

## De gein en ongein van concepten en innovaties (2)

Een spannend/lekker/aantrekkelijk (of gewoon) stuk in twee delen.  
Na FMI-7: werkplekconcepten

**Innovatie en nieuwe werkplekconcepten worden veelal in één hete adem genoemd. Samen met minder vierkantemetergebruik en kostenbesparing. Zijn deze woorden en aanname's wel juist. Een overdenking. Denkt u mee?**

Leo Hooijmans



In 1997 liet Lex A. Van Gunsteren (docent Erasmus Universiteit) weten dat het woord innovatie staat voor 'eerste commerciële toepassing van iets nieuws (wereldprimeur)'. Of men dat gelezen heeft, of niet (In 'Het nieuwe werken'), door de meeste gebruikers van het woord wordt het zo gelezen. In de Winkler Prins wordt het omschreven als: het invoeren van iets nieuws; nieuwigheid. In Euroglot Professional staat er achter innovatie: wederopbouw; reconstructie. Mmmmm..... Hoe kan Euroglot al vooraf voorzien dat bij menige innovatie een wederopbouw noodzakelijk is?

Bij Euroglot staat er achter 'innoveren': beter maken; bijschaven; opkrikken; verbeteren; vervolmaken; perfectioneren; enzovoort. Dat zou zo gek nog niet zijn!

### Gezelligheidsopstelling

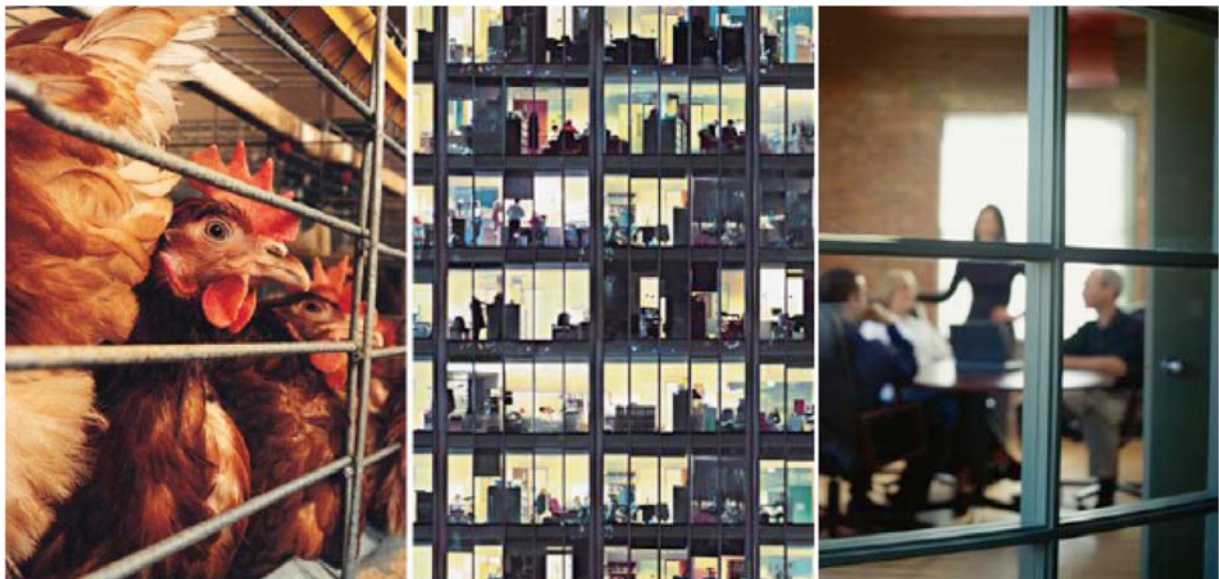
Als we de Winkler Prins volgen is er minder kantoorinnovatie dan wordt verondersteld. Na het bekende voorbeeld van Interpolis in Tilburg met hun nieuwe werkplekconcept zouden er alleen nog maar volgers zijn. Gelukkig dat het digitale woordenboek van Euroglot bij innoveren nog de mogelijkheid open houdt om te volgen en te verbeteren.

Die mogelijkheid is er sowieso als men de kantoren en de inrichting in het algemeen beziet. In veel gevallen is de indeling van ruimten en de opstelling van de meubelen niet afwijkend van kantoorindelingen en bureauopstellingen uit de jaren '20 t/m '70.

Prachtige gebouwen met luxe afwerking. Het architectenbureau trots met het uitverkoren ontwerp. Daarna de bureau's erin. Letterlijk tegen elkaar gepletterd. In gezelligheidsopstellingen van vier tot soms acht bureautafels, in een rij of blokopstelling. Want dat zijn we zo gewend. Veel call-centers zijn daar een voorbeeld van.

Bij doorvragen waarom dit zo gebeurt is steevast het antwoord dat het de voordeligste opstelling is ten aanzien van vierkantemetergebruik. Ogenschijnlijk is dat zo. Binnen de normen om mensen optimaal te laten werken zijn er echter betere opstellingen mogelijk. In Nederland worden we figuurlijk ziek van de norm- en regelgeving. Maar voor call-centers is er hier geen echt normblad.

Onze oosterburen hebben hiervoor een speciale brochure (Deutsche Buromöbel Form 03) waarin heel prettig vermeld staat hoe een telefooncentrum kan worden ingericht. Er wordt heel duidelijk aangegeven waarom de gebruikelijke opstelling in de Nederlandse kantoren foutief is.



### Kippenhok

(waarschuwing: wie hierbij betrokken is krijgt de (vogel)pest in.)

