

Hoe gezond zijn open kantoren eigenlijk?

Center for People and Buildings wil feiten, geen verhalen

Ooit gehoord van ‘grijs verzuim’ op kantoor? Dat is wat langer bij het kopieerapparaat blijven staan dan nodig is, wat vaker koffie halen en elke mogelijkheid om (buiten) te roken benutten. Dit alles om de kantooromgeving te ontvluchten. Welke mogelijkheden heeft de interieurarchitect om dit gedrag in te dammen? Het Center for People and Buildings (CfPB) in Delft adviseert.

Het CfPB is een stichting die zich ten doel stelt om verbanden en relaties tussen mens, werk en werkomgeving inzichtelijk te maken. Sinds het ontstaan in 2001, verricht de organisatie (literatuur)onderzoeken en werkt ze aan een database waarin een steeds grotere hoeveelheid feiten over de kantooromgeving voor werkgevers en werknemers, maar ook voor (interieur)architecten en onderzoeksbureaus beschikbaar is.

Het CfPB is indertijd begonnen als een samenwerkingsverband van de Rijksgebouwendienst, de Technische Universiteit Delft en de ABN-Amro Bank. De laatste partij heeft zich inmiddels teruggetrokken, maar de onderzoeken gaan gestaag door. Er wordt tegenwoordig zelfs een internationale koers gevaren, meldt directeur Wim Pullen. “Het succes en eigenlijk de reden van ons bestaan? We hopen zowel onderzoek, als ook productontwikkeling en kennisoverdracht te bevorderen als het gaat om mensen in hun werkomgeving. We brengen hierbij situaties in kaart en trekken daar met onze partners lessen uit.”

Literatuuronderzoek

Een recent voorbeeld is het literatuuronderzoek ‘Gezondheidseffecten van (innovatieve) kantoren’. Meer dan duizend rapporten en onderzoeken werden door medewerkers van het CfPB bekeken. Hiervan selecteerden ze er uiteindelijk vijftig. Daarop is het definitieve rapport gebaseerd. Bij een aantal grote organisaties (verzekeringsmaatschappijen, banken, onderwijs-, en overheidsinstellingen) is in het verleden onderzoek gedaan naar de werksituatie. De lessen daarvan zijn verwerkt in het rapport.

Als uitgangspunt voor de literatuurstudie nam het CfPB het zogeheten ‘Job Demands Resources Model of Burnout’ van E. Demerouti en zijn collega’s. Met dit stressmodel (uit 2001), ging de Delftse stichting aan de slag. Stressoren (aspecten van het werk die lichamelijke, mentale



Wim Pullen, directeur van het Center for People and Buildings in Delft: “We brengen kantooromgevingen in kaart en willen dat mensen daarover iets leren.”

en emotionele inspanning vergen) zijn hierbij direct gerelateerd aan de psychosociale werkomgeving van de werknemers. Verstoorde concentratie en *crowding* (het gevoel dat een kantoor te druk is) waren twee duidelijk waarneembare effecten.

Kantoorplaats, kantoorinrichting en kantoorgebruik zijn de drie begrippen die het CfPB heeft gecombineerd met de korte termijnreacties (belastingsverschijnselen) en lange termijnreacties (gezondheidseffecten) die optreden bij kantoor-medewerkers. De uitkomst van het literatuuronderzoek? Pullen: “Vooralsnog is eigenlijk erg weinig bekend over het gezondheidsaspect van kantooromgevingen. Je kunt dus ook (nog) niet stellen dat er negatieve effecten kleven aan dergelijke werkomgevingen.”

Natuurlijk bestaat er overtuigend bewijs dat open kantoorvormen een groot gedeelte van de privacy wegnemen, zo meldt de CfPB-directeur. Maar het effect ervan wordt bij geïnterviewden niet als onprettig ervaren. “Of men geeft aan het wel onprettig te vinden, maar zegt er uiteindelijk niets over.”

‘Negatieve prikkels’

Kortom, er zijn veel verhalen over kantoren en de bijbehorende werkomgeving van medewerkers, maar weinig feiten. Lopen we dus gezondheidsrisico’s? Neen, dat kan niet zo gesteld worden, vindt het CfPB. De stichting wil met dit rapport

‘verhalen uiteindelijk omzetten naar feiten’. De veronderstelling dat open kantoren zorgen voor meer geluid en voor minder privacy is logisch, maar dat ook de gezondheid in het geding zou zijn, kan niet met feiten worden gestaafd. Volgens Pullen zijn er geen onderzoeksresultaten gevonden over de daadwerkelijke schadelijke omstandigheden waarin kantoormedewerkers verkeren.

