



*functie of trend?*

# Ontmoetingsruimten in de kantooromgeving

*Veel kantooromgevingen hebben één of meerdere ontmoetingsruimten, die qua aankleding vaak luxueuzer en qua vloeroppervlak relatief groter zijn dan de ruimtes voor de werkplekken. Maar zijn deze ontmoetingsruimten nu eigenlijk gecreëerd vanwege de functionele waarde of vanwege de representatieve waarde? Om hierin inzicht te krijgen is onderzoek gedaan, waarbij ook de wijze waarop de gecreëerde ruimtes gebruikt worden werd vastgesteld.*

TEKST: ANCA HARTJES EN LENNARD DE WIT

De ontmoetingsruimten werden eind jaren negentig gezien als een belangrijk onderdeel van de kantooromgeving waarin mensen werken. De toenomen aandacht voor de functie van het kantoor als ontmoetingsplaats, waarin een grote rol is weggelegd voor informele communicatie, was hiervan een belangrijke oorzaak. Daarnaast moesten de ontmoetingsruimten bijdragen aan een inspirerende en positief stimulerende werkomgeving. Deze ideeën zorgden ervoor dat er bij de presentatie van de (nieuwe) inrichting van kantoorgebouwen veel aandacht uitging naar de daarin opgenomen ontmoetingsruimten.

### Waarom ontmoetingsruimten?

Het toevoegen van ontmoetingsruimten aan de kantooromgeving gebeurt vanuit verschillende doelstellingen. Allereerst wordt er naar



Lennard de Wit, consultant bij  
AOS Nederland NV,  
l.dewit@aosgroup.com  
Anca Hartjes, projectmanager  
bij Center for People  
and Buildings,  
a.hartjes@bk.tudelft.nl.

gestreefd om ontmoetingen tussen werknemers in een informele sfeer te faciliteren en te stimuleren. Daarnaast worden door organisaties ook de mogelijkheid tot ontspanning voor de werknemers (de geest te kunnen verzetten) en het gebruik voor het voeren van telefoongesprekken of het lezen van stukken als beweegredenen genoemd. Het stimuleren van ontmoetingen tussen werknemers wordt van belang geacht om de informele communicatie in een kantoor te bevorderen.

In het onderzoek is informele communicatie gedefinieerd als 'communicatie in een organisatie, die vaak niet volgens de vastgestelde communicatiestructuur verloopt en die op elk willekeurig moment plaats kan vinden, zonder dat daarover afspraken gemaakt hoeven te zijn over tijdstip, betrokken personen of het onderwerp'.

De gedachte achter het bevorderen van de informele communicatie is dat organisaties hier op verschillende manieren voordeel van kunnen ondervinden. De positieve effecten van informele communicatie voor een organisatie zoals die in het onderzoek naar voren zijn gekomen, kunnen worden onderscheiden in vier categorieën, namelijk:

- middel van kennisoverdracht,
- middel voor samenwerking,
- bron voor sociale cohesie en binding met het bedrijf,
- bron voor arbeidssatisfactie.

### Vormgeving

Ontmoetingsruimten worden heel divers vormgegeven. De ruimtes variëren van 'eenvoudige' statafels bij een koffieapparaat tot 'luxueus' aangeklede ruimtes met comfortabele banken en stoelen. Ondanks deze verschillen in de uitvoering, is het ontwerp van de ruimte veelal gebaseerd op het idee dat de uitstraling en aankleding, alsmede de aanwezige voorzieningen, de werknemers zullen stimuleren om de ruimte te gebruiken.

De opvattingen over de locatie van de ontmoetingsruimte in de kantooromgeving zijn verschillend. Hiervoor worden argumenten genoemd die te maken hebben met de afstand van de ruimte ten opzichte van de werkplekken, andere voorzieningen of verkeerszones en de plaats van de ontmoetingsruimte ten opzichte van de gevel. Waar de ene organisatie kiest om de ruimte in de gevelzone te plaatsen vanwege het daglicht, kiezen andere organisaties ervoor om de ontmoetingsruimte in de middenzone van een kantoorplattegrond te plaatsen, omdat daar vanwege arbo-technische redenen toch geen werkplekken gerealiseerd kunnen worden. De afstand van de ruimte ten opzichte van de werkplekken wordt door sommige organisaties beperkt gehouden, zodat de werknemers snel en gemakkelijk van de ruimte gebruik kunnen maken. Andere organisaties kiezen er juist voor om de afstand groter te maken, zodat het gebruik van de ontmoetingsruimte niet leidt tot overlast bij de werkplekken.

