

## “Voor mij draait alles om mensen”

[Guy Storms – Facilities Manager Telenet](#)

**I**n de ontvangsthall van het Telenet-hoofdkantoor in Mechelen komt een vriendelijke onthaalmedewerker mij tegemoet en biedt mij in afwachting een drankje aan. Het geeft mij een goed gevoel. En dat is net wat Guy Storms (Facilities Manager Telenet) gelukkig maakt: “We waren in België een pionier op het vlak van proactief onthaal. Iets betekenen voor mensen, daar draait het allemaal om voor mij. Ik maak het leven voor de mensen in het gebouw aangenamer. Ik zorg ervoor dat het voor iedereen goed is en blijft. Er bestaan geen pasklare oplossingen. Het is vooral belangrijk dat het werkt voor jouw bedrijf en binnen jouw bedrijfscultuur.”

Guy Storms (57) volgde na zijn opleiding in het Provinciaal hoger instituut voor voedingsbedrijven een posthogeschool-opleiding facility management. Hij werkt 25 jaar bij Telenet, waar hij na zijn functies als workforce manager en purchasing officer 16 jaar geleden facility manager werd: “Via mijn job als purchasing officer kwam ik meer en meer in contact met facility management, waarna ik het voorstel kreeg om mij kandidaat te stellen voor de functie. De facility afdeling was bij Telenet van in het begin een goed omklimd verhaal omdat we in het begin best wat bouwkundige projecten hadden. We groeiden enorm snel, wat de noodzaak van een facilitair team met zich meebracht. Ik ben analytisch ingesteld én werk zeer graag met mensen, wat het voor mij zo boeiend maakt.”

Guy Storms is met het team Employee Services verantwoordelijk voor 10 kantoorgebouwen van in totaal 37.418 m<sup>2</sup> en 123 technische locaties, goed voor 22.183 m<sup>2</sup>: “Tot voor kort was ik verantwoordelijk voor de soft services en physical security, nu ondergebracht in een gespecialiseerd team. Momenteel spits ik me in het kader van de transformatie van ons hoofdkantoor naar ontmoetingsplaats vooral toe op inrichtingsprojecten, speci-

fieke services waaronder catering, en de optimalisatie van de m<sup>2</sup> van de gebouwen (zie verder, nvdr). Het is een uitdaging dat ook de andere gebouwen de link blijven behouden met het hoofdgebouw in Mechelen, waar ongeveer 2.800 toegewezen medewerkers werken. De andere sites mogen geen eilandjes worden of stiefmoederlijk behandeld worden.”

*“Ik vind de interactie in het gebouw minstens even belangrijk als de werkplek zelf.”*

### Pionier in proactief onthaal

Telenet was in België pionier inzake het uitwerken en introduceren van het proactief onthaal. Guy Storms: “Ik heb als persoon heel veel voldoening gehaald uit dit project, dat we met onze toenmalige receptie- en onthaalpartner uitwerkten, onder meer op basis van bedrijfsbezoeken in Nederland. Confrontatie met onze ACE-missie is het de bedoeling dat iedereen binnen Telenet de drang heeft om onze klanten een Amazing Customer Experience te bezorgen. Binnen het front- en backoffice verhaal werd de grote centrale ontvangst-

balie vervangen door een aantal kiosken. Sommige medewerkers focussen zich puur op het ontvangen en ontzorgen, opdat mensen zo snel mogelijk een plaatsje en drankje krijgen. We hebben heel wat tijd gestoken in de omscholing van medewerkers. Veel bedrijven hebben ons concept als best practice bezocht. Dat maakt mij gelukkig, als ik iets kan betekenen voor mensen. En het zijn ook kleine zaken, zoals het voorzien van een speelruimte met onder andere kickertafels waardoor mensen zich even kunnen ontspannen, die mij happy maken.”

### Make-over catering

In 2014 werd het hele cateringverhaal vernieuwd. Guy Storms: “Dit op esthetisch vlak en rekening houdend met de noden van het moment. We hebben de bestaande ruimtes gestript en zijn van scratch begonnen. Ik vind de interactie in het gebouw minstens even belangrijk als de werkplek zelf. Onze opdracht bestond erin om onder de noemer ‘Make it happen’ de mensen van de kantoorvloer naar de kern van het gebouw te bewegen. Zo koppelden we de broodjesbar los van het restaurant en verhuisden we die naar een locatie dichtbij de contact centers. We introduceerden ook

een koffiebar, die nog steeds een enorm succes is en die we begin dit jaar uitgebreid hebben tot een bistro met 200 plaatsen. Ik ben er trouwens van overtuigd dat dergelijke acties ook bijdragen in de war for talent."

