



DR. HERMAN KOK

PROFIEL

Ik begon als softwareondernemer aan het einde van de jaren tachtig, tijdens mijn laatste jaar op de HEAO-CE. Met mijn bedrijf ontwikkelde ik onder andere het eerste reserveringssysteem voor vergaderruimtes. In 1997 publiceerde ik het eerste marketingboek voor de facilitaire sector, 'Marketing van de facilitaire organisatie'. In de daaropvolgende jaren richtte ik me op strategische consultancy in facility management en schreef ik verschillende boeken over dit onderwerp. Sinds 2010 ben ik docent aan de Wageningen University & Research, waar ik nu de vakken Workplace Transformation en New Venture Creation geef. In 2015 promoveerde ik op een proefschrift getiteld 'The Added Value of Facility Management in Dutch Higher Education'. In 2016 richtte ik Shign op, waar ik acht jaar lang werkplekonderzoek deed. Momenteel deel ik strategische inzichten over de toekomst van werk en doe ik onderzoek naar de invloed van de gebouwde omgeving op gemoed, gezondheid en gedrag van de gebruikers en adviseer ik over hoe de gebouwde omgeving beter af te stemmen op de gebruikers en de gebruiksdoelen. Deze activiteiten verricht ik vanuit mijn bedrijven The Workplace Transformation Company en Tonenail.

CONTACT

+31 6 53 83 20 41

herman@tonenail.nl

Venray

08 februari 1966

SKILLS

- Analytisch denken
- Strategisch denken
- Organisatieadvies
- Teamleiderschap
- Communicatie
- Shared services
- Stakeholdermanagement
- Innovatiemanagement

TALEN

- Nederlands (native)
- Engels (vloeiend)
- Duits (goed)
- Italiaans (basis)

HOBBY'S

- Koken
- Reizen
- Wandelen

WERKERVARING

Tonenail B.V.

jan 2001 - heden

Founder

Strategische en bedrijfskundige adviespraktijk binnen het facilitaire domein. Al meer dan 25 jaar adviseer ik organisaties bij groei, innovatie en excellente dienstverlening. Ik breng wetenschappelijke kennis, creativiteit en praktijkervaring samen om waardevolle facilitaire oplossingen te realiseren. Van mei 2009 tot juni 2011 was ik als Senior Consultant Facility Management verbonden aan TwynstraGudde. Eerder, van juli 1999 tot december 2002, was ik Partner bij de Palladio Groep, waar ik verantwoordelijk was voor de facility management adviestak met zes consultants. Ik heb tientallen projecten uitgevoerd bij o.a. overheid, zorg, onderwijs, bedrijfsleven en facilitaire aanbieders.

Workplace Transformation Company

mrt 2024 - heden

Co-Founder

Het leiden van een denktank die zich richt op de toekomst van werk en werkplekken. Wij concentreren ons op het begrijpen en adviseren over de implementatie van technologische innovaties in de werkomgeving en hoe dit kan resulteren in verbeterde economische uitkomsten.

Wageningen University & Research

2010 - heden

Docent

Docent en coördinator van de vakken Facility Management, FM Innovation, Advanced Management & Marketing, Management and Economics of Health Care and Public Health, Innovation Management in Health Care, Vital Work Environments, Workplace Transformation en New Venture Creation. De huidige focus ligt op de laatste twee vakken. Tevens het begeleiden van studenten bij het totale proces van hun BSc- of MSc-thesis of academische stage.

Shign

sept 2016 - aug 2024

Hoofd onderzoeker & Founder

Acquireren van onderzoeksopdrachten en leidinggeven aan een team van 7 medewerkers bij het uitvoeren van werkplekonderzoek in verschillende gebruiksfases, zoals behoeften en houdingen ten aanzien van toekomstige werkmethoden en werkplekken en (real-time) holistische werkplekervaring.

SD Worx, Antwerpen

jun 2021 - apr 2022

Head of Facilities a.i

Verantwoordelijk voor de facilitaire operaties in meer dan 120 kantoren verspreid over 18 Europese landen. Leidinggeven aan de strategische herpositionering van de facilitaire afdeling binnen SD Worx. Dit omvatte de ontwikkeling van een moderne Europese FM-organisatie, gebaseerd op een holistische visie, een geïntegreerd managementmodel en een schaalbaar facilitair concept, waarbij alle SD Worx-entiteiten in Europa werden ondersteund als een sterke zakelijke partner met flexibele en goed afgestemde werkplekken en diensten in representatieve kantoren.

Zürich University of Applied Science (ZHAW)

sept 2011 - dec 2019

Docent

Docent in Service Strategy and Innovation voor de MSc-opleiding Facility Management.

