioneel centraal element. William Willems wijst erop dat dit eigenlijk een vrij natuurlijke rol is: "Overal ter wereld weet iedereen waar het station is. Bovendien is het altijd goed bereikbaar via andere vervoermiddelen dan de trein. Vaak bevindt het zich al honderd jaar op dezelfde plaats... In de huidige mobiliteitscontext kan het een alternatief worden voor plaatsen in randgebieden die enkel bereikbaar zijn met de wagen. Daarom wil de NMBS werkruimten aanbieden ter aanvulling op de aangeboden transportdiensten. Het is ook een kans om te weinig gebruikte of overtollige ruimten te benutten. Er moest echt gezocht worden naar een synergie met het aanbod van Regus, want een station dat zich wil positioneren als werkplaats kan niet dezelfde werk- en vergaderfaciliteiten aanbieden dan wij".

In samenwerking met de NMBS is Regus momenteel aanwezig in acht treinstations die beschouwd worden als prioritair wegens hun groot aandeel in het verkeer. De andere stations werden verdeeld over 'nice to have' (kleinere stations in regio's waar Regus nog niet aanwezig is, zoals Sint-Niklaas) en 'optioneel'. Voor de inrichting en het beheer van deze telewerkplekken werd een beroep gedaan op de ervaring van Regus. De NMBS had een dwingend bestek opgemaakt met betrekking tot het type ruimte, de stijl en de functiemenging die de NMBS wenste aan te bieden, en met voorwaarden op het vlak van co-branding, geografie, aanwezigheid van onthaalpersoneel en netwerkvorming, zelfs in stations waar minder activiteit verwacht wordt. Het hoofddoel was om de klanten van het station extra diensten aan te bieden. Maar het is ook al gebleken dat heel wat gebruikers van de Regus Express Centers daarom nog niet de trein nemen!

#### De uitbreidingsmogelijkheden van Regus

Flexibele klassieke kantoren vormen sinds 1989 de corebusiness van Regus. Daarnaast zijn er de 23 (op dit moment) Express Centers van 80 tot 300 m². Ook ontwikkelt Regus, naar het voorbeeld van de hotelketens en luchtvaartmaatschappijen, Budget Centers: hetzelfde concept maar tegen nog betaalbare prijzen. Ten slotte verkent Regus een nieuwe mogelijkheid tot diversificatie met de overname van het Nederlandse bedrijf SPACES (de overname van concurrenten maakt deel uit van zijn groeistrategie). Het concept van dit bedrijf: grote gebouwen van 2.000 tot 3.000 m² die co-working stimuleren, met de oprichting van een club met een lidmaatschap en met private ruimten, maar waar de gemeenschappelijke delen groter zijn dan elders. Doel: een arbeidsgemeenschap oprichten met ruimten voor co-working en networking, een concept dat al zeer populair is in de VS, waar concurrenten naast elkaar werken in dezelfde centers, waar ze met elkaar praten en elkaar stimuleren.  [www.spacesworks.com](http://www.spacesworks.com)



Het Regus Express Center in het station Luik-Guillemins werd dit jaar als eerste geopend in een Belgisch treinstation.

Om dit aanbod verder uit te diepen, hielp de NMBS Regus onder meer door cijfermateriaal over de pendelaars te verschaffen en door aan te geven waar er volgens haar mogelijkheden waren vanuit de verkeersdichtheid. Zo kwam bijvoorbeeld naar voren dat Sint-Niklaas een stad is van waaruit veel pendelaars richting Brussel reizen. In combinatie met de mapping van België die Regus opmaakte op basis van de honderden verzoeken die het iedere maand krijgt, en met zijn perceptie van de markten, konden zo diverse lokalisatiemogelijkheden vooruitgeschoven worden.