Wat betreft het uiterlijk valt op dat de meeste ontmoetingsruimten een transparante en open uitstraling hebben, waarbij ontwerpers invloed pro-

beren uit te oefenen op het gebruik van de ruimte vanuit de gedachte: 'zien gebruiken, doet gebruiken'. Wanneer de ruimte naast een functionele waarde ook een duidelijk representatieve waarde vertegenwoordigt voor de organisatie, bijvoorbeeld voor de ontvangst van gasten, dan is dit meestal terug te zien in een hoger luxeniveau van de aankleding en de voorzieningen.

### Het gebruik

Observatieonderzoek in drie verschillende kantoren heeft een beeld opgeleverd van de wijze waarop de daar aanwezige ontmoetingsruimten gebruikt worden. De ruimtes werden gemiddeld 41% van het totaal aantal observatiemomenten gebruikt,

uit individuele activiteiten, waarbij het gebruik van de aanlandwerkplekken ook hier niet is meegerekend. Dit ook hier vanwege een mogelijke vertekening van het beeld, ondanks het feit dat individuele werkzaamheden een specifiek doel van de ontmoetingsruimte vormen. Ontmoetingsruimte 2 daarentegen is heel specifiek gecreëerd voor overleg tijdens het werk en werd dan ook niet gebruikt voor individuele activiteiten.

Informeel ontmoetingen en ontspanning, activiteiten waarvoor de ruimtes volgens ontwerpers oorspronkelijk bedoeld zijn, bleken veel minder vaak voor te komen dan verwacht. In de praktijk werden de ruimtes vooral gebruikt voor verga-

## Werknemers zitten liever niet te veel in het zicht

variërend van minimaal 0% tot maximaal 76% (zie figuur 1). Hierbij dient opgemerkt te worden dat bij ontmoetingsruimte 3 het gebruik van de aanlandwerkplekken niet is meegeteld. Dit ter voorkoming van een vertekening van het algemene beeld, aangezien dergelijke plekken niet voorkomen in de andere geobserveerde ruimtes.

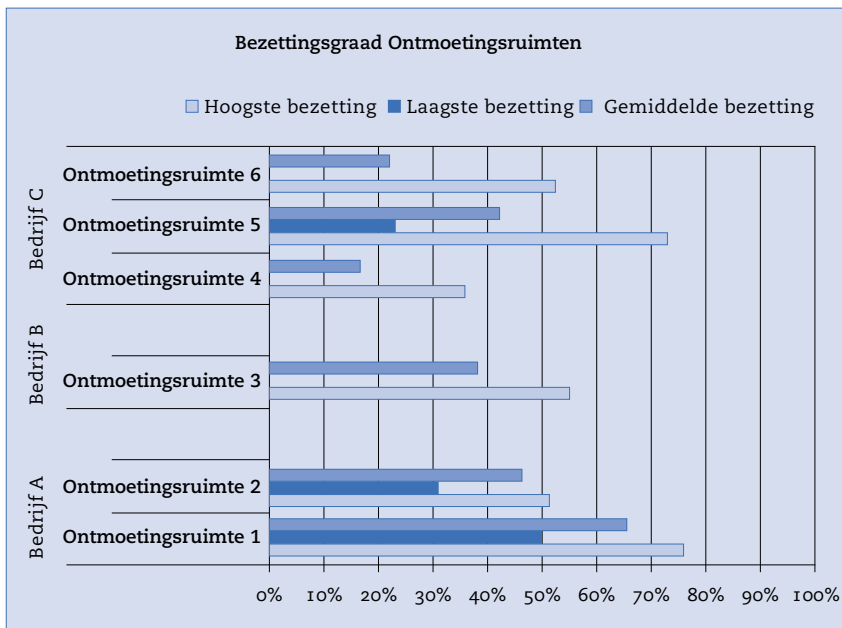
De cijfers van figuur 1 geven weliswaar een idee van de mate waarin de ontmoetingsruimten gebruikt worden, maar verschaffen weinig inzicht in de activiteiten waarvoor ze gebruikt worden en de factoren die van invloed zijn op het gebruik. Figuur 2 toont de activiteiten die plaatsvonden bij het gebruik van de ontmoetingsruimten, waarbij een onderscheid is gemaakt in groepsgebruik en individueel gebruik.

