

Met zijn allen in een open kantoortuin werken wordt het nieuwe normaal, maar er is nogal wat op aan te merken

V volkskrant.nl/beter-leven/met-zijn-allen-in-een-open-kantoortuin-werken-wordt-het-nieuwe-normaal-maar-er-is-nogal-wat-op-aan-te-merken~b22c778a

29 maart 2019

PsychologieKantoortuin



Beeld uit de fotoserie 'How Terry Likes His Coffee'. Beeld Florian van Roekel

Je schuift er aan waar je wilt en je kunt snel contact leggen met je collega's, is het idee. Met zijn allen werken in grote kantoortuinen is onmiskenbaar een trend. Maar je kunt hoorndol worden in zo'n omgeving.

Tomas van Dijk 29 maart 2019, 15:00

Tien jaar geleden werden er nog auto's gerepareerd, nu zitten er tientallen jonge mensen aan grote tafels achter hun laptop gebogen. We zijn in de voormalige Peugeotgarage vlak bij de A10-West in Amsterdam. Rijen met bananenplanten en kleine palmen breken de ruimte. Het is het nieuwe hoofdkantoor van vastgoedadviesbureau CBRE. 'Let niet op de kartonnen dozen met spullen', zegt een persmedewerker. 'We zijn nog druk bezig met de inrichting.'

De nieuwe werkplek oogt als een groene oase. Maar een oase van rust is het niet. Je ziet mensen overleggen, anderen hebben koptelefoons op om niet afgeleid te raken.

Heb je liever je eigen rustige kamer met boekenkast en foto's van je gezin op je bureau, dan kun je het nog knap lastig krijgen. Met zijn allen in een grote open kantoortuin werken, zoals hier in de oude reparatiehal van de voormalige Peugeotgarage, wordt het nieuwe normaal, vreest Rianne Appel-Meulenbroek, universitair docent bedrijfstvastgoed aan de TU Eindhoven.

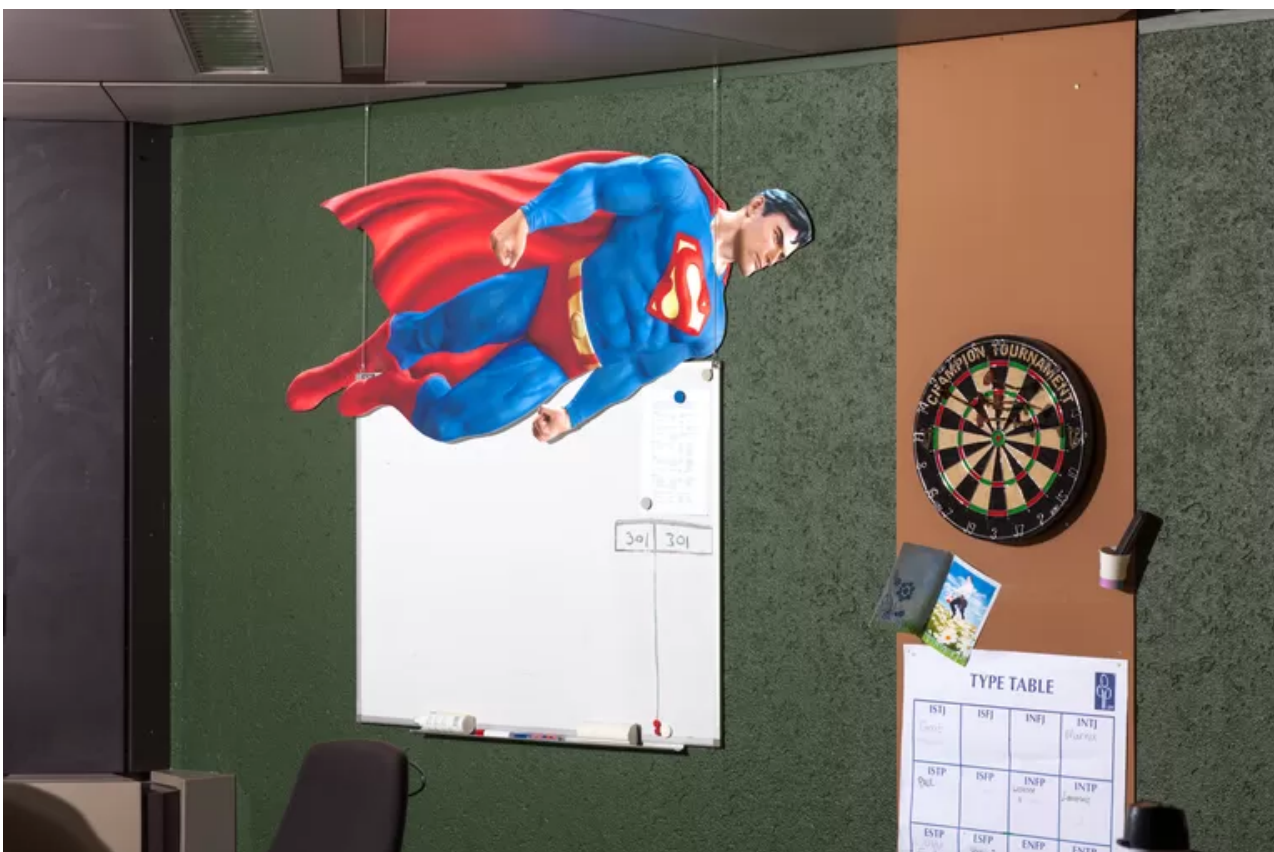


Welke noise cancelling koptelefoons zijn hun geld waard?

In de kantoortuin kan het soms moeilijk zijn om je te concentreren. Gelukkig worden koptelefoons met *noise cancelling* steeds gewoner. En zo langzamerhand ook betaalbaarder. Bekijk hier een overzicht van de beschikbare exemplaren, besproken door onze techredactie.

‘Exacte cijfers heb ik niet’, zegt Appel-Meulenbroek. ‘Maar het is overduidelijk een trend. En die zie ik niet snel overwaaien. Het begon bij bedrijven in de creatieve industrie, zoals architectenbureaus, waar snelle uitwisseling van ideeën van groot belang is, maar het wordt nu ook al ingevoerd bij instellingen waar werknemers vooral zeer geconcentreerd moeten werken, zoals universiteiten. Ik maak me daar zorgen over.’

Het Planbureau voor de Leefomgeving constateert deze trend ook. Het bureau ziet het aantal vierkante meter kantooruimte per werknemer al jaren dalen en schrijft die daling deels toe aan de opkomst van kantoortuinen. Bedroeg de oppervlakte in 2001 nog 27 vierkante meter per persoon, in 2017 was dit gedaald naar 22 vierkante meter.



Beeld uit de fotoserie 'How Terry Likes His Coffee'. Beeld Florian van Roekel

Kantoortuinen waar men flexibel – zonder vaste werkplek – kan werken raakten in de jaren negentig in zwang. ‘Na de telewerkrevolutie, waarbij mensen ook thuis of onderweg mochten werken, zagen gebouwbeheerders dat hun kantoren het gros van de tijd maar halfgevoerd waren’, zegt werkomgevingsexpert Theo van der Voordt van de TU Delft.

‘Het was ook de tijd dat steeds meer mensen in deeltijd gingen werken. Door flexplekken te introduceren in open ruimtes kon er flink op ruimte bespaard worden. Een van de voorlopers was Interpolis. ‘We gaan de muren afbreken’, riep het topmanagement bij de verzekeraar.’