#### Een verrassende toename van de activiteit

"In Luik alleen al noteren we tot onze verbazing 15 tot 25 bezoeken per dag" licht William Willems toe. "Op maandbasis is het ons doel om onze vergaderzalen minstens vijf dagen per maand te verhuren en 200 tot 250 gebruikers te noteren, waarbij we slechts van maandag

tot vrijdag geopend zijn. Maar op bepaalde plaatsen, zoals het station van Brussel-Zuid en Brussel-Nationaal-Luchthaven, stellen we al een behoefte aan flexibele openingsuren vast. We hebben ook regelmatige klanten die gebruikmaken van de Express Centers maar ook van onze kantorencentra. Met hun kaart hebben ze namelijk toegang tot de werkruimte, zelfs als ons personeel niet meer aanwezig is, maar weliswaar binnen de openingsuren van het station".



Naast de Express Centers lanceerde Regus een B2B-programma voorbehouden aan de 9.000 corporate klanten van de Belgische spoorwegen. Elke bedrijfsklant krijgt kaarten op naam of bedrijfskaarten die uitgedeeld worden aan de werknemers van het bedrijf. Het bedrijf ontvangt één maandelijks factuur voor het gebruik van de vergaderzalen en andere kantoren van het hele Regus-netwerk, al dan niet in treinstations. De berekening gebeurt op uurbasis.

#### Flexibele kantoren: een troef voor HR?

Is het einde van het kantoor dan in zicht? "Nee!" verzekert William Willems. "Bedrijven zullen altijd een hoofdzetel nodig hebben voor hun corporate identity, branding en opleidingen, maar ze hoeven in het kader van hun uitbreiding geen geld meer te verliezen aan het huren of bouwen van satellietkantoren: ze moeten uitbesteden en hun werknemers flexibele oplossingen zoals de onze aanbieden. Het is zelfs mogelijk een ruimte voor te behouden voor hen, zodat ze samen kunnen blijven. Het is voor HR ook een concurrentievoordeel bij aanwervingen: een werkplek dicht bij huis, die een betere levenskwaliteit biedt. Waarom geven bedrijven geen mobiliteitskaart in plaats van een bedrijfswagen?".

Patrick Bartholomé 

#### Extra leesvoer

-  Download via [www.profacility.be/references](http://www.profacility.be/references)
  - Studie 'IDC worldwide work mobile population'
  - Rapport van Regus 'Agility at work'
-  Download via [www.profacility.be/biblio](http://www.profacility.be/biblio)
  - Artikel 'Op naar het station, maar niet om er de trein te nemen!', een interview met Koen Van De Putte, hoofd van de afdeling Change & Corporate Office van de NMBS-Holding.



Jacqueline Galant, Minister van Mobiliteit, Vincent Bourlard, Algemeen Directeur 'Stations' van de NMBS, en William Willems, Regional General Manager Belgium & Luxembourg van Regus feliciteren elkaar met het akkoord dat gesloten werd voor de oprichting van Regus Express Centers in treinstations.

#### Het Regus Express-netwerk

Eind 2014 kondigden Regus en de NMBS aan dat ze samen gedeelde werkruimten wilden openen in acht Belgische treinstations. Dat bleek geen vrome wens geweest te zijn, want deze flexibele werkruimten zijn er effectief gekomen in de treinstations. Het eerste Regus Express Center opende eind januari de deuren in het prachtige station Luik-Guillemins dat ontworpen werd door Santiago Calatrava. Daarna volgde de opening van een Regus Express Center in de stations Leuven, Brugge, Sint-Niklaas, Brussel-Luxemburg, Brussel-Zuid en Brussel-Centraal. En binnenkort gaat er ook eentje open in Antwerpen-Centraal.

De voorbije jaren kenden de treinstations een sterke evolutie. Ze bieden nu niet alleen een brede waaier aan diensten aan, maar ze zijn ook knooppunten geworden voor verschillende mobiliteitsalternatieven zoals gedeelde auto's en fietsen, parkings, enz. Door gedeelde werkruimten in treinstations aan te bieden, kiest Regus voor een totaal andere aanpak dan de aanpak die business centers traditiegetrouw volgen door te opteren voor plaatsen die veel mensen trekken.