Ja, natuurlijk zijn er een heleboel ‘negatieve prikkels’ waaraan de medewerker in een kantooromgeving wordt blootgesteld. Wat te denken van mobiel telefoneren, muziek op de werkplek, hard tikken op een toetsenbord of te weinig licht op je computerscherm. Maar schadelijk voor de gezondheid? “Een langdurig gebrek aan privacy kan de energiehuishouding aantasten”, zo ontdekten Pullen en zijn collega’s. Maar melden medewerkers dat? Uit de literatuurstudie van CfPB blijkt van niet. “Ze verzwijgen negatieve gevolgen vaak bewust, omdat ze denken dat er anders aan de ‘poten van hun stoel’ gezaagd wordt. Men is bang dat de baan dan op de tocht komt te staan.”

Wetenschappelijk is uitgezocht dat langdurige stressgevoelens op den duur zorgen voor minder energie. “Uiteindelijk gaat dat ten koste van begrippen als strategie, creativiteit en productiviteit en wordt er veel meer routinematig (‘op de automatische piloot’) gewerkt. Waar men voorheen graag 100 procent wilde presteren op



Wetenschappelijk is uitgezocht dat langdurige stressgevoelens op den duur zorgen voor minder energie. De CfPB-directeur tekent de resultaten uit.

het werk, is het nu ook al goed wanneer dat 's ochtends 80 procent is en laat in de middag misschien nog maar minder dan de helft." Dan is er volgens Pullen ook nog eens zoiets als 'grijs verzuim'. Dat wil zeggen, langer bij het kopiëerapparaat staan dan anders, vaker koffie halen of elke mogelijkheid om te roken benutten. Dit alles om de kantoor situatie te ontvluchten. "Er zijn belastingeffecten, maar de kantoormedewerker neemt het vooralsnog allemaal voor lief. Noem dit het groot collegiaal verbond, of het poldermodel pur sang."

Invloed van de werkplek

Uit het onderzoek is verder gebleken dat de invloed van de werkplek op de tevredenheid van kantoormedewerkers ongeveer 12 procent is. Werkinhoud, salariering en de omgang met collega's hebben meer invloed. De zekerheid van werk en carrièreperspectief (maar 5 procent) zijn twee onderdelen die lager eindigen dan de invloed van de werkplek. Wat er dan eventueel moet gebeuren? Pullen heeft wat tips: "De interieurontwerper moet iemand zijn met visie. Daarnaast moet deze persoon kennis van zaken hebben en altijd blijven luisteren naar de op-

drachtgever en *more important*, naar de kantoormedewerker zelf. Het klinkt allemaal erg logisch, maar dit ontbreekt er vaak wel aan."

Digitale database

Het blijft allemaal niet bij het verrichten van onderzoek. Pullen en consorten gaan een stap verder. Het draait feitelijk om 'kennis delen en van elkaar leren'. De verzamelde gegevens van het onderzoek worden opgeslagen in een digitale database die via het CFPB toegankelijk is voor verschillende organisaties, zoals onderzoeksbureaus, overheidsinstellingen en andere grote bedrijven die de *tools* in licentie hebben gekocht. "Wij fungeren zo als onafhankelijk kenniscentrum, waarbij ook de gebruikers zelf onderzoeksgegevens kunnen terugkoppelen. Die verwerken wij en zo ontstaat er kennisvorming."

De stichting voert op basis van de gegevens diverse (internationale) case studies uit waarbij de feiten op een rij gezet worden. "Organisaties wisselen kennis uit en leren van elkaar. Er wordt gereflecteerd op ieders onderzoeksresultaten. Inmiddels is deze *pool* van interessante gegevens over kantooromgevingen en werknemers zeer

inspirerend gebleken voor iedereen. Elk onderzoek levert minstens drie nieuwe vragen op."

Multidisciplinair

Daarnaast bevordert het Center for People and Buildings multidisciplinaire samenwerking tussen leerstoelen van verschillende universiteiten onderling en met de beroepspraktijk inzake de relatie tussen mensen, werk en werkomgeving. De doelstellingen van het centrum worden bereikt door een drietal kernactiviteiten: het opsporen van relevante behoeften aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, het initiëren, begeleiden en uitvoeren of doen uitvoeren van fundamenteel en toegepast wetenschappelijk onderzoek en het overdragen van de opgedane kennis middels publicaties, lezingen en presentaties, werkconferenties en praktisch toepasbare instrumenten.

Dennis Dekker



Er zijn een heleboel 'negatieve prikkels' waaraan de medewerker in een kantooromgeving wordt blootgesteld.