OPLEIDING

PhD - Management Studies

apr 2009 - jun 2015

Wageningen University & Research

Promotieonderzoek naar de meerwaarde van facility management door middel van kwantitatieve en kwalitatieve studies met docenten, managers, bestuurders en studenten aan Nederlandse hogescholen. Het proefschrift is getiteld 'The Added Value of Facility Management in Dutch Higher Education'.

NIMA-C Strategic Marketing

1995-1996

NCOI Opleidingen

B.Ec. HEAO Commerciële Economics (CE)

sept 1984 - jun 1988

Fontys Hogeschool, Eindhoven

PUBLICATIELIJST

Scientific Journals

Elbertsen, M., Kok, H.B. & Salimi, N. (2024). Designing the future smart campus: integrating key elements to enhance user experience. *Journal of Science and Technology Policy Management* (under review).

Kok, H.B. (2024). Navigating Workplace Transformation: Past, Present, and Future Perspectives. *Industrial Relations* (under review).

Van der Meiden, I., Kok, H., & Van der Velde, G. (2019). Nudging physical activity in offices. *Journal of Facilities Management*, 17(4), 317-330.

Kok, H., Mobach, M., & Omta, O. (2015). Predictors of study success from a teacher's perspective of the quality of the built environment. *Management in education*, 29(2), 53-62.

Kok, H., Mobach, M., & Omta, O. (2015). Facility design consequences of different employees' quality perceptions. *The service industries journal*, 35(3), 152-178.

Coenen, C., Alexander, K., & Kok, H. (2013). Facility management value dimensions from a demand perspective. *Journal of Facilities Management*, 11(4), 339-353

Kok, H.B., Mobach, M.P., & Omta, O.S. (2011). The added value of facility management in the educational environment. *Journal of Facilities Management*, 9(4), 249-265.

Boek(bijdrag)en

Kok, H.B. (2015). - Facility management in Dutch higher education. PhD thesis. Wageningen: Wageningen University.

Coenen, C., Alexander, K., and Kok, H.B. (2012). FM as a Value Network: Exploring Relationships amongst FM Stakeholders. In Jensen, P., van der Voordt, T. & Coenen, C. (Eds): The Added Value of Facilities Management: Concepts, Findings and Perspectives (pp. 79-95). Lyngby: Polyteknisk Forlag.

Kok, H.B. (2012). FM Alignment: Creating Added Value Through a Multi-Level Intra-Firm Collaborative Relationship. In Jensen, P., van der Voordt, T. & Coenen, C. (Eds): The Added Value of Facilities Management: Concepts, Findings and Perspectives (pp. 96-108). Lyngby: Polyteknisk Forlag.

Kok, H.B. (2010). Demand: de afstemmingsrelatie tussen vraag en aanbod. In De Jong, L., Diepen, C. van en Kok, H.B. et al.: In De facilitaire regieorganisatie in bedrijf (100-135). Alphen aan den Rijn: Kluwer

Kok, H.B. (2006). De ontwikkeling van de marketingfunctie. In Maas, G.W.A. en J.W. Pleunis: *Facility management* (190-200). Alphen aan den Rijn: Kluwer

Kok, H.B. (2005). Brugboek marketing voor facilitaire dienstverleners. Den Haag: Academic Service

Kok, H.B. (2000). *Marketing in maintenance*. Alphen aan den Rijn: Kluwer

Kok, H.B. (1999). Een concurrerend facilitair bedrijf. Alphen aan den Rijn: Kluwer

Kok, H.B. (1997). Marketing van de facilitaire organisatie. Alphen aan den Rijn: Kluwer

PUBLICATIELIJST

Conference papers

Mobach, M. P., Nardelli, G., Konkol, J., Kok, H. B., & Alexander, K. (2015). FM Innovation in Science and Practice. In 14th EuroFM Research Symposium. EuroFM.

Mobach, M. P., Nardelli, G., Kok, H., Konkol, J., & Alexander, K. (2014). Facility Management Innovation (FMI). In K. Alexander (Ed.), Advancing Knowledge in Facilities Management, 13th EuroFM Research Symposium: Promoting Innovation in FM (pp. 378-386). EuroFM: European Facility Management Network.

Kok, H.B., Mobach, M.P., and Omta, S.W.F. (2014). Towards an effective workspace design by end-user emancipation. Proceedings of 13th EuroFM Research Symposium at EFMC 2014, Berlin, Germany, 4th – 6th June.

Kok, H.B., Mobach, M.P., and Omta, S.W.F. (2013). Can facility management contribute to study success? Proceedings of 12th EuroFM Research Symposium. EFMC 2013, Prague, Czech Republic, 22-24 May.

