

Comptoirs, kantoren en kennen

door : Wim Pullen

Afgelopen zomer in Frankrijk trof het me weer: *het comptoir*. Een ervan was het Comptoir des Marins, ergens aan de noordkust van Bretagne. Allerlei attributen voor de watersport waren voor de deur uitgesteld. Alles was er te koop. Het bedrijf ademde de sfeer van vakkundigheid, van samen overleggen over je boot. Het zakendoen leek op de tweede plaats te komen. Je begon met het delen van ervaringen en kennis, de producten kwamen vanzelf. In dat comptoir ontmoeten professionals en liefhebbers elkaar rond producten die nodig zijn voor het varen op zee.

Volgens de etymologen is ons woord kantoor afgeleid van het franse comptoir, rekentafel of toonbank, de plek waar partijen met elkaar denken over een zaak, een dienst en daarvoor uiteindelijk afrekenen (zie www.ety.nl/etywrdfam.html). Wat ik me sinds Bretagne afvraag is in hoeverre onze kantoren een afspiegeling zijn van het werk dat binnen gedaan wordt. Hoe vaak komt het niet voor dat kantoren voor ons verborgen houden hoe mensen elkaar ontmoeten, samen nadenken over en werken aan vraagstukken die hen bezig houden. We hebben organisatorische termen bedacht als front office en backoffice. In beiden zitten mensen massaal achter computers, mensen die met elkaar communiceren via e-mail. Je vraagt je af of je kunt zien waarover het gaat, waar de werkelijke ontmoeting plaatsvindt, waar de zaken worden gedaan op basis van elkaar kennen en vertrouwen? Kennen en vertrouwen zijn geen zaken die we uitstallen, eerder zaken die we verborgen houden, die misschien wel op onze eigen blinde vlek zitten.

Maar is het dan nodig dat je altijd maar aan een gebouw kunt zien wat een organisatie doet. Natuurlijk niet. Zoveel van ons werk is immaterieel geworden dat het onmogelijk lijkt om een kantoor van een telecombedrijf te onderscheiden van een verzekeringsmaatschappij. Wat me wel belangrijk lijkt voor de lange termijn is dat de beroepsbevolking die in kantoren werkt, dat nog een tijdje weet vol te houden. Niet in de zin van slaafs negen tot vijf gedrag, maar met een wezenlijke bijdragen aan een duurzame economische en sociale ontwikkeling.

Met kantoorconcepten is de laatste jaren veel geëxperimenteerd. Geen eigen plek meer was het adagium. Echter de natuur regelt zichzelf: in veel van dat soort kantoren blijkt ondanks hoge flexfactoren plek genoeg, en anders regelt de sociale groep wel dat er een 'vaste flexibele' plek voor je is. Waar het theoretisch kantoorconcept vooral informatiekennis vroeg - weet hebben van de vaak ongeschreven gedragsregels - blijkt de praktijk toch anders. We blijken over een aardige dosis vaardigheidskennis te beschikken: onze plek te vinden in zo'n flexkantoor is geen moeite meer! De vraag is echter of de veelgehoorde doelstelling van flexkantoren om 'communicatie te verbeteren' voor gebruikers ook daadwerkelijk weten en kennen bij elkaar brengt: in vertrouwen en vertrouwdheid je werk kunnen doen, zoals het geval is in het comptoir.

*Wim Pullen is directeur van het Kenniscentrum Center for People and Buildings te Delft
015 - 2788833 of info@cfpb.nl*

Bovenstaande column is verschenen in Real Estate Magazine nummer 35, 2004



CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS