

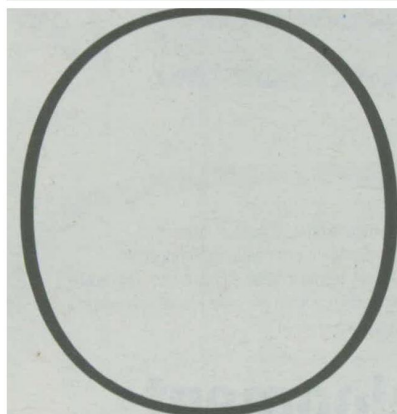
werk

# BAAS OVER EIGEN BUREAU

## Clean desk policy geen garantie voor efficiency

VEEL BEDRIJVEN EN OVERHEIDSINSTANTIES HANTEREN EEN 'CLEAN DESK POLICY': WERKNEMERS WORDEN GEACHT HUN BUREAU AAN HET EIND VAN DE DAG LEEG ACHTER TE LATEN EN POSTERS, PLANTEN EN GEZELLIGE PRULLARIA ZIJN NIET WELKOM. EEN LEGE WERKPLEK ZOU EFFICIËNTER WERKEN. MAAR DAT IS LANG NIET VOOR IEDEREEN ZO.

Tekst **Nicole Carlier** Fotografie **Rogier Maaskant**



p het bureau van Daniel van Doodewaard (25) staan een monitor en een toetsenbord, een opbergdoos met daarop een brievenbakje en een telefoon. Verder is zijn bureau leeg. De werkgever van Van Doodewaard, het Rotterdamse internetbedrijf ISM eCompany, stuurde laatst een mailtje naar alle tweehonderd werknemers om ze te herinneren aan de *clean desk*

*policy* die het bedrijf hanteert. Van Doodewaards bureau werd genoemd als lichtend voorbeeld. 'Dat verbaasde mij', zegt Van Doodewaard, quality software engineer, 'ik hou mij niet eens bewust met de clean desk policy bezig. Ik vind zo'n leeg bureau gewoon fijn. Het straalt ook iets zakelijks uit en door die werksfeer ben ik meer gemotiveerd om aan het werk te gaan.'

'Wij proberen een clean desk policy te stimuleren, omdat wij in een prachtig monumentaal pand zitten', zegt

Joyce Kaper, facility manager bij ISM eCompany. 'Dat willen we uitstralen naar onze klanten, sollicitanten en leveranciers. Als wij gasten ontvangen, willen wij dat ze niet afgeleid worden door torenhoge stapels paperassen en nutteloze rotzooi. Wij vinden dat dat geen professionele indruk wekt. Ook heel belangrijk voor ons is dat schoonmakers bureaus die vol liggen met papieren en spullen nooit echt goed kunnen schoonmaken. Wij kunnen ze natuurlijk vragen eronder en eromheen schoon te maken, maar de ervaring leert dat dit irritatie opwekt bij werknemers omdat hun spullen zijn verplaatst.'

### Fruïtvliegjes

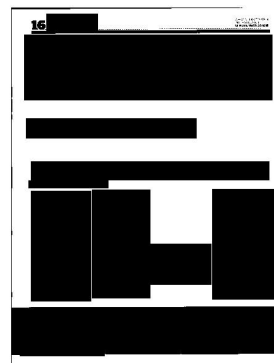
De term 'clean desk policy' valt bij meer organisaties. Zo houden KPN, Getronics en het hoofdkantoor van Interpolis er een dergelijk beleid op na. Net als het ministerie van Financiën en de Rijksdienst cultureel erfgoed in Amersfoort. Zo'n clean desk policy houdt in dat werknemers worden geacht hun bureau aan het eind van de dag leeg achter te laten. Papieren, penen en soms ook persoonlijke items zoals fotolijstjes horen zij in een la of ladenkastje met een slot te doen. Ook planten zijn soms niet toegestaan. Planten worden soms als lekbak voor het restje koude koffie gebruikt, dat

▶ gaat schimmelen en het is te interes-

sant voor fruitvliegjes.

'Wij hebben het beleid met name uit veiligheidsoverwegingen. We willen niet dat vertrouwelijke gegevens van klanten blijven liggen op de bureaus', zegt Koen van Zijl, woordvoerder van KPN. 'Daarnaast propageren wij bij KPN en Getronics het Nieuwe Werken. Onderdeel daarvan is dat je je werk, computer en je stukken niet kunt achterlaten op je bureau.'