Kok, H.B., Mobach, M.P., and Omta, S.W.F. (2013). Gaps in perceived quality of facility services between stakeholders in the built learning environment. Proceedings of 12th EuroFM Research Symposium. EFMC 2013, Prague, Czech Republic, 22-24 May.

Kok, H.B., (2012). FM alignment: creating added value through a multi-level collaborative relationship. Conference paper 10th Wageningen International Conference on Chain and Network Management.

Artikelen (niet wetenschappelijk)

Kok, H.B. (2020). Het gelijk van Toffler. Smart WorkPlace, november, 46-49.

Kok, H.B. (2015). Het zijn de kleine dingen die het doen. Th&ma, 5, 42-47.

Kok, H.B. (2012), Wat maakt een leeromgeving succesvol? Schoolfacilities, 29, November, 16-17.

Scholtens, B., Plomp, B. en Kok, H.B. (2012), De noodzaak van een hernieuwde FM-focus. FMM, 25(197), 40-42.

Kok, H.B. (2012), De relatie tussen FM en de business. FMI, 2, 52-55.

Kok, H.B. (2012), Een facilitaire 'fit'. FMI, 1, 56-59.

Kok, H.B. (2011), Stewardship – De nieuwe facilitaire werkelijkheid, Facto Magazine, 12, 38-40.

Kok, H.B. (2011), De toegevoegde waarde van facility management, FMI, 5, 66-69.

Kok, H.B. (2010), Employee satisfaction – an arbitrary management tool, European FM insight, 12, March, 9-10.

Maas, G.W.A. en Kok, H.B. (2010), Wetenschappelijk onderzoek hard nodig, Weekblad Facilitair 203, 36-37.

Kok, H.B. (2009), Sturen op medewerkertevredenheid is arbitrair, FMI 7-8, 38-40.

Kok, H.B. (2009), Positiespel in FM met het bestuur, FMI 6, 78-81.

Kok, H.B. (2009), Communicatie, profilering en positionering, FMI 5, 70-72.

Kok, H.B. (2008), Integrale veiligheid. Hoe een start te maken met risicomanagement, FMI september, 64-67.

Kok, H.B. (2008), Bureaucratisering en doorgeslagen sturing op FM, FMI augustus, 42-45.

Kok, H.B. (2007), Wat is professionaliteit?, FMI juni, 40-43.

Kok, H.B. (2007), De inzet van IT voor het facilitair bedrijf, FMI februari, 38-41.

PUBLICATIELIJST

Artikelen (niet wetenschappelijk)

- Kok, H.B. (2006), De bedrijfskundige uitdaging van facility management, FMI juli, 30-32.
Kok, H.B. (2006), De psychosociale uitdaging die facility management heet, FMI maart, 37-39.
- Kok, H.B. (2005), De technologische uitdaging die facility management heet, FMI november, 12-15.
Kok, H.B. (2005), Je redt het niet zonder innovatie, FMI september, 28-31.
Kok, H.B. (2005), Een nieuwe visie op marketing en FM, FMI juni, 42-45.
- Kok, H.B. (2004), Brainstormen... Leuk, maar niet zinvol, FMI, 7.
Kok, H.B. (2004), Outsourcing leidt tot meer kosten en minder kwaliteit, FMI, 5.
- Kok, H.B. (2003), Bestaansrecht interne facilitaire organisatie, Facto Magazine, juni.
- Kok, H.B. (2002), Vercommercialisering van facility management, Facto Magazine, december.
Kok, H.B. (2002), Een concurrerend schoonmaakbedrijf, Handboek Schoonmaak & Hygiëne, oktober.
Kok, H.B. (2002), Strategie als volwassen kinderdroom, Facto Magazine, september.
Kok, H.B. (2002), Een kinderdroom die uitkomt..., Facto Magazine, april.
Kok, H.B. (2002), Externe oriëntatie...de spiegel van de omgeving, Facto Magazine, januari/februari.
- Kok, H.B. (2001), De veranderende rol van facility management, Facto Magazine, oktober.
Kok, H.B. (2001), De strategische context van FM, Facility Management Magazine, oktober.
Kok, H.B. (2001), Organisatieverandering versus organisatieontwikkeling, Onderwijsspecial Facilitaire dienstverlening 2001-2002, FMN.
Kok, H.B. (2001), Een concurrerend facilitair bedrijf, Handboek Facility Management, september.
Kok, H.B. (2001), Het einde van een dienstverleningstijdperk, Maintenance Management, juli/augustus.
Kok, H.B. (2001), Relatietherapie voor het facilitair bedrijf, Facto Magazine, juli/augustus.
Kok, H.B. (2001), De massa voorbij, Facto Magazine, juni.
Kok, H.B. (2001), Over strategie gesproken (3), Maintenance Management, mei.
Kok, H.B. (2001), Over strategie gesproken (3), Facto Magazine, april.
Kok, H.B. (2001), Klanttevredenheid in facilitaire dienstverlening, Handboek Facility Management, maart.
Kok, H.B. (2001), Over strategie gesproken (2), Maintenance Management, april.
Kok, H.B. (2001), Over strategie gesproken (2), Facto Magazine, maart.
Kok, H.B. (2001), Over strategie gesproken (1), Maintenance Management, maart.
Kok, H.B. (2001), Over strategie gesproken (1), Facto Magazine, januari/februari.
- Kok, H.B. (2000), Facility management in een breder perspectief, Facto Magazine, december.
Kok, H.B. (2000), Kwaliteitsmanagement in dienstverlening, Maintenance Management, oktober.
Kok, H.B. (2000), Marketing en maintenance (2), Maintenance Management, juni.
Kok, H.B. (2000), Besturing van de klantrelatie, Facto Magazine, juni.
Kok, H.B. (2000), Marketing en maintenance (1), Maintenance Management, mei.
Kok, H.B. (2000), Structurering van de klantrelatie, Facto Magazine, mei.
Kok, H.B. (2000), Richting geven aan de organisatie, Facto Magazine, april.
Kok, H.B. (2000), Op stap naar een klantgestuurde facilitaire organisatie, Facto Magazine, maart.
- Kok, H.B. (1999), De ontwikkeling van de marketingfunctie (2), Facto, november.
Kok, H.B. (1999), De ontwikkeling van de marketingfunctie (1), Facto, oktober.
Kok, H.B. (1999), Marketingplan voor de facilitaire organisatie (slot), Facto, juni.
Kok, H.B. (1999), Marketingplan voor de facilitaire organisatie (3), Facto, april.
Kok, H.B. (1999), Marketingplan voor de facilitaire organisatie (2), Facto, februari.