Beter leven

Je omgeving is belangrijk voor het welzijn. Maar kan die kat wel in je bed slapen en hoe gezond is het om buiten te sporten als je middenin het centrum van een grote stad woont? [Je leest hier alles over een gezonde omgeving.](#)

Open ruimten zouden bovendien de interactie tussen collega's stimuleren. Ideeën zouden in zo'n omgeving snel worden uitgewisseld. Het was een win-winsituatie. Maar dat valt tegen, nu de kruitdampen van de eerste studies naar de psychologie van kantoortuinen zijn opgetrokken.

Het Center for People and Buildings in Delft onderzoekt sinds 2000 hoe werknemers kantoren ervaren. In een studie naar de ervaringen van 30 duizend mensen bij 150 bedrijven klaagt bijna de helft van de geënquêteerde werknemers in kantoortuinen over een gebrek aan privacy. In kantoren met wandjes en vaste plekken is dit minder dan een kwart. En bijna de helft van de gebruikers van kantoortuinen heeft concentratieproblemen, tegen eenderde van de mensen in traditionele kantoren.



Beeld uit de fotoserie 'How Terry Likes His Coffee'. Beeld Florian van Roekel

Vooraf het aanhoren van andermans telefoongesprekken ervaart men als storend. Daarop wezen psychologen van de universiteit van San Diego in 2013 in het blad *Plos One*. De onderzoekers lieten 150 studenten woordspellen (anagrammen) oplossen terwijl er in de kamer ernaast een echt gesprek tussen twee mensen plaatsvond of een fictief telefoongesprek werd gevoerd door iemand die een script voorlas.

Achteraf moesten studenten woorden opnoemen die ze hadden opgevangen. Ze waren vooraf niet geïnstrueerd om naar de gesprekken te luisteren. Maar dat hadden ze mooi wel gedaan. En dan vooral de studenten die aan het fictieve telefoongesprek waren blootgesteld. Zij konden zich 16 procent meer woorden herinneren dan de studenten uit de andere groep. Achteraf gaven vooral ook zij aan het gesprek als zeer storend te hebben ervaren. Waarschijnlijk is een telefoongesprek extra irritant omdat je zo'n halve conversatie bijna automatisch in je hoofd gaat afmaken, speculeren de onderzoekers.

En dan is er een recente studie van de Harvard-universiteit die erop wijst dat kantoortuinen, paradoxaal genoeg, eenzaamheid in de hand werken. Door de constante stroom aan afleiding sluiten mensen zich wellicht meer voor elkaar af dan in kantoren waar meer tussenmuren zijn.

De onderzoekers bestudeerden bij twee multinationals die een overstap maakten van klassiek kantoor naar open kantoortuin, wat het effect van de verandering was op het aantal gesprekken dat werknemers met elkaar voerden. Ze gebruikten microfoons en elektronische badges. Na de verbouwing daalde het aantal persoonlijke gesprekken met bijna driekwart.

Wouter Oosting van CBRE, die een rondleiding geeft in het nieuwe kantoor vlak bij de A10, vindt het onterecht dat kantoortuinen in een kwaad daglicht staan. ‘Het verhaal dat nu circuleert naar aanleiding van die studie van Harvard is ongenueanceerd. Ze hebben mensen, zonder hen erop voor te bereiden, van een gesloten kantoor naar een open kantoortuin verplaatst. Dat werkt natuurlijk niet. Werkproces en kantoorinrichting moet je op elkaar afstemmen. Kantoortuinen zijn niet geschikt voor elk type bedrijf. Je moet dat goed onderzoeken: wat voor personeel heb je, wat voor werk wordt er gedaan en waar wil je heen met je organisatie?’

Kantoortuinen zijn zich volgens Oosting bovendien aan het heruitvinden. Zijn kantoor is een kantoortuin 2.0. ‘We hebben hier vier atmosferen, gericht op creativiteit, projectmatig werken, concentratie en voor het ontmoeten van relaties’, vat Oosting samen. ‘Ja, er is een zone gericht op activiteit en interactie. Maar een verdieping hoger is de bibliotheek, een focuszone, waar het rustig is. We hebben gekozen voor een ontwerp op basis van ‘werkstijlgerelateerd’ werken.’

