



Deelnemers:

Ruud van Kasteren
Market Development Associate bij Lucom BV

Ad van de Griend
directeur Sonus raadgevende ingenieurs

John Vroon
The Office Opleidingen

Arnd Brüninghaus
senior adviseur strategische vormgeving Brink Groep

Ep Marinus
senior arbo-adviseur Achmea Vitale

Kim van Rosmalen
Segment Marketeer Office & Industry Philips

Hetty van der Pennen
procescoördinator draaijer+partners

Wim Pullen
directeur Center for People and Buildings

Iris de Been
Center for People and Buildings

Fred Wessels
Architect/Project Manager Unilever
Research & Development Vlaardingen

Erick Wuestman
directeur VAXA, Ruimte voor Groei

Paul Roelofsen
adviseur Binnenmilieu & Bouwfysica
Grontmij | Technical Management

Voorzitter:
Michael van Munster
Van Munster Media bv;

Locatie:
Conferentiecentrum De Holthurnsche Hof,
Berg en Dal bij Nijmegen.

ZACHTE FACTOREN, HARDE TECHNIEK – EN DESKUNDIGHEID

Bij het inrichten van kantoren worden factoren als akoestiek, verlichting en klimaat nog veel te vaak van secundair belang geacht. Maar juist die elementen kunnen bepalend zijn voor het welzijn van kantoormedewerkers. Office Magazine.nl organiseerde samen met Ecophon een forum om inzicht te krijgen in deze materie.

De discussie vond plaats op basis van enkele stellingen.

Stelling 1. Opdrachtgevers willen 'trendy' kantoren. Daarom ligt de focus bij de architecten teveel op esthetica en veel te weinig op zaken als akoestiek, klimaat en verlichting.

Volgens Paul Roelofsen is dat hoe langer hoe meer niet het geval. "Het hangt er ook van af of de opdrachtgever zelf het pand gaat betrekken of dat het gaat om een projectontwikkelaar." Arnd Brüninghaus weet uit ervaring dat er een bepaalde angst is bij opdrachtgevers. "Die angst zorgt er voor dat ze heel erg vasthouden aan de heersende regels en normen. Ze zijn bang voor claims. Maar in eerste instantie zijn ze bang voor klachten van werknemers."

Volgens Ep Marinus valt het wel mee: "Bang voor klachten zijn werkgevers wel. Bang voor claims niet, dat valt wel mee. Slechts 0,3 % van het verzuim is direct gerelateerd aan de kan-

toomgeving." Ook Kim van Rosmalen kent het probleem: "Als de bouwer het pand ook daadwerkelijk gaat gebruiken, dan zorgt hij voor energiezuinige verlichting of verlichting die het welzijn stimuleert. Degene die alleen maar bouwt voor de verkoop of verhuur, die vindt het niet belangrijk hoe de binnenverlichting geregeld is. Dat is de sluitpost van de begroting." Brüninghaus maakt nog een verschil: "De overheid kijkt veel meer op de langere termijn. Die willen dat een pand zeker tien jaar meegaat zonder dat ze daar structureel iets aan moeten veranderen."

Roelofsen: "Ik heb de ervaring dat het bedrijfsleven op dit moment over het algemeen verder gaat dan de overheid."

Wim Pullen gelooft dat niet zo en wil een voorbeeld.

Roelofsen noemt een bekende bank. "Die wilde geen 'rijksoverheidskantorenklimaat' in hun hoofdkantoor hebben. Het motief is heel duidelijk: wij zitten in het hogere marktsegment en dat willen we laten zien ook. Dat merk je dan

ook in alles: in het meubilair, de afbouwtechniek, de klimaatinstallaties, enzovoort. De kennis van de vastgoedmensen zit op een redelijk hoog niveau, je kunt er echt specialistisch mee praten. Daarnaast kan men het zich permitteren. En dat wil men ook uitstralen. Bovendien realiseert men zich dat de relatie tussen de prestaties van de mensen en het binnenmilieu een significante rol speelt."

Van Rosmalen vindt dat de overheid toch een voorlopersrol heeft: "Het was de overheid die als eerste in 1985 voor al zijn gebouwen een elektronisch voorschakelapparaat voor verlichting voorschreef om energie te besparen." Roelofsen geeft hem deels gelijk: "De focus van de overheid ligt inderdaad heel erg op energiebesparing. Maar vooralsnog veel minder op comfort en de prestaties van mensen." Volgens Hetty van der Pennen gaat het ook om de totale exploitatiekosten. "Niet iedereen heeft die toekomstvisie. Ik bestrijd dus dat de overheid een langetermijnvisie hanteert: ze investeren in het begin te weinig om in de toekomst het comfortniveau te kunnen halen."

