Een gezonde werkplek begint met een gevarieerd ontwerp

Tekst Claudia Lagermann
Beeld Lucas van der Wee



Rijkskantoor De Knoop, Utrecht. Ontworpen door Cepezed (gebouw) en Fokkema en Partners (interieur)

Stress, concentratieproblemen en uitputting. Sinds we massaal in kantoortuinen werken, kijkt niemand meer op van dit soort klachten. Sterker nog: ze lijken steeds meer toe te nemen. Hoe komt dat? En misschien nog wel belangrijker: hoe komen we ervan af? Wim Pullen, directeur van het Center for People and Buildings en inhoudelijk onderzoeker Bartele Hoekstra doen onderzoek naar kantooromgevingen en de invloed ervan op het functioneren en de gezondheid van gebruikers. Zij pleiten voor een verstandige werplekmix.

Vijftien jaar geleden was er al een vermoeden dat moderne kantoorconcepten effect zouden kunnen hebben op stress en daarmee indirect op de gezondheid. In 2003 deed het Center for People and Buildings hier onderzoek naar en hoewel daaruit naar voren kwam dat concentratie een probleem zou kunnen zijn, viel het onderzoek stil omdat de gezondheidseffecten niet zo dramatisch groot waren dat mensen wakker geschud werden. “Dat is veranderd sinds er zoveel commotie is rond kantoortuinen,” vertelt Wim Pullen. “Daarom herhalen we nu het onderzoek van vijftien jaar geleden. Met het grote verschil dat er inmiddels meer literatuurstudies zijn waarop wij ons kunnen baseren. Er is meer bekend over de gezondheidseffecten van kantooromgevingen. Denk hierbij aan ziekteverzuim, maar ook aan fysiologische, psychologische en sociaalpsychologische effecten. Ook weten we meer over gebouw- en inrichting gerelateerde factoren. Op basis van die kennis zijn we nu een checklist voor functionele kwaliteiten aan het opstellen die je kunt gebruiken om een prettige en ondersteunende kantooromgeving te ontwerpen. Waarbij we de driehoek: mens, werk en werkomgeving als uitgangspunt nemen.”

Lopen, bewegen, bellen

Een van de onderwerpen waar de laatste jaren veel over te doen is – al dan niet in combinatie met kantoren – is concentratie. Die gaat in kantoortuinen regelmatig verloren. Met kantoortuinen bedoelt Pullen alle ruimtes die meer dan acht werkplekken bevatten. “Vaak zie je er zelfs veel meer in één ruimte. Zo was ik laatst bij Tesla in Amsterdam waar ik me rotschrok van alle bureaus die in oude klaslokaalopstellingen aan elkaar geschakeld

> HET IDEALE KANTOORCONCEPT BESTAAT NIET



stonden. Ik kan me niet voorstellen dat je je in zo'n setting kunt concentreren." Het probleem van veel mensen in een ruimte laten samenwerken is volgens Pullen dat al die mensen lopen, bewegen, bellen en op een andere manieren geluid produceren. Kortom: alles wat afleidt. "Dat kan visueel zijn: je ziet mensen opstaan van hun plek en heen en weer lopen. Of je ervaart geluidsoverlast omdat collega's goedbedoeld vragen of je koffie wilt of in de open ruimte gaan staan bellen. Voor mij komt dat dichtbij mijn voorstelling van de hel: ieder voor zich."

> QUA AKOESTIEK IS ONS UITGANGSPUNT: ZET NIET MEER DAN ACHT WERKPLEKKEN BIJ ELKAAR

Cel versus kippenhok

Moeten we dan terug naar de traditionele gang met aan weerzijden kleine kamers? Daarmee verklein je akoestische problemen, maar krijg je er volgens Pullen weer andere voor terug. "Wat je over het algemeen ziet, is dat de communicatie op dit soort kantoren een stuk minder is. In de jaren '70 toonde de Amerikaanse professor Thomas J. Allen al aan dat als je mensen meer dan vijftien meter uit elkaar zet je de kans op communicatie ongeveer halveert. Laat staan dat je weet wie de collega is die drie kamers verderop zit. Dat is in kantoortuinen dan weer beter geregeld. Eigenlijk moet je je ervan bewust zijn dat dit twee uitersten zijn. Met aan de ene kant mensen die in hun cel zitten opgesloten en aan de andere kant een kakelende kippenfabriek. Gelukkig zijn er ook goede mengvormen mogelijk, waarbij open- en gesloten ruimtes, de grootte van die ruimtes en de inrichting worden afgewisseld. Diversiteit van werkplekken als oplossingsrichting." Met de nadruk op richting, want volgens Pullen bestaat er niet zoiets als een ideaal kantoorconcept. Een gemiddeld mens of een gemiddeld kantoor bestaat immers ook niet. "In ons eerdere onderzoek concludeerden wij al dat je moet kijken naar de werkplek voor het individu. Dat wil zeggen dat functionaliteit en comfort zijn afgestemd op de medewerkers en de werkzaamheden die zij verrichten en dat je op die manier rekening houdt met de diversiteit van werkplekken. Dat kan voor de ene persoon of afdeling net anders zijn dan voor de andere, waardoor het voor een deel ook maatwerk is."

