

NIEUWE VERSIE VAN WERKPLEKWIJZER EN WERKPLEKSPEL

Leidraad voor vernieuwing van uw werkomgeving

Het Center for People and Buildings (CfPB) heeft onlangs een nieuwe versie van de WerkplekWijzer en het Werkplekspel uitgebracht. De WerkplekWijzer is een praktische gids bij het ontwikkelen van nieuwe werkomgevingen; het Werkplekspel is bedoeld om het gedrag van mensen in een flexibele werkomgeving bespreekbaar te maken. Wat zijn de mogelijkheden van deze tools voor facility managers?

Tekst: Peter Bekkering Fotografie: Lieke Kooyman

Het CfPB presenteerde afgelopen november op de TU Delft in de toekomstige locatie van de Bouw-campus de nieuwe versie van de WerkplekWijzer en het Werkplekspel. De eerste exemplaren van de vernieuwde tools werden 's ochtends aangeboden aan de voorzitter van Bouwend Nederland, Maxime Verhagen. In zijn toespraak refereerde Verhagen aan het belang van innovaties in de bouwketen en accentueerde hij de grote waarde van de eindgebruiker in de keten van samenwerking. In de kern, aldus Verhagen, vormt de eindgebruiker namelijk het ijkpunt voor het starten

van innovaties in de bouwketen. Daarom moeten de partners in de bouwketen zich onder meer afvragen hoe een eindgebruiker woont en werkt, en wat een eindgebruiker op de werkplek nodig heeft om optimaal te kunnen presteren. Door de juiste antwoorden op deze en andere vragen te formuleren, kunnen de partners in de bouwketen maatwerk leveren aan de eindgebruiker.

Het waren onder meer deze vragen die het CfPB er in 2006 toe brachten om samen met de Rijksgebouwendienst de eerste versie van de WerkplekWijzer te publiceren. De WerkplekWijzer



moest dienen als praktische gids voor iedereen die op de een of andere wijze betrokken was bij het bedenken en ontwikkelen van nieuwe werkomgevingen. Hoewel de WerkplekWijzer in eerste instantie was bedoeld voor de rijksoverheid, vond deze al snel een weg naar mensen en instanties in tal van andere sectoren. De interesse

aldus Hofkamp en Van Meel. De flexibilisering en virtualisering van de werkplek heeft onherroepelijk tot gevolg dat het aantal vierkante meters kantoorruimte verder zal afnemen. Tegelijkertijd met deze ontwikkeling signaleren Hofkamp en Van Meel nog een tweede ontwikkeling waarbij de fysieke werkomgeving juist weer een centrale plaats inneemt, zij het op een andere, nieuwe wijze. Het betreft, aldus Hofkamp en Van Meel, de *co-working spaces*, ook wel aangeduid als 'derde werklocaties' of *community offices*. In deze werkomgevingen zoeken zzp'ers, mkb'ers en mobiele kenniswerkers elkaar op om kennis te delen en het isolement van thuiswerken te doorbreken.

'Aanpassingen achteraf zijn kostbaar en veroorzaken productiviteitsverlies'

kwam zowel van mensen die incidenteel met werkplekvraagstukken te maken hebben (managers, leden van ondernemingsraden of klankbordgroepen etc.) als van mensen die er professioneel bij betrokken zijn (ontwerpers, facility managers, consultants, studenten etc.). Ook het buitenland toonde interesse en inmiddels is de WerkplekWijzer in meerdere talen vertaald.

