



'PERSOONLIJKHEIDS-
KENMERKEN ZIJN VAN
GROOT BELANG VOOR DE
KEUZE VOOR EEN PLEK
IN EEN GEBOUW'

WIM PULLEN,

DIRECTEUR CENTER FOR PEOPLE & BUILDINGS

Eerst de mensen!

CENTER FOR PEOPLE & BUILDINGS DIRECTEUR WIM PULLEN
OVER DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN ZIJN ORGANISATIE
VOOR DE SECTOR EN OVER (MOGELIJKE) SAMENWERKINGEN
MET/TUSSEN DE VERSCHILLENDE BRANCHEPARTIJEN.

'Onze naam zegt het al: eerst de mensen, dan pas de gebouwen. Het kenniscentrum Center for People & Buildings is in 2000 opgericht om vanuit de gebruikerskant te kijken naar werk en werkomgevingen. Er deden vooral veel verhalen de ronde over het anders inrichten van werk, denk aan Het Nieuwe Werken -toen heette dat nog kantoorinnovatie-, maar er waren slechts weinig feiten. Inmiddels beschikken we over Europa's grootste R&D database op het gebied van gebruikersgevens.'

DE BOUW MAAKT HET

'Een prachtige slogan, maar incompleet wat mij betreft. Want voor wie maakt de bouw het dan? De aansluiting die we een aantal jaar geleden vonden bij de Bouwcampus kwam dan ook als geroepen. Als instituut dat zich met name focust op de eindgebruiker waren we een vreemde eend in de bijt, maar wel precies wat de bouw nodig heeft. En dat vonden onze gesprekspartners ook. Wat voor organisaties bij ons aankloppen? Denk aan overheidsinstellingen, grote banken en verzekeringsmaatschappijen. Organisaties die kampen met vragen als:

Hoe zitten onze werkwijzen nu precies in elkaar?

Welke invloed heeft technologie nu en in de toekomst?

Hebben we deze gebouwen over x jaar nog nodig?



Het CfPB motto luidt 'Een goede werkomgeving voor elke organisatie'.

Zij krijgen door het onderzoek dat wij doen meer duidelijkheid over de toekomstbestendigheid van hun middelen en inzicht in hoe je zo efficiënt en competitief mogelijk kunt werken.'

MATCH TUSSEN PEOPLE EN BUILDINGS

'In de servicefase van een bouwwerk gaat veel meer geld om dan in de bouwfase. Dat heeft alles te maken met de match tussen people en buildings.

Voelen we ons happy in een kantoorruimte?

Is een open ruimte handig voor iedereen?

Welke invloed hebben temperatuur, lucht, licht en geluid?

Voor ons zijn de grote getallen belangrijk en de uitersten evenzogoed. Soms hebben mensen die een cruciale rol voor de organisatie vertolken een werkplek die hier niet op aansluit. Zo kijken we naar functies, naar behoeften en naar persoonlijkheid. Een recent onderzoek in Zweden wijst uit dat mensen met een expressief karakter minder moeite hebben met grote flexkantoren dan andere persoonlijkheidstypen. Maar je zult maar it-specialist zijn die softwarecode moet controleren in een open kantoorruimte met collega's die continu overleg plegen. Persoonlijkhedenkenmerken zijn van groot belang voor de keuze voor een plek in een gebouw. Hoe ver je daarin moet gaan? Dat is een belangrijke vraag. Het is onmogelijk om het iedereen individueel naar de zin te maken. We streven niet naar het maximum, maar definiëren wel duidelijk de ondergrens.'

METAMORFOSE WERKOMGEVING

'Ons instituut initieert, begeleidt en voert zelfstandig wetenschappelijk onderzoek uit ten behoeve van generieke kennisontwikkeling. Deze kennis dragen wij over door publicaties,

KOESTER DE PROBLEEM-OPLOSSER DIE AL VEERTIG JAAR IN DE BRANCHE ZIT EN DE EIND-GEBRUIKER KENT. ERKEN KWALITEIT EN TALENT OP DE WERKVLOER. EN STOP MET DE TERMEN ALS MEERWERK EN KAN NIET.

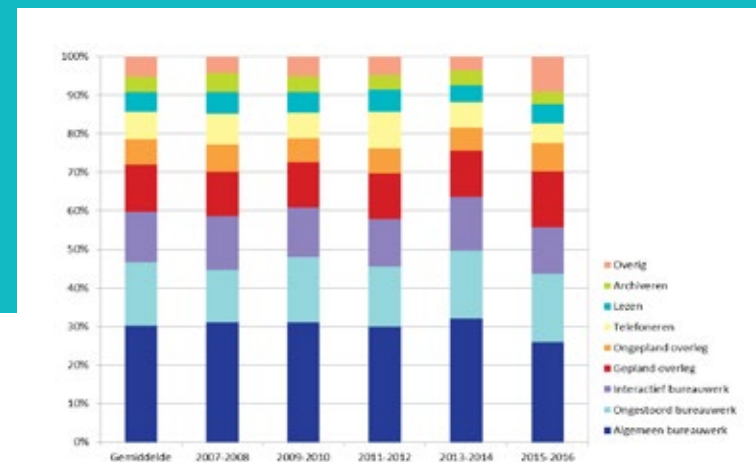
WIM PULLEN



Door het Werkplekspel te spelen, leren deelnemers elkaars gedrag in de werkomgeving kennen, het is een bron van informatie voor ontwerpers en managers.