Helemaal achter in de centrale hal zijn bovendien kleine stilteruimtes van glas waar je je kunt terugtrekken als je geconcentreerd moet werken. En er zijn grotere afgesloten ruimtes – waaronder enkele kassen – waar je in groepsverband aan de slag kunt.

Ook dit lijkt een nieuwe trend. Bedrijven die hun kantoren opnieuw inrichten, zorgen voor een verscheidenheid aan sferen en ruimtes. Vaak gebruiken ze de term activity based office, of in het geval van CBRE ‘werkstijlgerelateerd werken’. Dat zijn kantoren – meestal hip ingericht met veel planten, grote raampartijen en goeie koffie – waar werknemers een plek kiezen die het best bij hun activiteit of persoonlijkheid past.



Beeld uit de fotoserie 'How Terry Likes His Coffee'. Beeld Florian van Roekel

'Dergelijke kantoren bestaan natuurlijk al langer', zegt Wim Pullen, directeur van het Center for People and Buildings in Delft. 'In onze database zijn behalve de negatieve voorbeelden – kantoren met veel concentratie- en privacyproblemen – ook successen te vinden. Neem het kantoor 'The Outlook' waar Douane Schiphol Cargo zes jaar geleden in trok. Daar is de juiste balans gevonden tussen open en gesloten ruimtes, en voldoende variatie in type werkplekken.'

'In succesvolle kantoren houdt de architect rekening met de psychologie van de mens', vervolgt Pullen. 'De open ruimtes moeten niet te groot zijn. Acht mensen in een open ruimte is wel het maximum.' Daarna moet je weer iets van een afscheiding creëren, een muurtje of een plantenhaag, zoals in het kantoor van CBRE. 'Mensen hebben behoefte aan rugdekking.'

Volgens Pullen hebben architecten helaas – ondanks de hippe term *activity based office* – nog te vaak lak aan psychologische factoren. 'Ze willen bovenal een mooi gebouw neerzetten.'

In hoeverre de kantoortuinen nieuwe stijl hun vruchten afwerpen is onduidelijk. Een overzichtsstudie, vorig jaar verschenen in het blad *Building Research and Information*, schetst een diffuus beeld. Australische onderzoekers veegden de resultaten van zeventien studies naar welbevinden in kantoren die zichzelf *activity based* noemen bij elkaar. Concentratieproblemen en gebrek aan privacy zijn veelgenoemde klachten. Maar werknemers kampten met relatief weinig gezondheidsproblemen en leken de extra communicatiemogelijkheden ook te waarderen.

Terug naar de basis. Wat kan er nu eigenlijk mis zijn met een mix aan werkplekken? Als je in een kantoortuin rekening houdt met individuele wensen, en diegenen die zich moeten concentreren de optie geeft om in een stiltekamer te zitten, dan is het probleem toch opgelost?

Dat is te simpel gedacht, meent Jan Gerard Hoendervanger. Hij promoveert aan de Rijksuniversiteit Groningen op de impact van *activity based*-kantoren op het welbevinden en presteren van werknemers. 'De mantra in zulke kantoren luidt vaak: 'gij zult communiceren'. Er zijn stiltekamers, maar de nadruk ligt op de grote open ruimtes.'

En het idee dat mensen een plekje naar keuze opzoeken dat het best past bij hun activiteit, is volgens Hoendervanger een fabeltje. Onlangs voerde hij samen met het Center for People and Buildings een enquête uit bij zeven kantoorgebouwen (van overheden, banken en onderwijsinstellingen). Uit de antwoorden van 3.200 respondenten bleek dat slechts 4 procent van de medewerkers dagelijks meerdere keren van plek wisselde.