De ontmoetingsruimten bleken gemiddeld in 69% van de gevallen gebruikt te worden voor ontmoetingen en in 31% van de gevallen voor individuele activiteiten. Het gebruik van de ontmoetingsruimten bestond vooral uit gepland werkoverleg en individuele activiteiten zoals het plegen van telefoontjes en lees-/schrijfwerk. Het gebruik van ontmoetingsruimte 3 bestond voor een groot deel

deringen (formeel) en voor individuele werkzaamheden. Dergelijk gebruik van een ontmoetingsruimte bleek bij navraag onder de werknemers van de geobserveerde kantooromgevingen zelfs een belemmering te vormen voor activiteiten als spontane of informele ontmoetingen. Het onderzoek heeft aangetoond dat de ontmoetingsruimten niet altijd gebruikt worden voor de oorspronkelijk bedoelde activiteiten. Hoewel er dus functioneel gebruik van de ruimtes plaatsvindt, worden de eerder geuite twijfels met betrekking tot de werkelijke functionele waarde van een ontmoetingsruimte versterkt door het in het onderzoek vastgestelde gebruik.

### Invloeden

De behoefte in een organisatie om gebruik te maken van ontmoetingsruimten wordt vooral beïnvloed door organisatorische factoren, zoals de werkwijze en de organisatiestructuur. Hierbij moet vooral gedacht worden aan de (overleg)structuur in de organisatie en de mate waarin met projectgroepen wordt gewerkt. Daarnaast blijkt de motivatie om een ontmoetingsruimte te gebruiken voor niet direct aanwijsbaar werkgerelateerde activiteiten, zoals informele gesprekken of ontspanning,



Figuur 1 | Bezettingsgraad percentages.

met name beïnvloed te worden door de acceptatie van collega's en leidinggevenden. De fysieke eigenschappen van de kantooromgeving bleken vooral van belang te zijn bij het feitelijke gebruik van de ontmoetingsruimte en niet zozeer bij de keuze om de ruimte te gebruiken voor ontmoetingen of ontspanning.

Wanneer het gebruik past binnen de organisatie blijkt de afstand vanuit bouwkundig oogpunt een bepalende factor in het gebruik van de ontmoetingsruimten. Het gaat dan vooral om de afstand van de ontmoetingsruimte ten opzichte van de werkplekken en ten opzichte van de verkeerszones. Een te grote afstand van de werkplekken (over het algemeen werd een afstand van 25 meter als maximum genoemd) zorgt er al snel voor dat mensen het teveel moeite vinden om voor een informeel gesprek naar de ontmoetingsruimte te gaan.

De afstand ten opzichte van gangen is van invloed omdat mensen zich snel bekeken voelen tijdens het gebruik, wanneer de ruimte dicht bij de gang of een verkeersknooppunt ligt. Dit ongenoegen speelt ook bij veel mensen een rol waar het gaat om de transparantie en openheid van de ruimte. Werknemers voelen zich niet prettig als zij teveel in het zicht zitten. Het motto 'zien gebruiken, doet gebruiken' blijkt uit gesprekken met de werknemers dan ook nau-

welijks van toepassing. Het is eerder andersom, wanneer de ruimte reeds in gebruik is, belemmert of weerhoudt dit in veel gevallen anderen om er ook gebruik van te maken. Daarnaast zorgt de openheid van de ruimte er vaak voor dat gebruikers onderling last hebben van elkaars gesprekken/geluid.

Het aantal formele danwel informele overlegruimtes in de kantooromgeving is de derde fysieke factor die van invloed is op het gebruik van de ontmoetingsruimten. In veel gevallen werd de ruimte benut voor formeel overleg door een gebrek aan

vergaderruimtes. Dit vormde dan een belemmering voor het gebruik van de ontmoetingsruimte voor de oorspronkelijk bedoelde activiteiten als ontmoeten en informeel overleggen.

### Conclusie en richtlijnen

Op basis van het onderzoek dat in de drie kantooromgevingen plaatsvond, kan gesteld worden dat de ontmoetingsruimten onder bepaalde voorwaarden zeker een functionele waarde kunnen vertegenwoordigen voor een organisatie en haar werknemers. Deze voorwaarden zijn:

- het moet duidelijk zijn voor welke activiteiten de ruimte bedoeld is,
- het gebruik van de ruimte moet aansluiten bij het werkproces van de organisatie,
- het gebruik van de ruimte moet passen in de organisatiestructuur of -cultuur,
- de ruimte moet het gebruik voor bedoelde activiteiten ondersteunen.

Aan de andere kant heeft het onderzoek ook een indicatie gegeven dat het toevoegen van een ontmoetingsruimte aan de kantooromgeving niet altijd gebaseerd lijkt te zijn op de functionele waarde van de ruimte voor de organisatie. Dit kan afgeleid worden uit de observaties dat de ruimtes weliswaar gebruikt worden, maar dat dit zeer regelmatig niet voor de beoogde activiteiten is. In zulke gevallen kan je je afvragen of het wel verstandig is geweest om een ontmoetingsruimte te creëren of dat een duidelijk op de behoefte afgestemde ruimte een betere oplossing was geweest. Dit lijkt in ieder geval een bevestiging voor de veronderstelling dat er in bepaalde gevallen wel degelijk sprake is geweest van het volgen van een trend wat betreft het toevoegen van een ontmoetingsruimte aan de kantooromgeving.

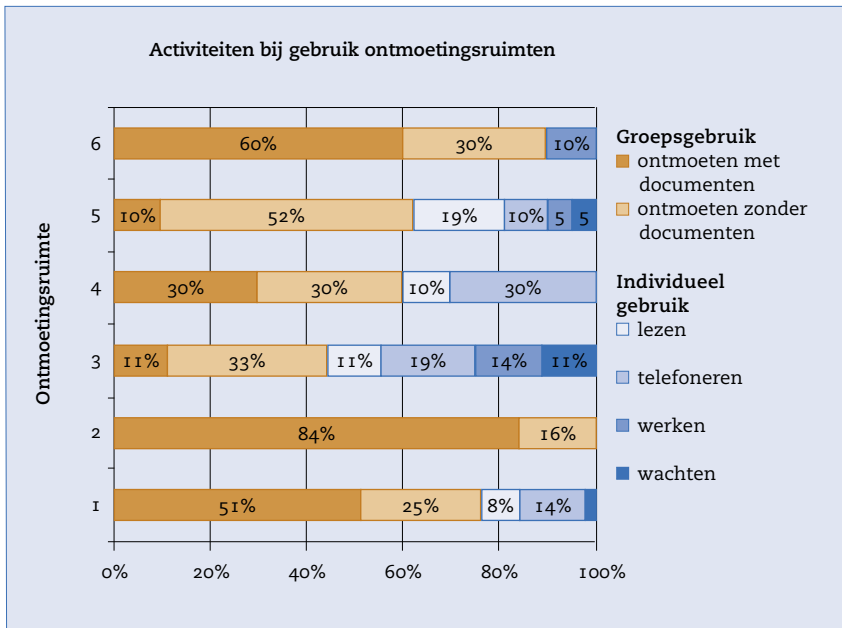
In hoeverre de ontmoetingsruimten daadwerkelijk een functionele waarde vervullen in de kantooromgeving,

## Informeel communicatie wordt gestimuleerd

hangt vooral af van de vraag voor welke functies de ontmoetingsruimte gebruikt moet worden. Hier is onderscheid gemaakt tussen de volgende functies:

- *ontmoeten / werken*; is de ruimte alleen bedoeld voor ontmoetingen of ook voor individueel gebruik (werken / ontspannen)?
- *zakelijk gebruik*; is de ruimte uitsluitend bedoeld voor de werknemers van de organisatie of ook voor de ontvangst van gasten?
- *vergaderruimte*; wordt de ruimte eventueel gebruikt als extra vergaderruimte?





Figuur 2 | Activiteiten bij gebruik ontmoetingsruimten.

