

De individuele mens centraal

‘Evidence based design’ is steeds meer in opkomst in de kantooromgeving. Ecophon, vooraanstaand aanbieder van akoestische plafonds, hield recentelijk een kennisochtend tijdens welke de laatste onderzoeken op het gebied van het gebruik van de werkomgeving behandeld werden. Conclusie: dé oplossing voor kantoorinnovatie bestaat niet.

Auteur: Henk-Jan Hoekjen.

Wilt u lachen? Dan is het misschien een idee om eens een willekeurig interieurtijdschrift van rond het jaar 2005 ter hand te nemen en te lezen

wat er een decennium geleden over Het Nieuwe Werken werd gezegd. Als we de voorspellingen uit 2005 hadden moeten geloven, dan zouden we

nu in 2016 allang in een volstrekt papierloze wereld hebben gewerkt. Nu weet ik niet hoe het bij u op kantoor is, maar bij mij en mijn collega's tiert

“Met behulp van sensoren en apps kun je het optimum van gebouw en mens verbeteren”

het aloude papier – gelukkig – nog altijd welig. Ook andere voorspellingen van krap 10 jaar geleden zijn veelal niet uitgekomen. Hoewel de commu-

nicatiemogelijkheden dankzij smartphones en sociale media veel sterker gegroeid zijn dan welke trendwatcher krap 10 jaar geleden ook maar durfde te voorspellen, is de aangekondigde heilstaat met enkel übergelukkige en -productieve autonome werknemers, die binnen een volstrekt hiërarchie-loos kantoor allemaal hun eigen werkdag indelen en voortdurend wisselen van werkplek, namelijk nog steeds niet aangebroken. De praktijk van kantoorinnovatie is nu eenmaal een stuk weerbarstiger dan lange tijd werd gedacht. **Tussen 2005 en nu zijn we door schade en schande wijs geworden: je kunt wel een aantal loungebanken een kantoor binnenschuiven en tegen de medewerkers zeggen dat ze geen vaste werkplek meer hebben, maar daarmee is de territoriumdrift van de mens natuurlijk niet een-twee-drie uitgeschakeld.** “Er zijn verschillende redenen te noemen waarom Het Nieuwe Werken niet de resultaten heeft opgeleverd die velen ervan verwachtten”, zegt onderzoeker Jan Gerard Hoendervanger. “Individuele verschillen tussen mensen spelen een belangrijke rol, net als sociale normen en gewoontegedrag.

We moeten ons bewust worden van veel onbewuste processen en gedragingen in de werkomgeving.”

Hoendervanger deed zijn uitspraken op het seminar ‘De werkomgeving - meetbaar, gezond en productief’, dat recentelijk op initiatief van Ecophon gehouden werd. Gezien het doel van Ecophon met de bijeenkomst – het blootleggen van de succesfactoren voor een gezonde en productieve werkomgeving – was Hoendervanger een goed gekozen spreker. Want deze onderzoeker en docent aan de Hanzehogeschool Groningen doet momenteel promotieonderzoek, gericht op het verklaren en beïnvloeden van gedrag binnen activiteitgerelateerde werkomgevingen. Met betrekking tot ‘de psychologie van de flexplek’ maakte hij de bezoekers van het Ecophon-seminar deelgenoot van een aantal opmerkelijke observaties. Op basis van cijfers van onder meer het Center for People and Buildings (CfPB) kon Hoendervanger bijvoorbeeld melden, dat in activiteitgerelateerde omgevingen slechts 5 procent van de medewerkers meerdere keren per dag van plek wisselt. En op basis van een andere studie (‘MyPlace-2Work’) deed de onderzoeker uit de doeken dat de verdeling in verschillende typen werkzaamheden op de flexibele werkvloer anders is dan vaak verwacht wordt. “Gebruikers geven bijvoorbeeld aan veel meer concentratiewerk uit te voeren dan vooraf ingeschat werd”, aldus Hoendervanger. “Andere opvallende uitkomsten zijn dat slechts 44 procent van de ondervraagden op de plek van de eigen voorkeur zit.”

Het naar binnen schuiven van kleurrijk meubilair is niet voldoende om Het Nieuwe Werken te laten slagen.