Ad van de Griend weet uit ervaring dat als het over akoestiek gaat, er inderdaad weinig focus is in alle programma's. "Natuurlijk zijn er eisen voor wat betreft de nagalmtijd, maar dat de akoestiek moet passen bij de omgeving die je gaat creëren, dat is er gewoon niet. Akoestiek kun je ook ontwerpen. Je kunt geluid meenemen als criterium in het ontwerp. Je kunt met bepaalde software zelfs laten horen hoe ruimtes klinken als ze op een bepaalde manier zijn ingericht."

Wim Pullen vindt: "Trendy kantoren zijn leuk, maar ze zullen het altijd inwisselen tegen een

ultieme eis van betaalbaarheid en efficiency. Architecten moeten dit soort termen leren vertalen naar de eindgebruiker."

Van der Pennen is het daar mee eens: "De gebruiker praat inderdaad in andere termen. Maar wat is nu echt de vraag van de gebruiker? Die vraagt niet om allerlei installaties."

Brüninghaus legt het dilemma uit: "Wij worden gevraagd om een meerwaarde te leveren in de vorm van esthetisch advies. Die meerwaarde vinden we bij bepaalde leveranciers van meubels, en sommige doen dat wel, andere doen dat niet. Als dat niet het geval is, moet ik de discussie met mijn opdrachtgever aangaan: leverancier A voldoet aan je wensen qua esthetiek, maar als je voor B kiest, dan voldoe je meer aan de eisen." Volgens Vroon speelt akoestiek nauwelijks bij de eindgebruiker. "Zeker in de beginfase van de bouw zal akoestiek die eindgebruiker een worst wezen. Die interesseert alleen: past dat gebouw mij wel? Kunnen mijn processen wel in dat gebouw plaatsvinden?"

Erick Wuestman vindt: "Als de gebruiker centraal staat, dan moet het toch zo zijn dat de omgeving hem past?"

Roelofsen keert terug naar de ontwerpfase: "Ik merk wel dat als we in een bouwteam zitten, en we zijn allemaal elkaars gelijken, inclusief de architect, dat we veel meer een gebouw van binnen naar buiten ontwerpen dan wanneer de architect of een projectontwikkelaar het voornamelijk voor het zeggen hebben. Dan wordt het veel meer van buiten naar binnen ontworpen. Als bouwteam heb je samen een probleem en moet je er samen uit komen. Dan worden alle aspecten ook veel meer gelijkwaardig ontvangen."

Wessels geeft aan dat Unilever vooral wil uitstralen dat het een 'vitality company' is. "Unilever wil graag dat deze opvatting dan ook duidelijk terug komt in nieuwe werkomgevingen die gecreëerd worden. En dan is het niet altijd zo dat de kosten een beperkende rol spelen, want je moet wel investeren wil een werkomgeving zich kunnen spiegelen aan de mission statement. Het is je plicht om goed na te gaan wie je opdrachtgever is, hoe hij werkt en wat hij wil en dat je je als architect maximaal inzet en inwerkt in de uitgangspunten van het bedrijf. Je ontwerpt immers voor gebruikers die moeten presteren in hun werk. Je moet voorkomen dat zij ontevreden zijn over hun werkomgeving. Medewerkers krijgen bijvoorbeeld ook altijd een cursus werkplekergonomie."

Vroon valt hem bij: "En in dat vroege stadium kun je al rekening houden met licht, akoestiek en klimaat voor die individuele man of vrouw die in dat kantoor gaat werken."

Roelofsen nuanceert: "Je ontwerpt nooit voor een individu, altijd voor een groep."

Vroon antwoordt: "Maar het gaat wel om het welzijn van het individu, welzijn staat geformeerd in de Arbowet."

Stelling 2. Nederlandse Praktijkrichtlijnen zoals NPR3438 hebben geen enkele waarde omdat ze niet bindend zijn.

Marinus licht toe: "Die richtlijn gaat over het voorkomen van klachten als gevolg van geluidshinder op de arbeidsplaats, op kantoren."

Wuestman valt over 'het voorkomen van





klachten'. "Wat een omgekeerde wereld! Je wilt een omgeving creëren waarin mensen kunnen excelleren, en dat teken je in met richtlijnen ter voorkoming van klachten."

Roelofsen geeft toe: "Hoe vreemd het ook klinkt: we ontwerpen in feite niet op comfort, maar op discomfort. Met dien verstande dat we, afhankelijk van de wens, proberen het discomfort in een bepaalde mate beperkt te houden."