### Herinrichting op basis van hybride werken

Guy Storms focust momenteel op een totale herdefiniëring van de bestemming van de kantoorgebouwen binnen het kader van het hybride werken: "De Telenet-policy is dat wij op kwartaalbasis 40% op kantoor moeten zijn. Het is belangrijk dat het hybride beleid past in de bedrijfscultuur. We merkten in de coronaperiode snel dat onze productiviteit in het hybride verhaal minstens even hoog was. En thuiswerken draait om vertrouwen."

Het activity based werken werd bij Telenet reeds in 2011 ingevoerd. Begin 2020 werd er volop ingezet op de omschakeling naar de agile way of working. Guy Storms: "Na de coronacrisis moesten we alles opnieuw herdenken en herinrichten. Ontmoeting is zeer belangrijk binnen het hybride werken, waarbij we het kantoor momenteel als ontmoetingsplaats inrichten. Mensen moeten elkaar op een ongedwongen manier kunnen ontmoeten. Ze werken daar om niet minder hard."

Telenet opteerde er met het oog op het hybride werken voor om het aantal m<sup>2</sup> met 8.000 m<sup>2</sup> te verminderen. Guy Storms:

"We kiezen ervoor om onze verschillende kantoren in het Mechelse te centraliseren en optimaliseren in onze hoofdzetel in Mechelen, gemeten vanuit het hybride werken. De capaciteit van het hoofdkantoor werd opgetrokken van 2.200 naar 2.800 personen. Momenteel komen ongeveer 1.600 à 1.700 medewerkers dagelijks naar kantoor, vooral op dinsdag en donderdag. In kwartaal 2 starten we parallel met de opwaardering van een aantal externe sites."

### De human touch & duurzaamheid

Guy Storms: "Ik geloof sterk in het menselijk aspect van facility management. Het gaat om veel meer dan enkel de levensduur van materialen of gebouwen. Ook de lifecycle van de medewerkers vormt een cruciaal onderdeel. Dat gaat zowel over de 140 interne én externe mensen die onder mijn verantwoordelijkheid vallen als alle andere personeelsleden bij Telenet. Mijn sterkte als facility manager ligt in de interactie met mensen. Dit zijn zowel eigen medewerkers, personeelsleden, directie, leveranciers enzoverder. Ik beweeg mij vaak onder de mensen en wil eerst en vooral goed luisteren. Je moet alert genoeg zijn om niet te wachten tot iets een issue wordt, wat ons ook veel werk bespaart. Ik reken op mijn boerenverstand, met mijn voeten in de modder."

"Ook een correct, duurzaam beleid volgens mijn eigen 3 P's, people & planet if paya-

ble en niet people, planet & profit, vind ik uitermate belangrijk. Uiteraard speelt de bedrijfsdoelstelling, de operaties CO<sub>2</sub>-neutraal krijgen tegen 2030, hier zeker ook mee. Wij bebossen bijvoorbeeld in Ecuador en hebben reeds 430.000 bomen geplant sinds 2011. We doen ook altijd mee aan de Dow Jones Sustainability World Index waar we al meerdere keren als beste uit de sector zijn uitgekomen. En de energie in ons hoofdkantoor is 94% groen. We nemen duurzaamheid mee in elke beslissing die we nemen."

Wat zou de award Facility Manager of the Year voor Guy Storms betekenen? "Erkenning van vakmensen. Het is vooral op basis van mijn jarenlange ervaring als facility manager dat ik deelneem. Ik ga graag naar activiteiten en events van vakverenigingen en vind het boeiend om kennis en best practices uit te wisselen: hoe hebben jullie het gedaan en kunnen wij er voor ons iets uithalen, of kan ik jullie met iets helpen?"

Door Tilly Baekelandt

[www.telenet.be](http://www.telenet.be)

**01.** Guy Storms (Facilities Manager Telenet): "Ik geloof sterk in het menselijk aspect van facility management. Het gaat om veel meer dan enkel de levensduur van materialen of gebouwen, ook de lifecycle van de medewerkers vormt een cruciaal onderdeel."

**02.** Een Amazing Customer Experience en het kantoor als ontmoetingsplaats staan bij Telenet centraal.

