

Heilige huisjes



'Het Nieuwe Werken' is de laatste jaren sterk in opkomst. En hoewel we tegenwoordig leven in een globaliserende economie, kent ieder land zijn eigen variant op het innovatieve werken. Onderzoekers/interieurkenners Kitty de Groot (NL) en Françoise Bronner (F) deden speciaal voor Inside Information onderzoek naar de Nederlandse situatie. In een zevendelige serie doen zij verslag van hun gesprekken met vele tientallen Nederlandse 'opinion leaders' en interieurspecialisten. Deel 5: Transparant en open: mentaal, fysiek en virtueel. Auteur: Kitty de Groot (NL) en Françoise Bronner (F).

Hoe Nederlands is het streven naar transparante, open kantoorconcepten? Het verbaast menig buitenlander. Prinses Maxima zei ooit in haar toespraak over de Nederlandse identiteit: 'Nederland is: grote ramen zonder gordijnen, zodat iedereen goed naar binnen kan kijken'. Volgens Valentijn Byvanck, directeur van het Nationaal Historisch Museum Dordrecht, komt dit oer-Nederlandse trekje voort uit onze protestantse achtergrond. Transparantie is de grondwaarde van het protestantisme, dat pleit voor doorzichtigheid, voor het ontbreken van geheime agenda's en achterkamertjes. Het in Nederland dominante calvinisme meent dat de mens van nature geneigd is tot het kwaad. Om zich hiertegen beschermen, behoort het gewone leven, zoals dat zich afspeelt in de huiskamer, getoond te worden aan de buitenwereld. Het grote raam aan de straatzijde, waarvan de gordijnen altijd netjes geplooid blijven, is zo in de 17e eeuw ontstaan.

Nu, jaren later, zijn de kantoren aan de beurt: **transparantie en openheid vervangen kantoorcellen en heersende cellenstructuren. Menig jong talent, opgegroeid in het digitale tijdperk en op zoek naar kennis en sociale contacten, juicht deze ontwikkeling toe.** "Toch houden velen, managers in het bijzonder, vaak nog angstig vast aan hun heilig huisje, hun statussymbool, hun eigen kantoor", zegt Annette Bik, associate partner bij dienstverlener Boer & Croon. "Ieder bedrijf kent wel een heilig huisje, is het niet het kantoor van de baas, dan is het wel het weigeren de digitale

'Het aantal informele ontmoetingsplekken neemt snel toe'

agenda open te stellen voor collega's. Wij adviseren juist om agenda's te delen. Wanneer dit wordt gecombineerd met goede collectieve afspraken, biedt het de medewerker rust en privacy in een 24 uren flexibele werkomgeving. Iedereen

kan zien of je beschikbaar bent, gestoord mag worden en of je misschien niet ergens op kantoor zit." Want dan krijgt de ware ontmoeting de voorkeur boven een e-mail of telefoongesprek.

'Mass mingling'. Zo noemt Ronald van den Hoff, oprichter van Seats2meet, het fenomeen waarbij de ontmoeting – het 'fysieke netwerken' – gestimuleerd wordt door de sociale media zoals Hyves, Twitter, Facebook en Mindz2com. Van den Hoff's voorkeur voor deze nieuwe media is begrijpelijk: een krachtiger PR-instrument had hij zich immers niet kunnen voorstellen voor zijn eigen dienst. Je twittert,



Grote glazen ramen vertellen je wie waar zit te vergaderen.



Het kleurrijke interieur van Seats2Meet, ontworpen door interieurarchitect Bart Vos, bestaat onder meer uit een concentratieruimte, een zithoek, een open werkruimte en een grote diversiteit aan vergaderruimten.

komt virtueel met elkaar in contact en je spreekt af bij... Seats2meet. **Met een plek net naast het Centraal Station Utrecht is Seats2meet zodoende in zeer korte tijd de geliefde ontmoetingsplaats geworden van vele zelfstandige ondernemers, ZZP'ers en medewerkers.** "Thuis zit je ook maar zo alleen. Hier leg je nieuwe contacten, kun je lekker werken, heb je bestaansrecht en wordt je door niemand gecontroleerd," is de gedeelde mening van de door ons geïnterviewde bezoekers.

