

TEKST: PETER BEKKERING

‘Het Nieuwe Werken is echt verschrikkelijk’

Hoe kun je mensen met autisme goed huisvesten in een kantooromgeving? En wat is daarbij de rol van FM en HR? Over het eerste schreef Kwame Osei een prijswinnende scriptie (1), waarin hij een werkplekbehoeftemodel ontwikkelde, dat facility managers kan helpen bij het huisvesten van mensen met autisme. Leontien Guldenaar geeft lezingen over autisme, waarin ze naast de werkomgeving ook aandacht besteedt aan het HR-aspect.

Dat aan dergelijke modellen behoefte is, blijkt wel uit cijfers van de Nederlandse Vereniging voor Autisme (NVA). In Nederland zijn meer dan 190.000 mensen gediagnosticeerd met een vorm van autisme. Van hen heeft slechts 18 procent een reguliere baan. Bovendien heeft meer dan driekwart van de mensen met autisme moeite met het vinden of het behouden van een baan. Om de behoeftes van kantoorgebruikers met autisme te begrijpen en om een beeld te krijgen hoe ze het beste kunnen werken in een kantooromgeving, deed Osei allereerst literatuuronderzoek naar autisme. Hij keek daarvoor naar gedrag in gebouwen en naar verschillende kantoorconcepten. Vervolgens interviewde hij mensen met autisme (waaronder Leontien), maar ook deskundigen, facility managers, een bedrijfsarts en andere professionals en observeerde hij kantoorwerkplekken. Hij kwam er achter dat nog weinig facility managers zich bewust zijn van de problemen die mensen met autisme in een werkomgeving ervaren. “Toch begint het er wel mee, dat facility managers proberen met de ogen van deze specifieke eindgebruikers – mensen met autisme – naar een kantoorwerkplek te kijken.”

Een belangrijke uitkomst van het onderzoek was het belang van voorspelbaarheid. “Mensen met autisme in kunnen een kantooromgeving goed hun werk doen zolang alles in hun omgeving en beleving klopt. De uitdaging begint wanneer er iets gebeurt,

waar ze geen controle over hebben en niet op hebben gerekend.” De facility manager kan op dit gegeven inspelen door een voorspelbare werkplek in te richten: een ruimte waar de medewerker met autisme zijn vaste bureau en zijn eigen arbeidsmiddelen heeft en waar hij niet gestoord wordt door onverwachte bewegingen of acties van collega’s of bijvoorbeeld een schoonmaker. De mate van voorspelbaarheid in de werkruimte kan nog verder worden vergroot door afspraken in de organisatie te maken over het gebruik van de werkplek. Osei: “Dankzij de orde en structuur heeft de medewerker met autisme het gevoel van controle in de ruimte.”

De open kantooromgeving, waarin flexibel wordt gewerkt, zonder vaste begintijden en zonder vaste werkplekken voor medewerkers, is dan ook voor medewerkers met autisme een forse achteruitgang ten opzichte van het klassieke en voorspelbare 9-tot-5 cellenkantoor. Osei: “Het begint er al mee dat medewerkers met autisme net als hun collega’s ‘s ochtends niet weten op welke plek ze komen te zitten. Vervolgens ervaren ze gedurende de dag veel prikkels van omgevingsgeluiden, zoals gesprekken van collega’s. Die prikkels zijn funest voor hun vermogen zich te concentreren.” Hij legt uit, dat dit komt doordat mensen met autisme vooral letten op kleine details in hun werkomgeving en vaak overgevoelig zijn voor afwijkingen van het normale patroon.(2)



Geschied - Deze werkplek is geschikt voor een medewerker met autisme: het is een vaste werkplek, met eigen stoel en bureau. Door het raam schijnt voldoende daglicht naar binnen. Het scherm tussen de twee werkplekken is van akoestisch materiaal en op de ramen naar de gang is folie aangebracht, hierdoor wordt de medewerker niet gestoord door mensen die voorbij lopen. De andere werkplek in de ruimte kan gebruikt worden door een werkbuddy die de medewerker met autisme begeleidt en fungeert als één aanspreekpunt voor de leidinggevende.

