

Flexibele werkplekken

Uit de honderden internationale publicaties op het gebied van onroerend goed selecteert Henk Brouwer maandelijks een werk dat interessant is voor de partijen die betrokken zijn bij de realisatie en exploitatie van commercieel vastgoed.



Dr Henk Brouwer is hoofd vastgoedresearch bij het Amsterdams Effectenkantoor AEK en oud-redacteur van Vastgoedmarkt.

In het jaarverslag van ING over 2002 wordt veel aandacht besteed aan het opvallende nieuwe hoofdkantoor van de groep aan de A10 in Amsterdam. Er komen verschillende personeelsleden aan het woord, die zonder uitzondering zeer te spreken zijn over het werken in dit gebouw. Vanaf de eerste dag was een verbetering in de onderlinge communicatie merkbaar, het ontwerp stimuleert nieuwe gedachten over de bedrijfsstrategie en het gebouw zorgt ervoor dat het gaat om ieders individuele bijdrage en niet meer om de universiteit waar iemand is afgestudeerd. Deze positieve oordelen zijn eigenlijk niet verbazingwekkend, want nieuwe kantoorconcepten hebben vrijwel steeds een gunstig onthaal gevonden. De kantoorruimte, die in de jaren zeventig enige tijd populair was, was ook duidelijk ideëel gefundeerd. Of de gunstige visie op nieuwe gebouwenconcepten ook de toets der kritiek kan doorstaan, is echter iets geheel anders. Hierover gaat een studie over werkplekinnovatie van het Center for People and Buildings in Delft. Onder werkplekinnovatie verstaat de studie het delen van werkplekken (*desksharing*) en het regelmatig wisselen van werkplek (*deskrotating*). Aanleiding voor het onderzoek was dat er in ons land inmiddels een groot aantal flexibele kantoren is ontwikkeld, maar dat er nog weinig bekend is over de vraag of deze veranderingen daadwerkelijk tot verbeteringen hebben geleid. De verwachtingen waren vaak wel hooggespannen: betere communicatie, een hogere arbeidsproductiviteit, een hogere arbeidssatisfactie, lagere kosten en imagoverbetering. Het onderzoek bestaat voornamelijk uit literatuurstudie (er zijn twaalf pagina's opgenomen met verwijzingen naar circa 250 bronnen), gesprekken met sleutelfiguren en bezoeken aan innovatieve kantoren. De studie is verder toegespitst op drie onderwerpen: arbeidssatisfactie, arbeidsproductiviteit en facilitaire kosten.

De werkomgeving heeft minder invloed op de arbeidssatisfactie dan de inhoud van het werk, maar wordt door velen wel belangrijker gevonden dan de zekerheid van het werk, het bedrijfsbeleid en het carrièreperspectief. De invloed van flexibel werken op de arbeidssatisfactie is niet eenduidig en al helemaal niet op lange termijn. Her en der zijn tegenstrijdige uitkomsten gevonden. Ook over de invloed van werkplekinnovatie op de arbeidsproductiviteit zijn weinig harde gegevens beschikbaar. Er kunnen wel enkele gunstige omgevingskenmerken voor een hoge productiviteit worden onder-

kend, zoals een aantrekkelijk binnenklimaat, condities voor spontane interactie en voor geconcentreerd werken. Het inzicht in de financiële effecten van innovatieve kantoren is evenmin erg hard. De kosten zijn vaak hoger wanneer per werkplek wordt gerekend, maar lager wanneer per medewerker wordt gekeken.

Naast deze drie onderzochte thema's zijn er ook enkele onderwerpen die onderbelicht zijn gebleven. Zoals de effecten van innovatie op gezondheid, welbevinden en milieu. Mede gezien de hoge kosten van de WAO, *burn out* en RSI alsmede de te verwachten problemen op de arbeidsmarkt door de vergrijzing, is dit een uiterst relevant onderzoeksveld. Daarnaast zijn er de effecten van innovatie op het bedrijfsresultaat, maar vanwege de complexe samenhangen tussen nieuwe kantoorconcepten en diverse interne en externe invloeden is dit geen eenvoudig vraagstuk.

Het hier besproken onderzoek wordt aangekondigd als een definitie- en programmeringsstudie. Dit doet de inhoud echter tekort, want er vindt ook een uitgebreide verkenning van de literatuur plaats. Al met al is het een compact boek geworden, waarin zeer veel informatie is verwerkt. De vele schema's, tabellen en opsommingen zijn het waard om nauwkeurig te bestuderen, maar zij vergen wel alle aandacht van de lezer. Over de invloed van kantoorinnovatie is misschien nog veel niet bekend, maar aan andere kant is er zoveel wél bekend dat iedereen die betrokken is bij dit onderwerp dit boek zou moeten bestuderen. Dit geldt zeker de passage over de doelstellingen van de werkplekinnovatie. Het lijkt erop dat de wensen en belangen van het personeel in de meeste gevallen eerder een middel dan een doel zijn. Elders lezen we ook nog dat sommige managers tamelijk lachend zijn over het fenomeen arbeidssatisfactie. Gelet op de waarde van kundige en gemotiveerde werknemers is dit eigenlijk een nogal onthutsende uitspraak. Van de recent verhuisde organisaties werkt inmiddels al 12% overwegend of uitsluitend met flexibele werkplekken. Op basis van deze studie moeten we tot de conclusie komen dat deze vernieuwing inderdaad veelvuldig is geïntroduceerd op basis van positieve verwachtingen en niet aan de hand van feiten.

*Dr. ir. D.J.M. van der Voordt, Kosten en baten van werkplekinnovatie
Center for People and Buildings, ISBN 90-807720-2-1*