

1e blad ivm layout Knipsel met 2 bladzijden naast elkaar!

## De Intensieve Kantoorhuisvesting

### Het (niet) functioneren van kantoorgebouwen en -organisaties

In 2001 en recent in 2005 schreef Jaap Peters een viertal artikelen over de intensieve menshouderij. U kunt ze lezen op Management Site (vóór en dóór professionals). ‘Over het uitmelken van mensen’; ‘over hoe je er ziek van wordt’; ‘tot hier en niet verder’ en tenslotte ‘het dak lekt, wat moet ik doen?’

Jaap beschrijft het voortreffelijk in zijn stijl en zijn professie. Duidelijk genoeg voor wie kan lezen en schrijven. Omdat mijn gedachten en idealen parallel lopen voeg ik op mijn manier twee artikelen aan het wereldwijde web toe. Dit artikel gaat over kantoorhuisvesting (het facilitair vakgebied). Het vorige artikel was maatschappijbreed.

Leo Hooijmans

Kantoorinnovatie staat al jaren in de belangstelling. In de jaren zestig en zeventig waren de kantoortuin en SBS (Sick Building Syndroom) de onderwerpen van seminars en vulden de vakbladen van de ‘chefs interne dienst’ en de projectinrichters. Via het combikantoor, de wisselwerkplekken, flexibel werken en arbonormeringen zijn we beland in kantoren waar het woord innovatie belangrijker is dan de mensen zelf.



Contrastrijker als nu zijn de kantoren nog nooit geweest. Tenminste op de plek waar de doorsnee medewerker de arbeid moet uitvoeren. Er zijn plekken waar het kantoor er nu niet anders uitziet als in de jaren 20. Opstellingen van 4 tot 6 tegen elkaar geschoven werkplekken. Toen met geheel houten bureaus en stoelen op vier poten. Het verschil is nu alleen dat de bureaus een in hoogte verstelbare stalen onderstel hebben (die meestal onjuist staat ingesteld). Er staat een PC op het kunststof blad en men zit op een moderne bureaustoel die zelden ingesteld staat zoals in de arbonormen staat voorgeschreven. Hiermee heb ik 80-90% van de kantoren beschreven. Meestal nog in kamerkantoren en sommige in kantoortuinvorm die de

echte normering van de jaren '60 en '70 niet eens halen.

Tien-twintig procent van de bedrijven is bezig met kantoorinnovatie. Al gauw vallen namen van Interpolis, ING en ABN-AMRO. Meestal is het de schijnwereld van de buitenkant van een gebouw, de entree, bedrijfsrestaurant, directie en ontvangtzalen. Op de werkvloer van de 'kantoorarbeider' vervalt men alweer snel naar het concept uit de jaren twintig. Kamerkantoren met 2-6 mensen in één ruimte. Met een beetje (on)geluk in teamkantoren van 10-25 medewerkers.

Als we in gedachten onze kantoren eens vergelijken met boten. Dan zijn er veel baggerschuiten. Daarom staan we over de hele wereld bekend. We baggeren overal. Ook op kantoor. Daarnaast zijn er veel containerschepen. Daar is ook niks mis mee. We hebben tenslotte de grootste doorvoerhaven van de wereld. Stapel ze in kantoor ook maar op elkaar. Dan ben je de voordeligste aanbieder. Zelfs in die prachtige moderne kantoren, die het uitstraling hebben van een luxueus cruiseschip, ontkomen de medewerkers niet aan het feit dat ze geen gebruik kunnen maken van de moderne comfortabele werkmogelijkheden. In zo'n moderne boot wordt meestal nog geroeid met de riemen die ze hebben. Letterlijk en figuurlijk. Medewerkers zijn nog net geen galeislaven, want ze mogen 's avonds weer naar huis (als het werk af is). Daar hebben velen nog geluk mee, want er zijn er die zich gedragen als boeven (zie onderstaand rapport van Randstad).

Randstad Uitzendbureau publiceerde in februari 2005 een onderzoeksrappport hoe betrouwbaar werknemers elkaar vinden. In onderstaande lijst ziet u wat ze van elkaar zeggen wat er gebeurt:

91% schrijft valse declaraties

86% schrijft overuren terwijl men die niet gemaakt heeft

84% neemt gereedschap mee

84% neemt inkt cartridges mee

74% neemt andere kantoorartikelen mee

72% meld zich ziek terwijl men niet ziek is

63% neemt werkkleding mee en houdt het thuis

62% downloaden muziek of films op het werk

57% neemt software mee om thuis illegaal te installeren/kopiëren

50% rijden privé kilometers met lease auto wanneer dit niet de bedoeling is !!

Waarom zo cynisch? Om wat er gebeurt! Huisvesting wordt meestal ad-hoc bekeken en besloten. In goede tijden worden gebouwen gebouwd die in perioden van recessie te hoge exploitatiekosten hebben en dan worden afgestoten. In slechte tijden worden slechte gebouwen gebouwd die in goede tijden niet voldoen. In beide gevallen altijd een verspilling van kapitaal. Een lange termijnvisie voor gebouwen is belangrijk. Maar wie heeft er nog een lange termijnvisie? Bestuursleden en managers nauwelijks en interim bestuurders en managers zeker niet. De laatste categorie moet op korte termijn scoren en/of de zakken vullen. Van moderne IT en telecommunicatie geen verstand. Dat besteden ze uit. Een kostenpost die ze met SLA's (Service Level Agreements) aan de maincontractors proberen af te schuiven. De eerste twijfels dat dit iets oplevert worden al geuit.

De trend is ingezet dat veel facilitaire organisaties zullen afslanken naar een regie-organisatie en de uitbesteding aan maincontractors zullen doen. Misschien nog wel sneller dan dat de maincontractors er klaar voor zijn. Dit worden roerige tijden. Net zo min als vele facilitaire

bedrijven verstand van huisvesting hebben is de verwachting dat maincontractors dat zullen hebben. Die gaan eerst hun tijd besteden aan organiseren en incasseren. Huisvesting komt pas over een paar jaar als er van alles verkeerd blijkt te gaan.

De verantwoording neerleggen bij (binnenhuis)architecten en/of projectbureaus heeft ook geen zin. Al jaren gaat in de (Nederlandse) bureaus de interesse uit naar techniek en creativiteit. Laat staan dat er interesse is voor het arbeidsomstandigheden van de medewerkers op de werkvloer.

Een voorbeeld hiervan leest u hieronder en het staat er gekleurd op:



### **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 kwaliteitverlies. 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.

### **Het kan anders en op den duur spaarzamer.**

Rust in de organisatie en een goede werkvloer vragen een goed investeringsklimaat in huisvesting, middelen en vooral opleiding en begeleiding.

Minder managementcursussen om (valse) kosten te drukken en meer opleidingen voor kantoorhuisvesting en kantoororganisatie kunnen de werkomstandigheden en motivatie in kantoor sterk verbeteren.

Leo Hooijmans is redactielid van FMI (Facility Management Informatie)  
en werkzaam bij Galileo & Partners.

[galileo@npartners.nl](mailto:galileo@npartners.nl) - [www.hetkantoorgebouw.nl](http://www.hetkantoorgebouw.nl) - [www.hooijmans-noordwijk.nl](http://www.hooijmans-noordwijk.nl).

De artikelen van Jaap Peters vindt u op [www.managementsite.net](http://www.managementsite.net)