Die kleine groep mensen was redelijk tevreden over de werkplek en gaf een 7 als rapportcijfer. Mensen die daarentegen nooit van plek wisselen gaven hun kantoor een 5. Het lijkt erop dat maar een kleine minderheid gedijt in deze omgevingen.

Hoendervanger constateert dat, alle mooie beloften ten spijt, er vaak een tekort is aan concentratieruimtes. 'Bij de kantoren die ik heb onderzocht, zei het personeel gemiddeld de helft van de tijd bezig te zijn met werk dat veel concentratie vergt. De helft van de werkplekken zou dus uit concentratieplekken moeten bestaan. Maar dat blijkt in veel kantoren niet meer dan 10 procent te zijn. En dan zijn die plekken vaak nog inpandige hokjes van minimale afmetingen. Daar wordt dan bij gezegd dat het niet arboverantwoord is om er meer dan twee uur achter elkaar te zitten. Dus met die keuzevrijheid valt het tegen.'

Er zijn gelukkig ook positieve voorbeelden. Bij GasTerra in Groningen zag Hoendervanger overwegend tevreden medewerkers, die lieten weten goed te worden ondersteund in hun diverse werkzaamheden. Hier werd ook niet beknibbeld op het aantal werkplekken.

Dat laatste doen veel andere organisaties wel. De rijksoverheid hanteert bijvoorbeeld een 'flexfactor' van 0,7 (zeven werkplekken per 10 fte). 'Men redeneert weleens dat het allemaal vrij krap moet omdat mensen dan wel gedwongen worden om telkens weer ergens anders te zitten.'

Dat het mis kan gaan zie je bij Rijnstraat 8, het overheidsgebouw in Den Haag dat eind 2017 na een grondige renovatie opnieuw is opgeleverd, en waar nu onder meer de ministeries van Buitenlandse Zaken en Infrastructuur en Waterstaat zijn gehuisvest. Sinds de ambtenaren erin zijn getrokken, regent het klachten.

Activity based houdt te weinig rekening met sociale en psychologische factoren, meent de promovendus. 'Als je als bezoeker in zo'n kantoor komt, zie je veel vrije plekken, maar als je in gesprek gaat met de gebruikers dan zeggen ze: 'ja, maar wacht even, op die plek zit

collega x altijd en misschien komt hij zo wel terug. Hij vindt het niet fijn als daar iemand anders zit.”

Dit soort onzichtbare factoren zijn medebepalend voor hoe zo'n kantoortuin in het echt werkt. Hoendervanger: 'Als jij met een groepje collega's zit te werken aan een groot bureau, ga je je dan echt afzonderen in een stilteruimte als je je beter wilt concentreren? Of ben je misschien bang wat je collega's dan denken? 'O, die wil niet meer bij ons zitten.' Mensen zijn sociale wezens. Sociale normen zijn belangrijk.'

Rianne Appel-Meulenbroek van de TU Eindhoven is gepromoveerd op een studie naar kennisdelen en hoe gebouwen dat kunnen stimuleren. Ze heeft een eigen kantoor in het Vertigo-gebouw op de campus van waaruit ze uitkijkt over een imposante lichtschacht.

Aan de overkant, een verdieping hoger, zien we werkplekken van amper tien vierkante meter die ruimte bieden aan twee promovendi. 'Die ruimtes waren oorspronkelijk bedoeld als flexplekken. Het formaat van die hokjes zou niet zo'n probleem zijn, was de gedachte. Je zou er toch geen uren achtereen in zitten. Maar in de praktijk gebeurt dat dus wel.'



Beeld uit de fotoserie 'How Terry Likes His Coffee'. Beeld Florian van Roekel

'Promovendi en juniormedewerkers bij commerciële bedrijven hebben ook behoefte aan vaste plekken', zegt Appel-Meulenbroek. 'Ze zijn bijna elke dag op kantoor. Ze willen zich nog bewijzen. Ouderen werken vaker thuis. Ik vraag me af of het mentorschap niet lijdt onder die hele flexibiliseringsbeweging. Oudgedienden zijn nu minder aanwezig voor de sociale gesprekjes bij de koffiehoeke.'

