

Column door dr. Herman Kok

KANTOORWERK IN 2037

Om de toekomst van kantoorwerk en de werkplek te begrijpen, hoeven we maar 60 jaar terug te gaan in de tijd. Eind jaren '70 en begin jaren '80 begon de kantoorautomatisering, waardoor alles veranderde. Men verwachtte dat computers een groot deel van het werk zouden overnemen ten koste van arbeidsplaatsen. Het tegenovergestelde gebeurde. Er kwamen meer banen bij dan ooit tevoren en nieuwe beroepen zagen het daglicht: systeembeheerder, data-entry medewerker, IT-auditor en desktop publisher. Kantoren werden ingericht op computers met grotere bureaus, bekabeling, cubicles, ergonomische verbeteringen én archiefkasten maakten plaats voor digitale opslag.

→ Er is een breed gedragen besef dat wat toen bestempeld werd als kantoorwerk platgeslagen kan worden als digitale informatieverwerking. Omdat dit werk lange tijd werd geassocieerd met een specifieke locatie, hebben veel organisaties in de 2020's – na de terugkeer naar kantoor – verzuimd om fundamenteel nieuwe manieren van werken te verkennen en door te voeren. De managers die er destijds van overtuigd waren dat samenzijn op kantoor cruciaal was voor brainstormsessies, innovatie en informele ontmoetingen, zijn hard geconfronteerd met het feit dat ze talent niet hebben weten aan te trekken en al zeker niet te binden. Het kantoor is immers niet bepalend voor creativiteit, maar de manier waarop mensen en ideeën samenkomen wel. Alle toen verplichte kantoordagen ten spijt, geen organisatie durft dat nog op te leggen gezien alle beschikbare alternatieven.



50% van de organisaties heeft geen eigen huisvesting meer – liever een remote cultuur.

DE HYPERFLEXIBELE WERKPLEK

Werk is anno 2037 volledig locatie-agnostisch tenzij er fysieke handelingen op mensen of objecten moeten worden uitgevoerd of juridische, veiligheids- of compliance-beperkingen de werklocatie bepalen. Werknemers kunnen zonder beperking altijd en overal werken: vanuit huis, co-working spaces, een café, of tijdens het reizen zonder in te leveren op productiviteit. Het hoofdkantoor is een schim van wat het ooit was. Het is nostalgisch op de website onder het menu 'Historie'. Daar zien we trouwens ook nog foto's van collega's die op de werkplek roken en een telefoon op hun bureau met een draadje eraan.

Technologie maakt werklocatie irrelevant en heeft geleid tot het 'hyperflexibele werkplekconcept'. Virtual Reality (VR) heeft de werkplek volledig tijd- en locatie-onafhankelijk gemaakt waardoor fysieke kantoren niet meer nodig zijn om samen te werken. Het is een van de opties bij een vergaderverzoek naast video call en 'n VR-locatie. Waar vorige generaties managers VR nog negeerden, bleek het een game changer als logische doorontwikkeling van de werkplek als tijd-ruimtelijk concept. Werknemers geven de factor tijd topprioriteit, er zitten immers nog steeds maar 24 uur in een dag. Aanwezigheid in de VR-omgeving is onmiddellijk en levensecht, dus je hebt geen productiviteitsverlies en wel aanwezigheidsgevoel. Daarin speelt de *digital twin*

een belangrijke rol. Sommige organisaties kiezen voor digitale replica's van bestaande fysieke werkplekken, waardoor medewerkers – als digital twin – een nog realistischere beleving hebben. Deze virtuele co-working spaces verzamelen continue data over gebruik en werkgedrag en passen zich qua ontwerp dynamisch aan dankzij AI-gestuurde analyses en digitale simulaties gericht op gemoeds- en gedragsoptimalisatie. Dezelfde technologie wordt ook toegepast om fysieke werkomgevingen te optimaliseren.