WERKPLEKBEHOEFTEMODEL

Als hulpmiddel voor de facility manager om een geschikte kantoorwerkplek in te richten voor mensen met autisme ontwikkelde Osei het werkplekbehoefte model. Hij ontwikkelde dit door eerst gesprekken te voeren met experts, mensen met autisme, een Arbo-arts en psychologen. Vervolgens interviewde hij een facility manager en een health manager bij een internationale organisatie die intern werkplekken wijzigde voor mensen met autisme. Tot slot liet hij het model testen door mensen met autisme. Osei: "Ik ben tot het model gekomen omdat ik ontdekte dat er veel verschillende vormen van autisme zijn en ook diverse behoeften. Je kunt dus niet één standaard werkplek ontwerpen voor dé medewerker met autisme."

Het toepassen van het model begint met een vragenlijst, waarbij mensen met autisme per categorie (werkstructuur, interactie,

gehoor, zicht en tast) aangeven wat hun behoeften zijn. Afhankelijk van de uitkomsten zijn er vervolgens voor de facility manager drie opties: One size fits all, Minor fit en Customized fit. Bij One size fits all voldoet de huisvesting aan de behoeften van mensen met autisme. Bij Minor fit gaat het vooral om verplaatsbare zaken in de werkomgeving zoals meubels, toetsenborden en andere objecten. Het meest vergaand is Customized fit. Hierbij wordt specifiek gekozen voor maatwerk om de medewerker te ondersteunen in de werkomgeving en wordt naast de verplaatsbare zaken ook de fysieke werkomgeving aangepast. "Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan folie op de ramen waardoor de persoon met autisme minder wordt afgeleid door passerende collega's. Of aan het akoestisch isoleren van wanden en het leggen van tapijt, waardoor geluid gedempt wordt."

Hoewel Osei in zijn scriptie focust op het facilitaire deel, stipt hij ook een HR-aspect aan: "Dankzij het fysiek aanpassen van de werkomgeving en het maken van organisatorische afspraken voelt de medewerker met autisme zich thuis in de werkomgeving. Maar in de meeste gevallen is er ook behoefte aan begeleiding van een jobcoach of een buddy. Dit kan een medewerker zijn, die fungeert als centraal aanspreekpunt tussen de lijnmanager en de medewerker met autisme."

Want de werkomgeving en het menselijk gedrag in die werkomgeving zijn niet los van elkaar te zien, benadrukt Osei. "Ik dacht aanvankelijk dat het vooral de fysieke objecten in de werkomgeving waren, die mensen met autisme stoorden, maar dat bleek niet het geval te zijn: het gedrag van mensen in die werkomgeving is de werkelijke stoorzender. Dus je bent er niet door alleen de werkomgeving geschikt te maken voor mensen met autisme."

Leontine Guldenaar, die lezingen en workshops geeft over omgaan met autisme, is hoogbegaafd en heeft het syndroom van Asperger. "Ik ben blij met de diagnose omdat de ander dan meer genegen is om aanpassingen te doen en ik hiermee zaken beter kan uitleggen aan anderen." Guldenaar werkte eerst in het gevangeniswezen en later met mensen met psychische stoornissen. "Bij dat laatste mocht ik mijn eigen kantoor inrichten en dat was heel prettig. Niet alleen voor mij overigens, maar ook veel mensen met psychische stoornissen ervoeren het kantoor als prettig."

Voor Guldenaar is het niet zozeer relevant of een kantoor wel of niet vol is, maar is het veel belangrijker dat altijd alles op een vaste plek staat. "De voorspelbaarheid is kortom belangrijker dan het feit of een muur of ruimte wel of niet druk is. Het feit dat dezelfde spullen altijd op dezelfde plaats staan is ook prikkelarm."

Guldenaar vertelde Osei dat Het Nieuwe Werken voor haar verschrikkelijk is. "Niet weten of er plek is, niet weten waar je gaat zitten en niet weten wie er naast jou gaat zitten. Ik zou zo niet kunnen werken. Voor mij is het minimaal noodzaak om een vas-

te plek te hebben.” Ze onderschrijft ook het belang van goede akoestiek op de werkplek, een ander punt dat Osei benoemd in zijn scriptie: “Ik hoor namelijk elk geluid even hard, of het nu van dichtbij of van verderaf komt. Omdat ik het geluid niet kan filteren. Vergaderen gaat wel, maar alleen zolang mensen om de beurt praten.”