Ervan uitgaande dat de ontmoetingsruimte een toegevoegde waarde heeft voor het functioneren van de organisatie, is een aantal ontwerp- en gedragsrichtlijnen opgesteld voor deze ruimten. De richtlijnen zijn opgesteld vanuit de gedachte dat het weliswaar moeilijk is om mensen te dwingen in hun gedrag, maar dat bepaalde elementen daarop wel degelijk van invloed kunnen zijn, hetgeen kan bijdragen tot het bedoelde gebruik van de gecreëerde ontmoetingsruimte.

Hierna volgen kort omschreven de ontwerprichtlijnen.

**Locatie van de ontmoetingsruimte**

- gemakkelijk te bereiken vanaf de werkplekken: loopafstand maximaal 25 meter, zo weinig mogelijk fysieke obstakels,
- plaatsing nabij drukke zones in het kantoor ter bevordering van ontmoetingen in de buurt van de ruimte,

- plaatsing bij de gevel hoeft geen prioriteit te hebben, wordt door werknemers niet als eerste ver-eiste genoemd.

**Uitstraling van de ontmoetingsruimte**

- beperken van de openheid en transparantie van de ruimte: dit wordt tijdens het gebruik als hinderlijk ervaren, men voelt zich bekeken,
- voldoende licht in de ruimte voor een prettige sfeer,
- creëren van een afscheiding of zgn. bufferzone tussen de zitplekken in de ontmoetingsruimte en de omringende (drukke) zones.

**Voorzieningen in de ontmoetingsruimte**

- afstemming van voorzieningen op de gewenste activiteiten, voor een positieve beleving bij het gebruik van de ontmoetingsruimte,
- bij meerdere opstellingen van zitplekken zorgen voor enige mate van afscherming tussen deze plekken i.v.m. de privacy van de gebruikers,
- voorzieningen (koffieapparaat, lectuur) plaatsen in de buurt van de ontmoetingsruimte ter stimulering van ontmoetingen nabij de ruimte,
- bij de toekomstige gebruikers inventariseren welke uitstraling en voorzieningen door hen gewaardeerd worden met het oog op de activiteiten die in de ruimte plaats zullen vinden.

**Functie van de ontmoetingsruimte**

- *ontmoeten/werken*: zorgen voor verschillende typen zitplekken, die op enige wijze afgeschermd zijn van elkaar, zodat er zo min mogelijk overlast is,
- *zakelijk gebruik*; bij gebruik voor ontvangst van en overleg met gasten is een representatieve uitstraling gewenst, voor intern gebruik is dat veel minder van belang,
- *vergaderruimte*; bieden van voldoende privacy en geschikt meubilair voor overleg dat langere tijd duurt.

Omdat voor een succesvol gebruik van de ontmoetingsruimte niet alleen de eigenschappen van de ruimte zelf van belang zijn, maar ook de kenmerken van de organisatie die gebruik maakt van de kantooromgeving zijn gedragsrichtlijnen opgesteld. Het is belangrijk dat het gebruik van de ontmoetingsruimte binnen de organisatiestructuur en -cultuur past, met als belangrijkste voorwaarden:

- het gebruik van de ontmoetingsruimte moet geaccepteerd zijn, zowel door leidinggevenden als door collega's,
- de ontmoetingsruimte moet invulling geven aan een behoefte in de organisatie.

Op de vraag of het toevoegen van ontmoetingsruimten aan de kantooromgeving ingegeven is door een functionele of representatieve waarde, kan op basis van dit onderzoek slechts geantwoord worden: 'een combinatie van beide, waarbij de representatieve waarde de functionele waarde nog wel eens wil overschaduwen.' Deze zienswijze druist in tegen het idee van experts, die menen dat een kantooromgeving aan moet sluiten bij de kern van de bedrijfsprocessen, waarbij de werknemer en diens functioneren de leidraad vormen.

**NOOT**

1 Visser - de Boer, M (2004), 'Innovatieve huisvesting, taak van Facility Manager', Facility Management Magazine (December), p10-13



Dit artikel is gebaseerd op het afstudeeronderzoek van Lennard de Wit in het kader van zijn studie Real Estate & Housing aan de TU Delft. Anca Hartjes is vanuit het Center for People and Buildings als begeleidster bij het onderzoek betrokken geweest.