Een ander veel genoemd argument voor een leeg bureau is dat werknemers tijd winnen doordat ze overzichtelijker en simpeler kunnen werken. Dat zegt onder anderen professional organizer Bert Plat die bedrijven helpt bij het opruimen en opgeruimd houden van hun kantoren. Volgens Plat, die bij re-integratiebedrijf Intervens schoon schip maakte, werkt een bureau dat alleen is ingericht op de taak waarmee je op dat moment bezig bent het productiefst. 'Mensen hebben





vaak ook spullen van andere taken op hun bureau. Dat leidt af.' Dat werknemers volgens de clean desk policy soms geen plantjes of kindertekening mogen hebben, begrijpt Plat niet. 'Dat is misschien logisch als je het gezicht van een bedrijf bent, bijvoorbeeld als receptionist. Maar waarom zou iemand zijn eigen bureau niet mogen verfraaien als dat het werk niet in de weg zit?'

Dat lijkt een terechte vraag. In het vorige week gepubliceerde Nationale Werkplekonderzoek 2010, uitgevoerd onder meer dan duizend respondenten, staat een top vijf van wat medewerkers het belangrijkste vinden aan hun werkomgeving. 'Een thuisgevoel' staat met 42 procent op de vijfde plek. Op één staat 'dat ik mijn werk er goed kan doen' met 79 procent.

Bovendien zijn mensen gelukkiger en productiever als zij hun eigen werkomgeving mogen inrichten. Dat stelt hoogleraar psychologie Craig Knight van de Britse universiteit van Exeter in een onderzoek dat in februari werd gepubliceerd. Hij deed een experiment onder ruim tweeduizend kan-

toormedewerkers. Knight verdeelde de werknemers over vier ruimten: een kale, functionele werkruimte, één versierd met planten en schilderijen, een werkplek waar werknemers zelf mochten bepalen hoe (en of) zij de planten en schilderijen neerzetten en een ruimte die werknemers ook zelf mochten inrichten, maar waar de onderzoeker die inrichting later weer omgooide. Als participanten vroegen waarom hij dat deed, antwoordde hij dat hun inrichting niet binnen het experiment paste. In de ruimten deden deelnemers vervolgens onder andere een productiviteitstest. Ook vulden ze een enquête in waarin bijvoorbeeld werd gevraagd naar hun gevoel over de werksituatie waarin ze op dat moment zaten. Wat bleek: de mensen in de opgeleukte werkplekken waren zeventien procent productiever dan degenen in de kale ruimtes. Bij werknemers in de zelf ingerichte plek was dat verschil zelfs 32 procent. Degenen die hun inrichting naar keuze omgegooid

zagen worden, waren ongeveer even productief als de mensen in de kale ruimtes. Ook maakten zij aanzienlijk meer fouten dan de mensen in een ingerichte kamer.

### Led Zeppelin

'Uit onderzoek naar dieren blijkt dat ze minder gaan doen als ze onvoldoende prikkels om zich heen hebben', vertelt Knight over de telefoon. 'Mensen hebben hetzelfde.' Volgens Knight is een door het management opgelegde clean desk policy vanuit zakelijk oogpunt heel logisch, maar slaat het psychologisch gezien nergens op. Want niet alleen de aankleding van een werkplek is volgens hem van belang, het doet het er ook toe of mensen zelf over de ruimte hebben kunnen beslissen. 'Dat gaat vaak mis, ook bij leuke managers met de beste bedoelingen', zegt Knight. 'Die zetten dan bijvoorbeeld eigenhandig wat leuke palmen of zitjes in het kantoor, maar de kans is groot dat werknemers dan denken "Leuk hoor, maar dat is niet wat we willen." Mensen vinden het het fijnst als zij over de inrichting van hun ruimte kunnen overleggen.' Met een leeg bureau is op zich niets mis, zegt ook Knight, mits mensen dat zelf prettig vinden. 'Sommigen vinden een leeg bureau fijn, anderen willen de halve Amazone op hun bureau. Zolang zij ervoor hebben gekozen, leidt het ze niet af.' Zelf heeft Knight twee planten, posters van Led Zeppelin en biermerk Guinness en een magnetisch dartboard op zijn werkplek.