Guldenaar vindt het belangrijk dat mensen met autisme die in een kantooromgeving gaan werken, zelf hun behoeftes aangeven. “Ik ben er namelijk van overtuigd dat het geen onwil is van de organisatie of de collega’s om er geen rekening mee te houden. Bovendien komt het lullig over als je het niet vantevoren aangeeft, maar later wel ervaart last te hebben van bijvoorbeeld geluid of verlichting. Vaak denkt een ander voor de persoon met autisme, terwijl iemand met autisme misschien van hele andere dingen last heeft of zelfs helemaal geen last heeft van hetgeen ‘voor’ hem gedacht wordt. Daarmee kunnen er situaties ontstaan dat een werkgever onnodige aanpassingen heeft gedaan en daarmee ook onnodige uitgaven.” Tegelijkertijd begrijpt ze ook de aarzeling van mensen met autisme om het aan te geven: “Ze vragen zich af of hun werkgever hen dan nog wel wil.”

Guldenaar vraagt zich af of de maatschappij al zover is, om open over mogelijkheden en beperkingen van mensen met autisme in een kantooromgeving te praten. “Ik heb wel eens bij een presentatie gehoord, dat een personeelschef zei dat hij geen zin had om iemand met autisme aan te nemen, omdat ze dan aan het begin van elke dag een overdracht moest doen. Ik heb toen aangegeven: als u me nu voor het juiste werk aanneemt, doe ik het werk van vier man in mijn eentje en ook nog vijf keer zo snel. Wilt u dan geen half uur tijd in me steken? U komt namelijk onderaan de streep veel voordeliger uit.” Guldenaar ziet daarin ook een nadrukkelijke rol voor de HR-manager: “Die moet met deze argumenten de lijnmanager overtuigen om juist dat halfuurtje wel te investeren. En moet de lijnmanager erop wijzen dat mensen met autisme misschien niet helemaal in het gemiddelde beeld van een medewerker vallen, maar dat dat niet erg is omdat mensen met autisme kwaliteiten hebben, die dit ruimschoots goed maken.”

Die HR-manager en de lijnmanagers moeten ook uitleggen, waarom het voor mensen met autisme prettiger is dat collega’s hen mailen in plaats van ze te bellen: “Ik kan dan eerst over de vraag nadenken en het vervolgens indien nodig onder vier ogen bespreken. Natuurlijk zal dat niet altijd kunnen, maar het is wel de ideale situatie.”

Guldenaar wijst op een ander misverstand: “Veel mensen denken dat autisme ook betekent dat mensen een verstandelijke beperking hebben, terwijl dat niet zo is. Daardoor verwachten ze bijvoorbeeld geen mensen met autisme in hogere functies. En dat terwijl maar 30 procent wel een verstandelijke beperking heeft; de overige 70 procent is normaal of hoogbegaafd.”(3)



Niet geschikt - Deze werkplek is niet geschikt voor een medewerker met autisme: het is een flexibele werkplek, er is veel geluid van mensen in de omgeving die met elkaar praten, bellen of koffie halen. Mensen lopen vlak langs de bureaus, dit zorgt voor visuele afleiding. Door de diepte van de ruimte moet er gebruik gemaakt worden van kunstverlichting.

Hoewel ze het belang van een juiste werkomgeving voor mensen met autisme onderschrijft en met name de voorspelbaarheid, is voor Guldenaar uiteindelijk begrip en de juiste begeleiding nog belangrijker: “Als je als organisatie – lees HR, lijnmanagement en collega’s – dat kunt opbrengen, krijg je er heel veel voor terug.” ■

1. De scriptie ‘Voorspelbare werkplek voor mensen met autisme’, waarmee Kwame Osei afstudeerde aan de Hogeschool Rotterdam, won in juli 2015 de FGB Scriptieprijs. Het onderzoek werd uitgevoerd bij het Center for People and Buildings, waar Osei begeleid werd door Fien Thoolen.
2. Op YouTube is een uiterst leerzaam filmpje te zien, waar een hoogsensitief autistisch persoon op let als hij een wandeling maakt: <https://www.youtube.com/watch?v=plPNhooUUuc>
3. Op haar site. www.hetspectrumperspectief.nl noemt Guldenaar een indrukwekkend rijtje genieën met autisme, waaronder Bach, Beethoven en Da Vinci.