Iris de Been wijst er op dat is bewezen dat het praten van mensen het meest afleidt. "White noise maskeert dat geluid een beetje, maar of mensen dat prettig vinden is een tweede." Pullen geeft aan: "Het blijkt dat binnenklimaat, akoestiek en verlichting altijd de grootste ontevredenheid opleveren."

Ruud van Kasteren wijst op de situatie in de metaalindustrie. "Daar merken we dat de praktijkrichtlijnen door de branche worden vastgelegd in de Arbocatalogus. De Arbeidsinspectie gaat die dan controleren en dan merk je dat die praktijkrichtlijnen echt wel bindend zijn." Als je de praktijkrichtlijnen niet volgt, dan moet je volgens Van Kasteren zelf met metingen aantonen dat je voldoet. "Dat zal in de kantoren minder het geval zijn, maar als het in die zin zou worden opgepakt, dan ben je een heel eind."

Vroon wijst op het programma van eisen. "Cijfers daarvoor haalt hij uit de richtlijnen. En als een opdrachtgever vindt dat die richtlijn goed genoeg is, en hij neemt hem op in zijn PvE, dan is die bindend."

Roelofsen geeft aan dat die richtlijnen zijn opgesteld door commissies, "en die zijn gevormd door mensen uit de branche, dus die weten echt wel waar het om gaat."

Van Kasteren weet dat zo'n praktijkrichtlijn vaak vast zit aan de Arboret. "Vanuit die hoek heb je dus als werknemer wel recht op een goede

werkplek." Volgens Marinus is die arboret maar beperkt: "Die heeft het alleen maar over doelen, en hoe je die doelen bereikt maakt niet uit. Er zijn maar heel weinig dingen die echt worden vastgelegd."

Roelofsen wijst op een andere mogelijkheid: "Je kunt met toestemming afwijken van de richtlijnen als je met een goed verhaal komt, die richtlijnen zijn dus niet bindend."

Pullen: "We ontwerpen op basis van een angst voor claims, we zoeken dus een zondebok. Altijd bij elkaar, kennelijk. Architect, aannemer, enzo voort. We zeggen dat we ontwerpen op discomfort, op basis van bindende regels. En tegelijkertijd willen we allemaal hartstikke vrij zijn in de dingen die we doen. Paradoxaal kan het niet." Brüninghaus herkent die angst niet.

"Wat je ziet," zegt Pullen, "is dat men zich wil indekken. Men wil wel met elkaar in zee, maar het vertrouwen ligt onder het maaiveld. Daarom is wat eerder werd gezegd zo belangrijk: als je samen in een bouwteam zit, hoe kun je dan samen aan dat vertrouwen werken, dat opbouwen? En van daar uit het probleem aanpakken. De opdrachtgever wil een trendy kantoor. De architect wil esthetica, en de gebruiker wil meepraten. Iedereen wil wat."

Stelling 3. Een kantoor inrichten afgestemd op de behoeftes van de diverse generaties medewerkers en hun specifieke taken kan iedereen die daarover logisch nadenkt, daar heb je geen specialisten voor nodig.

Van de Griend oppert dat dit "waarschijnlijk de enige stelling is waarover we een bepaalde consensus hebben."

Wuestman: "Er zit een aanname in dat die generaties verschillende dingen op verschillende manieren doen. En dus verschillende inrichtingen nodig hebben. Los van al die generaties heb je mensen die een grote vrijheid willen hebben in hun leven en dus ook in hun werken, en die heel mobiel zijn. Je hebt ook mensen die vrij statisch zijn en de hele dag op één plek zitten en daar vrede mee hebben. Of je nou jong bent of oud, dat is wat dat betreft niet zo belangrijk."

Volgens Roelofsen is het in eerste instantie afhankelijk van de taak waar je mee bezig bent. "Bij routinematige klussen kan er best een radiotoetje aan. Op het moment dat je met denkwerk bezig bent, met creatieve werkprocessen, dan kan ik me voorstellen dat je je even wilt afzonderen."

De Been vult aan: "Cognitief gezien zijn ouderen meer sensitief voor afleiding door geluid. En door visuele afleidingen. Bovendien kunnen ze dingen minder goed verstaan als er omgevingsruis is. Dat is dus wel van belang in werkruimtes: dat ouderen meer last hebben van omgevingsgeluid. Bij de inrichting moet je daar rekening mee houden, dat je verschillende concepten hebt, dat iedereen in een kantoor zijn plekje kan vinden waar hij of zij het best kan werken, het meest productief is."