Derde werklocaties

De vernieuwde versie van de WerkplekWijzer is opgesteld door Gerry Hofkamp en Juriaan van Meel. In hun inleiding schrijven ze dat er na zeven jaar veel veranderd is. Zo is de flexibilisering en virtualisering van de werkplek, die in 2006 nog in de kinderschoenen stond en nog vaak onder de noemer 'kantoorinnovatie' werd geschaard, inmiddels de gewoonste zaak van de wereld geworden. "Plaats- en tijdonafhankelijk werken en een flexibel gebruik van werkplekken zijn in veel organisaties gemeengoed geworden. Ze maken vaak deel uit van een brede organisatieverandering, die naast huisvesting ook ICT en gedrag omvat. Oftewel, in het jargon van Het Nieuwe Werken: de *bricks, bytes en behaviour*,"

Belevingskant

De twee ontwikkelingen zijn voor het CFPB aanleiding geweest voor een nieuwe WerkplekWijzer, waarbij een aantal wijzigingen zijn doorgevoerd: zo zijn terminologie en beeldmateriaal geactualiseerd, nieuwe werkplekken en voorbeelden toegevoegd en is er aandacht voor de impact van het plaats- en tijdonafhankelijk werken. Ook komt de 'belevingskant', de wijze waarop mensen hun werkomgeving ervaren, meer aan bod. Daarbij blijft het uitgangspunt wel overeind: een praktische gids die mensen en organisaties in staat stelt en inspireert om in een vroege fase invloed uit te oefenen op de eigen werkomgeving. Daarbij pretendeert de WerkplekWijzer niet om uitgesproken antwoorden te geven, wel om een neutraal beeld te schetsen wat mogelijk is.

Een belangrijke kanttekening die Hofkamp en Van Meel in hun inleiding maken, is dat de WerkplekWijzer zich alleen richt op de fysieke kant van de werkomgeving. Er zijn volgens hen vele factoren die een rol spelen bij het beantwoorden van de vraag onder welke fysieke condities mensen het meest effectief, efficiënt en prettig wer-



88

Huisvesting en spatie

Collega's met een laptop werken ook regelmatig in de overlegruimten. Wat doet u?

- A Niets, iedereen mag zelf bepalen hoe hij de werkomgeving gebruikt.
- B Als er onvoldoende overlegruimte vrij is, zal ik er iets van zeggen. We moeten natuurlijk altijd met elkaar kunnen praten over het gebruik van de werkomgeving.
- C Niets, want gelukkig behoort huisvestingsdiscipline handhaven tot het werk van de leidinggevende.
- D Anders, namelijk ...



54

Huisvesting en spatie

U heeft veel papieren dossiers en andere achtergrondinformatie nodig voor uw werk. Het beschikbare persoonlijk **werk archief** is door veel te klein voor. Wat doet u?

- A Ik versier wel eens extra kastruimte.
- B Ik probeer mijn dossiers op te ruimen en digitaliseer zo veel mogelijk documenten.
- C Ik meld het bij mijn leidinggevende.
- D Anders, namelijk ...



13

Ruimte en woonruimte

In de nieuwe werkomgeving claimt een leidinggevende steeds een eigen kamer. Wat vindt u hiervan?

- A Het is acceptabel dat een leidinggevende zich een eigen plek toe-eigent.
- B Een leidinggevende hoort een eigen kamer van de organisatie te krijgen.
- C Dit kan niet, leidinggevendens dienen het goede voorbeeld te geven.
- D Anders, namelijk ...

ken. Daarbij spelen naast de werkomgeving (ICT, huisvesting en facilitaire diensten) ook het werk (activiteiten, sociale interactie, routines en sturing) en de mens zelf (persoonsgebonden kenmerken en persoonlijke omstandigheden) een rol. Volgens Hofkamp en Van Meel is het juist de interactie tussen de drie dimensies die wezenlijk is voor het begrijpen en beïnvloeden van de succesfactoren van huisvestingsfactoren. “De werkomgeving alleen is geen ‘knop’ waaraan je alleen maar hoeft te draaien om productiviteit, welbevinden of creativiteit te verhogen.”