PUBLICATIELIJST

Artikelen (niet wetenschappelijk)

- Kok, H.B. (1998), Marketingplan voor de facilitaire organisatie (1), Facto, december.
- Kok, H.B. (1998), De bereikbaarheid en verkrijgbaarheid van facilitaire diensten, Facto, september.
- Kok, H.B. (1998), De herkenbaarheid van de facilitaire organisatie, Facto, juni.
- Kok, H.B. (1998), Markering ontbreekt!, FMI, mei.
- Kok, H.B. (1998), Klanttevredenheid: het waarom en het hoe, Facto, april.
- Kok, H.B. (1998), Het belang van een concurrerend professioneel facilitair bedrijf, Facto, februari.
-
- Kok, H.B. (1997), Marketingstrategieën binnen facilitaire organisaties, Handboek Facility Management, juni.
- Kok, H.B. (1997), Positie Facilitaire Dienst veilig stellen middels marketing, Facto, mei.
- Kok, H.B. (1997), Het prijsbeleid van de facilitaire organisatie, Facility Management Magazine, april.
-
- Kok, H.B. (1996), Kwaliteitsmanagement in dienstverlening en het managen van verwachtingen, Facility Management Magazine, december.
-
- Kok, H.B. (1995), Het professionaliseren van de vergaderservice, Facility Management Magazine, december.

Blogs

2025

3 februari. Kantoor is niet het probleem, maar ook zeker niet de oplossing. Facto.nl.

2023

- 21 december. Een kerstborrel... zonder bedrijfsgebouw. Facto.nl.
- 5 oktober. Een beetje van alles wat... Facto.nl.
- 29 juni. Hybride werken: de nieuwe kleren van de keizer. Facto.nl.
- 27 maart. De ranglijstjes. Facto.nl.

2022

19 november. Als op kantoor zijn een feestje is, komen de mensen vanzelf... Facto.nl.

2021

- 30 september. Het noodlot van vernieuwing. Facto.nl.
- 15 juli. Hoe marktdynamiek facility management tekent. Facto.nl.
- 13 januari. Covid-19 luidt het einde in van FM. Lang leve facility management! Facto.nl.

2020

- 9 september. Fit is all that counts in the end! Facto.nl.
- 22 juli. 'Happy people and healthy buildings, dat is de uitdaging'. Facto.nl.
- 6 mei. Het nieuwe normaal is zo nodig totaal anders. Facto.nl.
- 12 februari. Dashboards – the power of focus. Facto.nl.

2019

- 5 december. Hoe goed is de werkomgeving nou echt? Facto.nl.
- 27 augustus. Geluk, een succesfactor of niet? Facto.nl.
- 22 mei. Volgen we de norm of het bewijs? Facto.nl.
- 6 februari. Wat is dat toch met klanttevredenheid? Facto.nl.

2017

14 december. Organiseren van Facility Management: welk model kies je? Facto.nl.