Van Kasteren denkt dat dat nauwelijks mogelijk is: "Je ontwerpt iets voor een 0-situatie, en na één dag begint de verstoring al, dan lopen er mensen het kantoor in en uit. Na hoeveel tijd is een kantoor dan uit balans gemaakt door de gebruikers?"

"Daarom," meent Vroon, "moeten we zorgen dat er kantoren komen die flexibel zijn." Volgens Van Rosmalen ligt het moment eerder, moet de ontwerper daar vanaf het begin rekening mee houden door te weten voor wie hij ontwerpt.

Wuestman denkt dat de essentie is: wie doet wat

en hoe zit dat in elkaar? "Vaak maakt de inrichter dan de denkfout dat dat gekoppeld is aan leeftijd. Daar zit dus ook de fout in de stelling: dat je geen vakman zou hoeven zijn om daar goed mee om te kunnen gaan. Dat gaat op dit soort aannames mis. Als je geen vakman bent, zou je je er niet tegenaan moeten bemoeien, want dan weet je niet waar het over gaat."

Stelling 4. Er moet een keurmerk komen voor 'duurzame kantoren waarin het comfortabel werken is'. Echter: het ideale kantoor bestaat niet.

Vroon is van mening dat een keurmerk voor kantoren niet mogelijk is. "Want het verandert steeds. Wat vandaag duurzaam is, kan morgen worden beschouwd als vervuilend. Ik heb liever een keurmerk voor vakmensen. Dat ik weet dat ik met mensen aan tafel zit die weten waar ze het over hebben."

Roelofsen oppert een alternatief: "Bij de belangrijkste contractmomenten binnen het huisvestingsproces moet je een binnenmilieucertificaat kunnen overleggen waarbinnen het aspect energie een onderdeel is. Met andere woorden: wat zijn de prestaties van een gebouw ten aanzien van licht, geluid, luchtkwaliteit en klimaat. Kortom een certificaat dat verder gaat dan het huidige door de overheid verplicht gestelde energiecertificaat voor gebouwen."

Volgens Van der Pennen moet je de gebruiker dan ook inzicht geven in die prestaties.

Vroon gaat daar op in: "We moeten mensen opleiden die niet alleen van licht weten, maar ook van geluid en alles wat in het kantoor voorkomt, dus generalisten. En die in staat zijn op een bepaald niveau met een opdrachtgever kunnen praten, maar als het om details gaat, dat ze dan specialisten kunnen raadplegen."

Van Rosmalen betwijfelt het nut van nog een keurmerk. "Er moet een goed en eenduidig keurmerk komen. Bij de huidige keurmerken is het te gemakkelijk om de regels te ontwijken."

Van der Pennen: "Je kunt niet alles in een keurmerk vangen." Brüninghaus vindt ook dat een keurmerk dat alles afdekt niet bestaat. "Dan moet je een aantal databases opstellen en samen met leveranciers dat soort zaken regelen."

Van Kasteren wijst er op dat er enkele jaren geleden een NEN-congres werd gehouden. "Daar moest een keurmerk, een norm worden geformuleerd. Dat was een aardig initiatief, maar het is er dus nooit van gekomen."

Roelofsen werpt tegen: "Onlangs is er de NEN-EN 15251 Criteria voor de binnenomstandigheden met inbegrip van thermische, luchtkwaliteit, licht en geluid' uitgekomen en daarin hebben we op Europees niveau afspraken gemaakt met betrekking tot licht, geluid, luchtkwaliteit en het themisch binnenklimaat om die aspecten

in klassen in te delen, namelijk A, B en C. Dat is nog niet ideaal, maar het is een begin." Volgens Roelofsen heb je daarmee een duidelijk contractstuk en vermijd je interpretatieverschillen. Van der Pennen vraagt zich af of al bekend is of medewerkers die in een ruimte werken die volgens die norm is ingericht, tevredener zijn dan anderen die in andere ruimtes werken; Roelofsen antwoordt: "In theorie wel natuurlijk. In de praktijk is daar wellicht nog onvoldoende onderzoek naar gedaan."

De discussie gaat dan verder over comfort. Volgens Pullen is de definitie van comfort niet te geven. Het gaat volgens hem meer over vertrouwen. "Je kunt specificeren wat je wilt, maar als dat vertrouwen tussen de partijen er niet is, dan houdt het op."

Roelofsen merkt op: "De definitie is uiteraard wel te geven, want die is bekend, maar de eisen en richtlijnen zijn in de beste situatie slechts een weergave van de huidige kennis en inzichten inzake comfort. Daarnaast spelen de investeringskosten helaas altijd weer de grootste rol binnen het huisvestingsproces: als we geavanceerdere en vaak duurdere concepten kunnen toepassen dan blijken de problemen vaak beter te verhelpen en zijn de revenuen vaak het grootst."