Keerzijden werkplekconcepten

Ook procesmatig zetten Hofkamp en Van Meel de WerkplekWijzer in een breder perspectief. De conceptontwikkeling bij veranderingstrajecten en -projecten kent namelijk een viertal stappen, beginnend bij de concrete aanleiding, vervolgens de uitgangssituatie, daarna de richting en ten slotte de invulling. In de WerkplekWijzer ligt de nadruk op de laatste stap. Daarbij is er eerst aandacht voor de basale keuzes omtrent zaken als plaats, gebruik en uitstraling van de nieuwe werkomgeving en wordt vervolgens een staalkaart aan plekken beschreven, waarbij een onderscheid wordt gemaakt in werkplekken, overlegplekken en faciliteiten. Nadat deze afzonderlijk zijn belicht, gaat de WerkplekWijzer in op de samenhang tussen de afzonderlijke plekken, waarbij een aantal principes wordt beschreven voor het positioneren van de afzonderlijke werkplekken ten opzichte van elkaar. Dit proces wordt ‘zoneren’ genoemd en is een essentiële schakel bij de totstandkoming van een werkomgeving.

De WerkplekWijzer sluit de ogen niet voor een aantal mogelijke keerzijden van hedendaagse werkplekconcepten, maar geeft ook tips om deze keerzijden te tackelen. Volgens Hofkamp en Van Meel draait het bij de klachten met name om drie thema’s: privacy en concentratie, geluids-overlast, en binnenklimaat. Drie klachten die niet los van elkaar kunnen worden gezien. Hofkamp en Van Meel pleiten ervoor om zo veel mogelijk klachten te voorkomen: “Aanpassingen achteraf zijn kostbaar, ze frustreren en veroorzaken productiviteitsverlies.”

Dat er echter ook voldoende voorbeelden zijn van succesvolle werkomgevingen in Nederland en België laat het laatste hoofdstuk zien. Daarbij is in de selectie gestreefd naar variatie in omvang, sfeer, sector, regio en doelgroep. Naast tien organisatiegebonden werkomgevingen zijn ook twee *co-workingspaces* opgenomen.



Werkplekspel

Naast de Werkplekwijzer is het Werkplekspel een tweede vernieuwde tool. Het spel helpt organisaties hun werkomgeving beter te gebruiken door gedrag in en om de werkomgeving bespreekbaar te maken. Het spel kan ingezet worden tijdens verschillende fasen van een (her) huisvestingstraject:

- Tijdens de ideevorming: om te peilen wat het draagvlak in de organisatie is voor nieuwe manieren van werken.
- Tijdens het implementatieproces: hoe ga je met elkaar om in een nieuwe omgeving?
- Kort na invoering van de nieuwe huisvesting: wat zijn de knelpunten in de werkomgeving?
- Langere tijd na invoering: wat zijn de knelpunten in de werkomgeving?

Het spel wordt gespeeld in groepjes van vier tot zes personen. Spelers lopen over kaartjes met verschillende kamers en plekken door een kantoor waar allerhande zaken gebeuren. De 120 situatiekaartjes bevatten vragen over kennis, houding en gedrag die de spelers op kantoor maar ook daarbuiten tegen kunnen komen. De spelers gaan met elkaar in discussie aan de hand van deze situaties.

De kaartjes zijn verdeeld in vier plekken: Werkplekken, Overlegplekken, Faciliteiten en Andere locaties. Andere locaties is een nieuwe categorie en beschrijft werksituaties buiten kantoor. De kaartjes zijn tevens verdeeld in drie thema’s: Kennis & Weten, Normen & Waarden en Houding & Gedrag. Voorafgaand aan het spel kan een selectie uit de 120 kaartjes worden gemaakt om focus aan te brengen. Hierbij wordt wel een eerlijke verdeling over plekken en thema’s aangeraaden. Het spel duurt inclusief introductie en nabespreking ongeveer twee uur.

Zowel de WerkplekWijzer als het Werkplekspel zijn te bestellen via het Center for People and Buildings: www.cfpb.nl.