Akoestiek speelt een belangrijke rol in hedendaagse open kantoren.

Hoe zijn deze opmerkelijke cijfers te verklaren? Hoendervanger noemde een aantal factoren. "Mensen vinden het wisselen van werkplek vaak lastig", zei hij onder meer. "Er is sprake van tijdverlies en andere praktische bezwaren. Daarnaast is er een sociale component; medewerkers willen graag dicht in de buurt zitten bij collega's met wie ze nauw samenwerken. En ook heerst er vaak sociale druk: medewerkers vragen zich af of ze het wel kunnen maken om zomaar van plek te wisselen." De conclusies van Hoendervanger overziend is het zaak veel voorzich-

tiger te zijn met het invoeren van Het Nieuwe Werken. Een eenvoudige blauwdruk voor een gezonde en productieve werkomgeving bestaat duidelijk niet. **Wie succesvol aan de slag wil met kantoorvernieuwing doet er verstandig aan het proces zorgvuldig voor te bereiden en echt te laten aansluiten op de cultuur van de organisatie alsmede de persoonlijkheid van de medewerkers.**

Eén van de bedrijven die denkt bij een dergelijk veranderingsproces een zekere meerwaarde te kunnen bieden is DDock. Tijdens het Ecophon-seminar presenteerde Anicee Bauer van Design Studio D/DOCK een methode voor 'het hercreëren van de balans tussen werk en privé'. Met het concept 'Healing Offices' zet DDock in op de gezondheid en het

geluk van de werknemer. Op basis van allerlei parameters heeft DDock een 'interior quality index' gemaakt, waarmee volgens Bauer een goed interieurconcept gerealiseerd kan worden. Net als Hoendervanger benadrukte zij dat 'one size fits all' hierbij niet opgaat. "Een op maat gemaakt ontwerp is het beste voor elk bedrijf. Ik kan het niet genoeg benadrukken; het is erg belangrijk om gedurende het veranderingsproces iedereen aan boord te houden. En daarnaast is integriteit belangrijk: blijf trouw aan de principes waar je in gelooft."

Hoewel gedurende de kennisochtend van Ecophon duidelijk werd dat dé oplossing voor kantoorinnovatie dus niet bestaat, is er wel degelijk een aantal factoren die in ieder geval



goed verzorgd moeten zijn. Het wekt weinig verwondering dat tijdens het Ecophon-seminar met name het belangrijke akoestische aspect van de moderne open werkvloer de nodige aandacht kreeg. **Ecophon-medewerkster Yvette Tietema wees er in haar presentatie op dat akoestiek niet meer per definitie een generiek onderwerp is; net als bij vele andere aspecten in de kantooromgeving wordt ook bij het akoestische ontwerp van de werkomgeving de individuele mens steeds meer in het centrum van de belangstelling geplaatst.** "We hebben een methode ontwikkeld om te kijken welke persoonlijkheden er zoal in een organisatie werkzaam zijn. Want uit onderzoek blijkt dat persoonlijkheidskenmerken relevant zijn voor de wijze waarop een akoes-

tische situatie beoordeeld wordt." Ook in de bijdrage van Tom Bouwhuis en Sara Vellenga-Persoon van adviesbureau M + P kwam deze focus op de individuele medewerker duidelijk naar voren. Beiden wezen op het belang van maatwerk. In dit kader kan moderne technologie een bijdrage leveren. "Met behulp van sensoren en apps kun je het optimum van gebouw en mens verbeteren", aldus Vellenga-Persoon. Tegelijkertijd maakte zij duidelijk dat klanten niet teveel beloofd moet worden. "Het is een leerproces." Een dergelijke disclaimer is belangrijk voor iedereen die zich bezighoudt met het faciliteren van de meest onvoorspelbare factor in de hedendaagse werkomgeving: de mens. Want wie werkelijk denkt dit uiterst complexe

Onderzoek heeft uitgewezen dat mensen meer behoefte hebben aan concentratiewerkplekken dan veelal wordt gedacht.

dier te kunnen dressereren met een gelikt verhaal en een paar hippe loungebankjes, die loopt het gevaar dat zijn apodictische verhaal binnen een aantal jaren alleen nog maar op de lachspieren werkt.

www.ecophon.nl

ii