"Binnen 5 jaar zal de beroepsbevolking voor 40-45 procent uit kennismoaden bestaan", zegt Van den Hoff. "Er zullen wereldwijd dagelijks tal van Seats2meets bezocht worden door mensen die op zoek zijn naar kennis, contacten en

opdrachten." Dit onder het genot van een kopje koffie en een buffet dat tussen 12 en 2 uur geserveerd wordt. "Het wordt nog mooier en effectiever", geeft Van den Hoff aan. "Zo kan de bezoeker zich in de toekomst aanmelden met vermelding van naam, professionaliteit en interesses. Ook kan hij aangeven of hij open staat voor een spontane ontmoeting."

Het aantal informele ontmoetingsplekken neemt snel toe. Zelfs bedrijven openen hun poorten, waaronder Brunel. In hun nieuwe internationale hoofdkantoor in Amsterdam worden we warm onthaald. Bij binnenkomst staan we meteen in het hart van het bedrijf. We lopen zo het luxe 'La Brunel'-restaurant in en vragen ons af waar plaats

‘Begin met het aanpakken van de ‘mentale omgeving’’

te nemen: in één van de informele ‘overleg-booths’, aan de leestafel, op de barkruk aan de witte hoge tafel of lopen we toch even de vrijstaande trap op naar boven. “Een cappuccino?”, vraagt een vriendelijke jonge vrouw ons. Zij is niet de receptioniste die altijd maar aan de telefoon gekluisterd is. Néé, de receptioniste zit boven en de vriendelijke jonge vrouw is hier voor ons. Het draait hier om mensen, die als sociale dieren uitzien naar ‘face-to-face’ interactie.

Het netwerkconcept van Brunel is fantastisch. Alleen zouden ook de burens, waaronder IBM en MEXX, hun poorten nog moeten openen. Meer PR, een Seats2meet, een Coffee Company en een metrohalte erbij en Amsterdam Zuidwest, met haar vele leegstaande panden, wordt nog gezellig ook. Volgens Van den Hoff van Seats2meet gaat het hier wel naar toe. Er zullen volgens hem steeds meer vrijgevochten kenniswerkers bijkomen die een zeer belangrijke brugfunctie zullen gaan vervullen tussen de nieuwe en de oude economie, tussen je kennis voor jezelf houden versus het iedereen in je kennis laten delen.

Architect Willem Heyligers leidt ons rond door het nieuwe Brunel gebouw. ‘Gooi het open, haal de mensen uit hun comfortzone, uit hun geïsoleerde



De ontvangstruimte van Brunel. Bij binnenkomst sta je meteen in het hart van het bedrijf. (Foto: Maarten Noordijk)



Door het midden van de open werkruimte van Brunel loopt een lange 'trein', bestaande uit witte hoogglans gelamineerde wagonnetjes met een in kleur afstekende stoffering.

celkantoren, ze moeten zichtbaar en makkelijk toegankelijk zijn', dat was de wens van Brunel. Het resultaat is een inspirerende, open werkruimte. Door het midden loopt één lange 'trein', bestaande uit witte hoogglans gelamineerde wagonnetjes, met een in kleur afstekende stoffering. Ze zijn goed geïsoleerd, aan weerszijde open, vrolijk en eigenwijs. Prima voor een telefoongesprek buiten de stiltezone. De wagonnetjes doen ons denken aan de ziteilanden die geplaatst zijn in het nieuwe Logica-kantoor in Rotterdam. Leo van Duijn, directeur Facilities & Real Estate Logica Nederland, was hier echter niet erg lovend over: "Het gecoate zitmeubilair nodigt niet uit tot zitten. Het materiaal oogt hard en oncomfortabel en hun ligging, zo midden in de ruimte, trekt niet aan." Want al praten de Nederlanders graag, ze staan liever niet in de picture, zo is Van Duijns ervaring. Voor het voeren

'Korte verticale lijnen functioneren goed'

van een goed gesprek adviseert Peter Vink, hoofd Ergonomie en Innovatie TNO, om makkelijk toegankelijke, half afgesloten zithoekjes te plaatsen dichtbij het koffiezetapparaat. Hier ontstaat de spontane ontmoeting, is de setting informeel en gaat 85 procent van de gesprekken over het werk.