Omslag van de populaire CFPB publicatie 'De WerkplekWijzer'

CFPB ONDERZOEK



Een van de opmerkelijke uitkomsten van CFPB onderzoek toont aan dat de tijd die we aan verschillende activiteiten op kantoor besteden niet erg verandert. We zijn meer constant dan we denken.

lezingen en goede gesprekken tijdens onderzoeksprojecten. Wanneer we gebruikers van een gebouw geëngquêerd hebben, brengen we de data vervolgens naar de mensen terug om deze te bespreken. Zo wordt duidelijk of de resultaten verklaarbaar zijn. Onze sociale wetenschappers spelen een grote rol in de gesprekken en interviews, zij vragen door tot ze niets nieuws meer horen. Meedenken in oplossingen is voor ons aan de orde van de dag. En na de implementatie van de oplossing toetsen we regelmatig opnieuw. Door zo'n cyclische werkwijze kunnen we vaststellen wat wel verandert en wat niet. Ik kan je zeggen: er verandert meer niet, dan wel. Het bijzondere is dat in de afgelopen tien jaar nauwelijks iets is veranderd aan de werkactiviteiten zelf, maar dat de werkomgeving een complete metamorfose heeft ondergaan. Die omslag naar open kantoren en de verwachting dat mensen daardoor gaan samenwerken, dat vind ik lichtelijk naïef.'

'De gepubliceerde kennis van het CFPB is vrij beschikbaar. Ook voor STABU en zijn achterban. Die kennis kan nu al gebruikt worden in trajecten waarin het functioneel specificeren van gebruikersbehoeften aan de orde is. Als het CFPB aparte analyses moet maken van de data, dan verwelkomen wij goed geformuleerde onderzoeksvragen. Natuurlijk zijn er ook beperkingen. We weten veel van gebruikers van kantoren en laboratoria, maar nog niet zo veel van eindgebruikers in primair of voortgezet onderwijs.'

GEEN DINGEN, MAAR SERVICE VERKOPEN

'De bouw is de laatste tak van sport die de eindgebruiker ontdekt. Hierbij wil ik onderscheid maken tussen de bouw- en de installatiesector, want deze laatste heeft inmiddels veel meer de focus op de eindgebruiker. Dat maakt onder meer Radar 2025 van UNETO-VNI meer dan duidelijk. Straks verkopen installateurs geen dingen meer, maar service. Het zal mij niet verbazen als de IKEA's van deze wereld op termijn gaan concurreren met de bouw. Partijen die woon- of werkcomfort aanbieden, met de focus op de eindgebruiker, die gaan het verschil maken. Waar een aannemer moet beginnen om meer klantgericht te werken?'

Bij goede mensen, iconische veranderaars. Koester de probleemoplosser die al veertig jaar in de branche zit en de eindgebruiker kent. Erken kwaliteit en talent op de werkvloer. En stop met de termen als *meerwerk* en *kan niet*.'

VOORUIT KIJKEN

'Het kunstje wat wij geleerd hebben zijn we successievelijk gaan vernieuwen. Dat is bij een aantal kennisinstellingen niet gebeurd. Het voortbestaan van de instituten wordt dan belangrijker dan het idee. Als je blijft doen wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg. Daarom zijn wij nu bijvoorbeeld met de installatiesector aan het praten over een eenvoudige gebruikersevaluatie waarmee de gebruiker in zijn eigen taal terugkoppeling kan geven. En hebben we een werkplek-kennisagenda in het leven geroepen. Je moet om je heen blijven kijken, vernieuwen zonder subsidies, met ideeën met toegevoegde waarde en dat hebben meerdere kennisinstellingen, waaronder het CROW, goed begrepen. Om er maar eens een Cruijffiaanse uitspraak in te gooien: je ziet het pas als je het door hebt.'

'Of het erg is dat er instituten wegvallen? Nou, eigenlijk niet. Als je te weinig vernieuwend bent, verlies je je bestaansrecht. Dat geldt voor onszelf ook.'

IDENTITEIT

'Wat mij bezig houdt is hoe die grote aannemers zichzelf zien. Zijn partijen als Heijmans en BAM leveranciers van woon- en werkcomfort of zijn het bedrijven die vooral hun proces benadrukken, bouwers van legoblokjes dus? Ik denk dat de identiteit bij veel bedrijven niet helder is, of in ieder geval niet helder wordt uitgedragen. Over de Bouwagenda kan ik kort zijn. Dat is een goed initiatief: het woord eindgebruiker komt bijna dertig keer voor op al die bladzijden! Ik denk dat Bernard Wientjes bij uitstek de persoon is om te opereren in het politieke veld zonder de urgenties van vernieuwing en de praktijk uit het oog te verliezen.'



INFORMATIE CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS

BOUWCAMPUS [GEBOUW 26 TU]
 C Van der Burghweg 1 | 2628 CS Delft
 T +31 (0)15 278 1271
 W www.cfpb.nl