Vorig jaar was er in ons werkaanbod een mooi voorbeeld. In een call-center van een nationaal opererend bedrijf had de Arbodienst, binnen twee jaar, driemaal een onderzoek uitgevoerd naar klachten van de medewerkers. De rapporten werden door de medewerkers niet begrepen en verbeteringen werden onvoldoende uitgevoerd. De Arbodienst ging geheel voorbij aan de oorzaak van de klachten. De aandacht werd gefocust op de (extra) airconditioning en hoe deze ingesteld moest worden.

Opvallende bijzaak was dat het Call-center een eervolle vermelding had gewonnen vanwege

het innovatieve kantoorconcept. Aan het concept en de organisatie kon (mocht) het zeker niet liggen.

De zichtbare klachten waren hoofdzakelijk irritaties en pijn aan het hoofd, keel, en ogen. Opmerkingen waren: het wordt hier pas lekker op woensdagmiddag. Wil je me even opwarmen, jawel.....! In de winter te koud en zomers te heet. De onzichtbare klachten waren concentratieverlies en een hoog foutpercentage. Zo hoog dat het betreffende bedrijf het in de media goed deed bij het slechte nieuws. Zelfs op TV werd er aandacht aan besteed.

Een onderschat probleem is dat concentratieverlies kan leiden tot een groot productie- en kwaliteitsverlies. Wat heeft men aan een manager die omstreeks 15:00 uur nog de besluitkracht heeft van een 12-jarige?

Oorzaak: aan licht, lucht en geluid werd geen professionele aandacht besteed. De in gebruik zijnde netto vierkante meters waren 25% onder de minimale norm. Als men zo werkplekken creëert kan men geen optimaal functionerend kantoororganisatie verwachten.

Prop zoveel mogelijk mensen in een (slecht gebouwd) kantoor. Geef ze allemaal een PC en iedere groep een printer bij de werkplek. Zet er een airco op die voor een productiehal geschikt is. Na de gekke koeienziekte, vogel- en varkenspest kan je doorrekenen dat het stresskippen worden. Onmogelijk dat de minister van Volksgezondheid het budget op de gehandicaptenzorg in de komende jaren naar beneden kan brengen.

Het is natuurlijk niet goed dat door een goed ingericht kantoor een telefoontik of stroomstoot 0,0001 eurocent meer moet kosten. Bovendien is het leuk om op TV te komen als de organisatie niet goed functioneert.

Het cynische is dat dit slechts één voorbeeld is van de velen.

### **Rustig, rustig....!**

Nu is dit even mijn waan (zie fmi-7) met betrekking tot werkplekconcepten en zogenaamde innovaties. Iedereen de vrijheid om er zijn eigen waan over te hebben.

Even de volgende feiten:

Uit 'Ondernemen' (MKB Nederland): hoogleraar Guus Berkhout 'Initiatieven van de overheid om de innovatie in het bedrijfsleven aan te jagen, zoals het Innovatieplatform, blijven hangen in analyses.

Uit Facto: Jarenlang was postorderbedrijf Otto hét voorbeeld voor thuis- en telewerken (prijs, prijs prijs redactie). Otto goldt als pionier en koploper op dit gebied, maar heeft het beleid 180 graden gedraaid. Per 1 juni 2004 is een einde gemaakt aan telewerken thuis. De Flexwet, de toenemende kosten voor inrichting van de thuiswerkplek en de programmatuur die niet op de thuiscomputer kon draaien (!?), deden de directie besluiten om alle thuiswerkplekken op te heffen.

Uit Mens(en)Werk: Arbodiensten blij met minder arboregels. Ton Schoenmaeckers (BOA – brancheorganisatie voor Arbodiensten): 'Veel voorschriften leiden af van waar het echt om gaat. Er zijn bijvoorbeeld regels over hoeveel daglicht er moet zijn of hoe hoog bureaus moeten zijn. Onzin. Het gaat erom hoe het werk is georganiseerd.' De VVD juicht de plannen van Rutte (staatssecretaris van SZW) toe, maar GroenLinks vindt rigoureuus snijden in de Arbowet niet verstandig. Rutte loopt trouwens buiten de rails. Veel arboregels komen voort uit de Europese wetgeving en kunnen niet op korte termijn veranderd worden.

Rutte is net als Balkenende en Zalm een dapper ventje, maar waarschijnlijk het domste jongentje uit de Europese klas.

Er zijn gelukkig ook positieve mensen in de samenleving:

Uit Syntens (Innovatienetwerk voor ondernemers). Carmen Breeveld (Team Care). 'Innoveren begint met het geven van ruimte. Zodra mensen het vertrouwen krijgen om zaken naar eigen inzichten aan te pakken, ontstaat de creativiteit die de motor is van elk innovatieproces.'

Mariëlle Rompa (Arcares, landelijke branchevereniging voor verpleging en verzorging). 'Er zijn nog mensen die denken dat het er bij ICT om gaat zoveel mogelijk computers in te schakelen. Een hardnekkig misverstand. Ondanks alle bits en bytes gaat om de eerste plaats om gezond verstand. Technologie kan ons overigens nog veel werk uit handen nemen. Ideaal voor het bevorderen van de zelfstandigheid van ouderen. Als ergens het spreekwoord; kosten gaan voor de baat uit, van toepassing is, dan wel hier. Een oud spreekwoord maar met een zeer innovatieve strekking.'

### **Conclusie**

Carmen en Mariëlle hebben dit verhaal weer gered. Altijd goed om twee knappe dames bij de hand te hebben. Een stukje van twaalfhonderd woorden blijkt echter onvoldoende om alle innovatieve stress op u los te laten. En dat is maar goed ook. Even uithijgen en dan weer opnieuw innoveren, of stressen!

Leo Hooijmans is redactielid van FMI en werkzaam bij Galileo & Partners. [galileo@npartners.nl](mailto:galileo@npartners.nl).