Stelling 5. Alleen een juiste afstemming van akoestiek, licht en klimaat kan de prestaties en het aantal gezonde levensjaren van medewerkers verhogen.

Roelofsen: "Met weglating van het woordje 'Alleen' ben ik het met deze stelling eens." Brüninghaus wijst er op dat er ook andere factoren zijn. "Stel dat je met een keurmerk een kantoor kunt maken dat overall aan voldoet, maar dat toch niet prettig werkt. Waar ligt dat dan aan? Wij merken dat tegenwoordig heel belangrijk is waar dat kantoor zich bevindt. Een kantoor in de binnenstad van Amsterdam heeft andere eigenschappen dan een kantoor langs de snelweg. Op het moment dat je het prettig vindt om ergens te verblijven, kunnen de vraagstukken licht, klimaat en geluid op een tweede plaats komen."

Pullen legt de crux ergens anders: "Een gezonde motivatie is heel belangrijk. Vrijheid is ook belangrijk. Moet die man per se naar dat normconforme kantoor langs de A2, per se werken tussen 9 en 5, nou dan weet ik het wel." Brüninghaus pakt het breder: "Over het weer is iedereen het wel snel eens, maar het binnenklimaat is individueel. En daar kun je wat aan doen, aan het weer niet."

Wessels weet: "Gebruikers zijn heel verschillend, de een wil de zonwering open, de ander heeft er last van. De een houdt van frisse lucht, de ander wil het warm hebben. De voor iedereen ideale situatie bestaat niet, dus wordt er een gemiddelde genomen. Iedereen ervaart het ook

anders. Optredende tochtverschijnselen in de binnenluchtcirculatie moet je ook vermijden in het ontwerp. Dat levert terecht klachten op. Werknemers moeten zich comfortabel voelen."

Stelling 6. Je moet medewerkers het gevoel geven dat ze inspraak/involed hebben op de inrichting en het binnenklimaat van hun werkomgeving.

Volgens Wessels moet je hen er zeker bij betrekken.

Vroon is het met hem eens: "Je moet een draagvlak creëren voor een oplossing."

Wessels is van mening dat je eerst moet weten hoe een organisatie in elkaar steekt. "Dat bereik je met communicatie. Vertegenwoordigers van afdelingen kunnen veel informatie leveren die je kunt gebruiken in je plan."

Van der Pennen relativeert: "Als je het bedrijfsproces transparant maakt en van daaruit je keuzes maakt, dan zal niet iedereen het met alle keuzes eens zijn. Ze hebben ideeën hoe zij hun werkomgeving willen hebben, en jij als adviseur moet dat vertalen, en de keuzes inzichtelijk maken. Dan kun je die ook verantwoorden en motiveren."

Wessels wijst er op dat mensen zich ook willen kunnen identificeren met hun bedrijf maar ook met hun afdeling. In Vlaanderen investeren we in dit verband dan ook aanzienlijk in kunstzinnige, plafondhoge wanddecoraties ontworpen door een beeldend kunstenaar, met grote inbreng van die gebruikers. Zeer inspirerend voor hun werk. Heel belangrijk vinden we dat."

Marinus is het er mee eens, maar: "Het hangt samen: prestatie en creativiteit, als je als directie investeert in mensen dan komt dat vanzelf. Dan krijg je corporate identity."

Van Kasteren vraagt zich af hoe dat wordt bepaald. "Ik neem aan dat jullie ijkpunten hebben, jaar 1, jaar 3, enzovoort. Zien jullie daar echt een trend in ontstaan dat mensen meer tevreden zijn als er bepaalde maatregelen zijn genomen?" Pullen geeft aan: "Participatie leidt tot tevredenheid. Dat hebben we geverifieerd met allerlei onderzoeken, die staan op onze website. In termen van tevredenheid over fysieke oplossingen is participatie daarin heel belangrijk, maar de tevredenheid wordt bepaald door de mate waarin men serieus wordt genomen, dus in hoeverre de wensen daadwerkelijk worden ingevuld. Het zit dus vaak in de zachte factoren, anders dan in de techniek."

Het is duidelijk: de meningen verschillen wellicht op bepaalde punten, maar over één ding is men het eens: de combinatie van licht, geluid, luchtkwaliteit en het thermisch binnenklimaat, kortom het binnenmilieu, is één van de belangrijkste factoren voor het welbevinden en functioneren van de mens binnen een organisatie. ■