EEN KANTOORTUIN MAG GEEN OBSTAKEL ZIJN

Tekst: Mark van der Heijden, Foto's: Shutterstock

Geen vaste werkplekken, maar in een open ruimte werken heeft vele voordelen. Ook echter zijn er nadelen zoals een telefoongesprek voeren of geconcentreerd werken. Hoe inrichten dat de nadelen beperkt zijn of zelfs vervallen?

Een kantoortuin doet eerst denken aan de grote, open kantoren van techgiganten als Google, Microsoft en vooral Facebook. Niet voor niks liet ceo Mark Zuckerberg enkele jaren terug maar wat trots zien dat hij een bureau als iedereen had in de enorme ruimte waar tientallen Facebook-medewerkers werkten. Toch gaat de geschiedenis van de kantoortuin veel verder terug. Al in de jaren '50 ontstond in Duitsland het idee voor het Bürolandschaft of Großraumbüro. Managers werden uit hun kantoren gehaald en moest plaats nemen in de grote ruimte, waar planten en schermen voor afscheiding zorgden. Deze aanpak kreeg in 1970 navolging in Nederland toen het hoofdkantoor van adviesbureau DHV in Amersfoort volgens deze regels werd ingericht. Dat paste DHV, omdat de organisatie weinig bureaucratie kende in combinatie met veel interactie tussen medewerkers. Verzekeraar Centraal Beheer volgde een jaar later. In dat hoofdkantoor zijn geen wanden, behalve bij vergaderruimten.

Ondanks deze twee voorlopers kreeg de kantoortuin in Nederland pas echt de wind in de rug toen verzekeraar Interpolis in 1997 zijn nieuwe kantoor opende in Tilburg. Medewerkers hebben daar geen vaste werkplekken, maar zoeken een plek afhankelijk van het werk dat zij op dat moment gaan verrichten: een cockpit (een klein gesloten kantoor), een open ruimte of in een kantoor – of misschien de huiskamertafel voor kort overleg.

Voordelen kantoortuin

Het idee achter dit nieuwe kantoor is allereerst ruimtebesparing. „Het was ook de tijd dat steeds meer mensen in deeltijd gingen werken. Door flexplekken te introduceren in open ruimtes kon er flink op ruimte bespaard worden", zei werkomgevingsexpert Theo van der Voordt van de TU Delft vorig jaar in de Volkskrant. Nu meer bedrijven de kantoortuin hebben omarmt, is de besparing in ruimte ook terug te zien in de cijfers. Het gemiddeld ruimtegebruik per kantoorbaan in de afgelopen jaren is licht afgenomen, zo blijkt uit een studie van PBL (Planbureau voor de Leefomgeving) en CPB (Centraal Planbureau). Zo hebben IT-medewerkers tussen 2000 en 2015 ongeveer 2 vierkante meter moeten inleveren, van 23 naar 21 vierkante meter. De daling komt door Het Nieuwe Werken (HNW), waarvan flexibel werken, dus zonder vaste werkplek, een belangrijk onderdeel is. Ook is een kantoortuin toekomstproof. Nieuwe manieren van werken als scrummen en agile werken komen steeds meer naar voren. De activiteiten veranderen niet, wel de samenstelling van teams en de manier van werken. In een kantoortuin zijn deze wijzigingen probleemloos door te voeren. En de kantoortuin heeft ook altijd tot doel gehad de interactie tussen collega's te stimuleren. Ideeën zouden in zo'n omgeving snel worden uitgewisseld. Een win-winsituatie dus; meer creatieve ideeën in een kleinere kantoorruimte.

Meer ziekteverzuim

Maar in februari dit jaar werd die illusie doorgeprikt door het KRO-NCRV-programma De Monitor. Zij spraken met negentig bedrijfsartsen en kwamen met schokkende cijfers. Meer dan negentig procent zegt dat de werknemers die bij hen komen de kantoortuin als één van de oorzaken van hun verzuim noemen. De werknemers noemen geluidshinder (93 procent) en concentratieverlies (94 procent) als belang-