Remy Lopes de Leão Laguna heeft een vetplant op zijn bureau staan. En, onder meer, een antiek strijkijzer dat hij als presse-papier gebruikt. En een blik vlees van het merk 'Spam' ('Voor de grap'). Lopes de Leão Laguna (58) ontwikkelt online trainingstrajecten bij ISM eCompany, het bedrijf waar officieel een clean desk policy geldt. 'Ik vind het belangrijk om iets eigens te creëren,' zegt De Leão Laguna, 'anders kan ik net zo goed aan een ander bureau zitten.' Hij is niet de enige die dat vindt. Toen De Leão Laguna hoorde dat zijn werkgever de clean desk policy hanteert dacht hij "We zien wel". 'Met zoiets krijgt het management toch nooit iedereen mee.' De Leão Laguna vindt dat de policy zijn doel voorbij schiet. Volgens hem zou iets als een 'best desk policy' beter zijn. 'Een leeg bureau is niet voor iedereen de fijnste manier om te werken. Voor jou kan een leeg bureau fijn zijn, maar dat hoeft toch niet ook voor mij te gelden?'

### Rommelig en effectief

Niet alleen professor Knight claimt dat mensen graag inbreng hebben in de inrichting van hun werkplek. 'Mensen verschillen enorm,' zegt Jan Dul, hoogleraar technology and human factors aan de Rotterdam School of Management. 'Of zij het beste uit zichzelf kunnen halen, hangt af van de werkomgeving. Vooral als het niet om standaard werk gaat, maar om taken die om creatieve probleemoplossing vragen. Een werkomgeving die past bij iemands wensen is daarbij een voorwaarde.'

Eric Abrahamson en David H. Freedman, auteurs van *A Perfect Mess* (2006), gaan nog een stap verder. Zij stellen dat al dat ordenen, dat veel tijd en dus geld kost, nauwelijks opweegt tegen de voordelen. Volgens hen kan er ook in een rommelig bureau een heel effectief systeem zitten. Zij het informeel. Rommelige werknemers hebben vaak verschillende stapels voor dringende, minder dringende en onbelangrijke zaken, zeggen Abrahamson en Freedman. Als die sloddervossen een document zoeken, kunnen ze niet alleen zoeken op urgentie, maar ook door te bedenken wanneer ze het voor het laatst hebben gezien en hoe diep het dus in de stapel moet liggen. Ook stuiten zij tijdens deze snuffeltochten soms op documenten die ze niet zochten en die ze spontaan op een goed idee brengen. Noem het de serendipiteit op het bureau.

NICOLE.CARLIER@INTERMEDIAR.NL

**'Als wij gasten ontvangen, willen wij dat ze niet afgeleid worden door torenhoge stapels paperassen en nutteloze rotzooi'**

**42 procent wil een werkplek die 'thuisgevoel' geeft**

### Einstein

Eric Abrahamson en David H. Freedman, auteurs van *A Perfect Mess* (2006), trappen in dat boek af met een uitspraak van Einstein: "Als een rommelig bureau staat voor een rommelige geest, waar staat een leeg bureau dan voor?"

### Baas over bureau

Het merendeel van de werknemers geeft aan géén invloed te hebben op de inrichting van de werkomgeving (overheid 60%, gezondheidszorg 58% en zakelijke dienstverlening 65%) terwijl dit 'bij alle werknemers wel wenselijk is'.

BRON: HET NATIONALE WERKPLEKONDERZOEK 2010



### Thuis voelen

1 op de 10 werknemers voelt zich niet thuis in zijn werkomgeving en ongeveer 15% van de respondenten geeft aan niet zichzelf te kunnen zijn binnen de huidige werkomgeving.

BRON: NATIONALE WERKPLEKONDERZOEK 2010

### Prehistorie

Mensen in de prehistorie waren eerst niet minder rommelig dan dieren. In zijn overlevingsstrijd werd orde na verloop van tijd toch een voordeel voor de mens. Bijvoorbeeld door tijdens de jacht hun sporen uit te wissen zodat de prooi hen niet opmerkte. BRON: *A PERFECT MESS*



### Honden

Een hond op kantoor bevordert de productiviteit en verbetert de samenwerking. Uit collegialiteitstests bleek dat groepen met een hond in de omgeving dertig procent minder de neiging hadden hun medespelers te verlinken.



### Strafschoppen

Flexibiliteit is vaak handiger dan structuur en regelmaat. Denk aan keepers die tijdens een strafschop heen en weer blijven springen om de tegenstander in de war te brengen.

BRON: A PERFECT MESS

### Planten

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat bij een individuele, creatieve taak de aanwezigheid van planten een positief effect heeft op de taakuitvoering (Shibata en Suzuki).

BRON: TNO.NL



Daniel van Doodewaard vindt een leeg bureau 'gewoon fijn'