DE WERKGEVER DICTEERT NIET LANGER WERKTIDEN EN PLAATS

Individuele medewerkers en teams kiezen de ideale fysieke of digitale werklocatie op basis van taken, agenda, persoonlijke omstandigheden en reistijd. Werkgevers faciliteren dit met een selectie aan fysieke on-demand hubs en virtuele werkomgevingen die zijn samengesteld in samenspraak met 'werkplek als een service' aanbieders (WaaS), virtual workplace designers en digitale makelaars. Dit maakt werkplekken dynamisch en schaalbaar op zowel de fysieke en digitale locatie-as als de tijd-as. De vierdaagse werkweek was in het derde decennium van 2000 een grote stap voorwaarts, maar heeft plaatsgemaakt voor flexi-persona arbeidscontracten afgestemd op persoonlijke behoeften en levensfase van de werknemer.

Asynchroon werken is de norm, waarbij teams samenwerken vanuit welke locatie of tijdzone dan ook zonder afhankelijk te zijn van real-time meetings of fysieke aanwezigheid. Organisaties die succesvol zijn hebben leiders die ook op afstand hun teams weten te motiveren, aan te sturen en coördineren. Ze weten dat cultuur niet iedere dag elkaars aanwezigheid vereist, maar stoelt op communicatie, voorbeeldgedrag en consistentie. Daarom spreken fully remote bedrijven – inmiddels heeft 50% geen eigen huisvesting – liever van een remote cultuur.

DE AI-COLLEGA

Kantoorwerk, ofwel digitale informatieverwerking, wordt grotendeels al dan niet onder menselijke leiding door AI uitgevoerd. AI-collega's krijgen net als werknemers van vlees en bloed een specifiek takenpakket voorgeprogrammeerd en gaan daarmee aan de slag. Ze verzamelen zelfstandig informatie, analyseren dit, nemen beslissingen en leren van eerdere ervaringen. Het toepassen van AI heeft een kantelpunt bereikt: nu de foutmarge van AI lager is dan die van medewerkers, heeft AI de voorkeur omdat ze effectiever en (economisch) efficiënter is. AI-collega's geven opdrachten aan werknemers en AI-collega's. In virtuele werkomgevingen is AI alom aanwezig als een virtuele collega die real-time ondersteuning biedt via spraak en chat.

EEN DIGITAAL ECOSYSTEEM

Bepaalde autonome AI-collega's zijn ook betrokken bij strategische analyses en besluitvorming en in sommige

gevallen is autonome AI de manager. Bedrijfsiërarchieën zijn drastisch veranderd. AI dient in een management-overleg deelnemers gerust van repliek. Om dit in goede banen te leiden zijn ethische en juridische kaders vastgesteld om verantwoordelijkheden van AI te verankeren. Mensen zijn uiteindelijk eindverantwoordelijk en dus ook voor de daden van de autonome AI-collega's die ze aansturen. HR werft niet alleen geschikte medewerkers, maar ook de meest geschikte AI-collega's voor functies die managers hebben aangereikt.

Organisaties zijn allang geen traditionele structuren meer waarin mensen alle taken en processen uitvoeren. Menselijke expertise blijft waardevol, maar veel processen liggen nu bij gedecentraliseerde autonome organisaties (DAO's) – zelfsturende digitale entiteiten waarin AI de besluitvorming regelt. Een DAO bundelt specifieke bedrijfsprocessen en voert deze autonoom uit, zonder directe menselijke tussenkomst. Sommige van deze

DAO's zijn uitbesteed aan gespecialiseerde bedrijven, zoals dat vroeger gebeurde met schoonmaak en accountancy. De huidige organisatiestructuur bestaat uit een netwerk van virtuele werkomgevingen en DAO's, volledig geïntegreerd in een bedrijfsgeïntegreerd digitaal ecosysteem waarin mens en technologie naadloos samenwerken – grenzeloos en zonder fysieke beperkingen. Autonome AI-collega's synchroniseren continu binnen en tussen organisaties en voeren zelfstandig taken uit, waardoor bedrijven 24/7 met elkaar verbonden zijn. Werk is niet langer gebonden aan kantoor-tijden of tijdzones; AI-collega's schakelen moeiteloos tussen bedrijven, optimaliseren processen en zorgen voor een efficiënte, wereldwijde samenwerking.

HERMAN KOK

IS docent aan Wageningen University
EXPLOITEERT een online selfservice platform voor beleavingsonderzoek: de BelevingsMeter HELPT organisaties navigeren in de veranderende wereld van werk via The Workplace Transformation Company EN PUBLICEERT met plezier over zijn vakgebied.