rijkste oorzaken van de klachten. Collega's die rondlopen zorgen voor veel prikkels, zoals ook het gebrek aan privacy voor veel medewerkers een probleem is. Het gevolg daarvan is vermoeidheid (90 procent) en concentratieverlies (92 procent). Acht op de tien bedrijfsartsen hoort dat de werknemers stress ervaren in een kantoortuin, zes op de tien hoort dat medewerkers klagen over hoofdpijn. Ruim een derde van de bedrijfsartsen (38 procent) zegt dat de werknemers burn-out noemen als gevolg van de kantoortuin. Die resultaten zijn in lijn met eerdere onderzoeken. Twee maanden voor de tv-uitzending van Monitor publiceerde TU Delft onderzoeker Susanne Colenberg met twee andere buitenlandse wetenschappers een studie waaruit blijkt dat gebruikers van een open ruimte meer last hebben van fysieke klachten, zoals hoofdpijn, vermoeidheid en irritatie aan neus, keel, huid en ogen. Voordeel; de open ruimte nodigt wel uit tot meer bewegen, medewerkers zaten minder. Ook het kunnen horen van (telefoon)gesprekken ervaart men als storend, bleek uit wat ouder onderzoek uit de VS. En, paradoxaal genoeg, leiden kantoortuinen tot meer eenzaamheid, stelt een studie van de Harvard universiteit. Een-op-een contact blijkt af te nemen, met 70 procent zelfs, terwijl er meer elektronisch contact is. De verklaring daarvoor lijkt dat mensen zich meer afsluiten vanwege de constante stroom van afleiding in een kantoortuin. En wellicht kunnen ze hun collega gewoon niet terugvinden.

The Outlook

Het is echter mogelijk om de negatieve aspecten van een kantoortuin om te buigen en deze tot een succes voor iedereen te maken. Dat is bijvoorbeeld gelukt in het kantoor The Outlook, waar Douane Schiphol Cargo zeven jaar geleden in trok. Daar is de juiste balans gevonden tussen open en gesloten ruimtes, en voldoende variatie in type werkplekken. De sleutel van dit succes is gangen weg te laten en ruimtes aan elkaar te koppelen. Dit leverde al een ruimtewinst van 25 procent op. De ruimtes zijn daarna per activiteit ingericht, waardoor nog eens 25 procent aan oppervlak werd bespaard. De indeling is daarbij zo gemaakt dat ook bij een hoge bezetting privacy en concentratie geen probleem is. Ook zorgen akoestische absorptiepanelen ervoor dat je niet iedereen hoort praten. Het kantoor bestaat uit flexibele werkplekken in beschutte ruimten. Door dichte en open wanden worden in de vrije vloeroppervlakten verschillende plekken gecreëerd. Kleurvlakken op de wanden en vloeren geven de plekken een eigen identiteit en vergemakkelijken de oriëntatie in het gebouw. Het neemt de ongemakken van werknemers in open ruimten weg.

Tips

Wie meer algemene tips wil kan terecht bij de Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings (CfPB), dat al bijna 19 jaar onderzoek naar de juiste werkomgeving. Het CfPB adviseert om ervoor te zorgen dat het contact tussen medewerkers ook werkelijk gestimuleerd wordt, goede afspraken te maken over vindbaarheid en beschikbaarheid (agenda's open stellen, chatprogramma's en communicatie bij thuiswerken), een centraal punt in te richten voor teams en, teambijeenkomsten en -activiteiten te organiseren. Medewerkers zullen ook meer tevreden zijn over hun plek in een kantoortuin als ze zowel goed kunnen communiceren als ook ruimte hebben voor concentratie en privacy. Het binnenklimaat moet enige mate van persoonlijke controle hebben. Een ruime hoeveelheid daglicht en het gebruik van lichte en natuurlijke kleuren helpt de medewerker ook. De IT moet op orde zijn en de gedragsregels voor de werkomgeving moeten duidelijk zijn.

De ruimtes voor communicatie en concentratie vragen om een duidelijke scheiding tussen open ruimtes en werkgebieden, waarbij de open werkruimtes idealiter niet meer dan acht werkplekken per ruimte bevatten. Kleinere ruimten met afwisseling tussen geslotenheid en openheid bieden medewerkers meer overzicht en een gevoel van geborgenheid. En er moet aandacht zijn voor zowel visuele als akoestische privacy. Daarbij helpt het als management en direct leidinggevenden hun commitment tonen, terwijl ook de gebruikers worden betrokken bij de inrichting van de werkomgeving. De communicatie moet in orde zijn. Op knelpunten moet snel worden gereageerd om medewerkers te helpen wennen aan een kantoortuin. En, last but not least, het is een project van de lange adem. Een nieuwe manier van werken vraagt langdurige aandacht en tijd.

Verzekeraar Interpolis opende in 1997 het nieuwe kantoor in Tilburg en was de eerste grote organisatie waar op basis van het nieuwe werken een kantoortuin werd geïntroduceerd.