Volgens Henk Volberda, hoogleraar Strategisch Management en Ondernemingsbeleid aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam, zouden we iedere kans moeten aangrijpen om de

spontane ontmoetingen tussen de afdelingen en de divisies aan te moedigen. Als reden geeft hij dat juist op dit snijvlak vaak innovatie ontstaat. "Hoe platter de organisatie, hoe hoger de job-rotatie, hoe levendiger de laterale interactie en hoe groter het innovatiebroeikasect. Dit blijkt uit een grootschalig onderzoek dat wij verricht hebben onder ruim 200 Rabobank vestigingen," aldus Volberda.

"Kijkend naar Nederland stuiten we op enkele frappante paradoxen: Nederlanders hebben een hekel aan hiërarchie en ongelijkheid, maar toch functioneren de korte verticale lijnen goed. Sterker nog, op horizontaal niveau kan je een collega alleen maar uitdagen om iets voor je te betekenen. En ja, Nederlandse bedrijven zijn relatief plat, maar ze zijn ook sterk gefragmenteerd; ze tellen vele divisies en afdelingen, waardoor de onderlinge kennisdeling verstart."

Volberda schrijft ons het recept 'sociale innovatie' voor ten behoeve van een beter verzilveren van onze technologische kansen en gemaakte ICT investeringen: een 'crossfunctionele' en dynamische managementstijl, een flexibele organisatie-inrichting en op een betere manier gebruikmaken van menselijke competenties. Hiermee zouden we volgens de hoogleraar al 75 procent van het innovatiesucces kunnen behalen. "Een goed ingericht kantoor kan hierbij zeker helpen: gezelligheid, openheid en een goed 'hospitality'-concept trekt medewerkers aan, houdt hen langer op kantoor en maakt dat medewerkers beter op elkaar afgestemd zijn. Maar met een goede kantoorinrichting komen laterale interacties nog niet zomaar tot stand" aldus Volberda.

Annette Bik van Boer & Croon meent dat een integrale aanpak van 'de, bricks, de brains en de bites' hiervoor noodzakelijk is. "Begin eerst maar met het aanpakken van de mentale omgeving", is haar advies. Volberda weet ons te vertellen dat bij organisaties met een top-down managementstijl en een hiërarchische structuur het 'Nieuwe Werken' slechts tot een negatief resultaat zal leiden. "Dit in tegenstelling tot de succesvolle voorlopers, de platte, dynamisch opererende organisaties, zoals een Microsoft." Het Microsoft-werkplekconcept, dat absoluut transparant en open is, heeft de organisatie veel opgeleverd. "Wij kwamen van glazen managementkantoorjes, die uitkeken op de werkvloer", aldus Hans van der Meer, marketing manager Microsoft. "Nu heeft niemand meer een eigen plek, ben je flexibel om te komen en te gaan wanneer je wil en kan iedereen bij elkaar in de agenda kijken. Nu vraagt men hoe het met je gaat. Niemand wil meer weg, de jongeren komen trouw iedere dag naar kantoor en 800 nieuwsgierige bezoekers per week worden gastvrij rondgeleid."



Ook het door Sevil Peach ontworpen Microsoft-interieur kenmerkt zich door typisch Nederlandse 'protestantse' transparantie.

Mijn Franse collega vindt het ongelooflijk dat Nederlanders zo open hun kantoren tonen, hun ervaringen met ons delen en dat je hier op straat bij iedereen naar binnen kan kijken. Geloof, nieuwe wijze van verspreiding van woord en beeld, globalisatie, cultuur, welvaart, technologie en feminisatie spelen alle een rol. Ze veranderen de architectuur en leiden tot transparante kantoren en - opmerkelijk genoeg - minder tot grote ramen aan de straatkant bij woonhuizen.

www.boercroon.nl
www.seats2meet.com