Aan het plafond in een van de promovendihokjes hangen slingers. Er staan wat plantjes en er hangen posters aan de muur. ‘Veel mensen personaliseren hun werkplek graag. In een kantoortuin is dat lastig.’

Een stukje verder staat het Atlasgebouw. Het huisvest de faculteiten Industrial Design en Industrial Engineering & Innovation Sciences. Het is onlangs gerenoveerd en nu helemaal flex. Of nou ja, bijna helemaal. Op de achtste verdieping zijn nog wel kamers. Er hangen zelfs naambordjes op de deuren. Op een van die bordjes staat de naam van hoogleraar Yvonne de Kort. Hier zit haar afdeling omgevingspsychologie.

‘Flex was de opdracht’, zegt De Kort. ‘Maar wij zijn standvastig geweest. We moeten geconcentreerd kunnen werken. En we wilden de onrust van steeds moeten verkassen voorkomen. Maar ook wij moesten met minder ruimte toe. Als ik mijn kamer verlaat, ruim ik hem op zodat promovendi hem als overlegruimte kunnen gebruiken. We hebben dus een hybride oplossing bedacht. We zijn benieuwd hoe het uitpakt en hoe het zich verhoudt met de werkplekken op de andere verdiepingen. Het is een experiment.’



Thuis op kantoor

‘Nee, dit is geen kantoortuin. Dat is een scheldwoord. Een kippenbatterij noemen we zo’n tuin ook wel.’ Aan het woord is Coen van Dijk van designstudio D/DOCK. Hij geeft een rondleiding in het nieuwe kantoor van Microsoft bij Schiphol. ‘Kantoortuinen zijn lange tijd te industrieel benaderd. Alles werd maar uitgedrukt in vierkante meters.’

Kantoren moeten een huiselijker sfeer krijgen, meent Van Dijk. Met het nieuwe werken lopen privé en werk steeds meer door elkaar. Als je verwacht dat mensen thuis ook werken, dan moet je de huiselijkheid ook een plek geven in de werkomgeving. Je moet je er thuis voelen. ‘Dat kan onder meer door gebruik te maken van materialen en kleuren die de omgeving wat zachter doen aanvoelen. In dit gebouw hebben we 37 stijlen verwerkt.’

Thuis stel je de temperatuur en lichtintensiteit in zoals je zelf wilt. ‘Dat kan hier ook’, zegt Van Dijk. ‘In het plafond zitten warmtepanelen en lampen die je met een app kunt instellen.’

Rianne Appel-Meulenbroek, universitair docent bedrijfstvastgoed aan de TU Eindhoven, verwacht in de toekomst nog veel meer van dergelijke gadgets te zien om in te spelen op de specifieke behoeften van werknemers. ‘Bedrijven werken aan antigeluidtechnologie in plafondpanelen. Als er te veel herrie is, zorgt een antigeluid dat gesprekken onverstaanbaar worden. Dan zijn ze minder storend. En er zullen ook wel sensoren komen die bureaus en stoelen automatisch op individuele behoeften afstellen.’



Kantoorlandschap

In de jaren zestig en zeventig is er al een oprisping geweest van open kantoortuinen, aangezwengeld door het Duitse adviesbureau Quickborner team. Dat bedrijf introduceerde het zogenaamde bürolandschaft. Communicatie moest niet meer verticaal langs hiërarchische structuren verlopen, maar horizontaal. Organisaties moesten democratischer. Werknemers kregen daarom gelijkwaardiger plekken in het kantoorlandschap. Ingenieursbureau DHV richtte haar kantoor in Amersfoort volgens deze filosofie in. Het regende al snel klachten. Men had last van te veel afleiding en prikkels. Het bürolandschaft waaide over.