Flexflop

Oog voor het individu, dat is iets waar de plank nog weleens wordt misgeslagen, is Pullen opgevallen. "Rijnstraat 8 in Den Haag, waar onder andere het ministerie van Buitenlandse zaken zit, is daar een mooi voorbeeld van. In dat ontwerp zie je dat de architect de neiging had om te denken: ik weet het wel. Er was geen aparte interieurontwerper betrokken bij het proces en dat zie je terug in het resultaat. De Telegraaf kopte dan ook niet onterecht: Flexflop. Een groot deel van de aanwijsbare tekortkomingen zijn terug te leiden tot een beperkte analyse van de architect. Dan kun je een mooi esthetisch design maken, maar het moet ook passen voor de mensen die er werken. Qua akoestiek is ons uitgangspunt: je moet niet meer dan acht werkplekken bij elkaar zetten en als je dat doet, dan moet je een akoestische maatregel nemen. Deze architect ging waarschijnlijk uit van haar eigen situatie en dacht: op een architectenbureau kun je ook met meer mensen in een ruimte zitten, dus laat ik vier eilanden van acht werkplekken bij elkaar zetten, dan kunnen er 32 mensen samen in een ruimte zitten. Het werden ruimtes zonder akoestische maatregelen en zonder functionele scheiding. Onhoudbaar in een omgeving waarin iedereen de hele dag belt en overlegt. Om dit soort missers te voorkomen, zijn wij nu aan het kijken hoe je maatwerk in generiek omschreven kwaliteitseisen kunt gieten. Daarbij gaan we niet uit van een voorgekookt menu met een bepaalde hoeveelheid ingrediënten, maar van ingrediënten waarmee je een beetje moet gaan spelen. Je kunt deze kwaliteitseisen zien als een soort checklist. Waarbij wij wel aangeven waar je als ontwerper minimaal aandacht aan moet besteden, maar we geen uitspraken doen over oplossingen en prestaties."





> WE BENADEREN HET TIJDSTIP WAAROP DE INTERIEURONTWERPER DE LEIDENDE ARCHITECT WORDT

Grenzen aangeven

De checklist bestaat uit meerdere aandachtsgebieden. Een daarvan is akoestiek en privacy. "Een stuk of zes van de functionele kwaliteiten die daaronder vallen, gaan specifiek over binnengeluid," legt onderzoeker Bartele Hoekstra uit. "Een van die kwaliteiten is bijvoorbeeld: In een omsloten ruimte voor bureauwerk en communicatie tot acht personen is de geluidsisolatie van een dusdanige kwaliteit dat gesprekken van een normaal volume buiten die ruimte niet te verstaan zijn. Dat wil niet zeggen dat je überhaupt niks mag verstaan buiten die ruimte, maar wel dat we grenzen aangeven. Want zodra medewerkers elkaar letterlijk verstaan, leidt dat enorm af, terwijl onverstaanbaar geroezemoes veel minder hinderlijk is. In functionaliteit kun je daar een grens aan stellen en ontwerpers meegeven: houd daar rekening mee. Ze zijn vervolgens vrij in de invulling van hun ontwerp, maar dit soort functionele kwaliteiten bepalen uiteindelijk waarschijnlijk wel hun materiaalkeuze." Pullen benadrukt dat het niet de bedoeling is dat ontwerpers de checklist rigide afvinken, maar dat ze er per situatie flexibel mee omgaan. "Er zijn bedrijven die het juist belangrijk vinden dat medewerkers van sommige afdelingen flarden van gesprekken kunnen opvangen, want dan kunnen ze zich met elkaar gaan bemoeien, waardoor ze creatiever worden en slimmere producten bedenken. Die afdelingen kun je anders ontwerpen, dan bijvoorbeeld de financiële afdeling, waar iedereen geconcentreerd wil kunnen werken. Omdat de behoeftes binnen een bedrijf vaak per afdeling verschillen, pleit ik voor een werkplekmix."

Van klein naar groot

Om die werkplekmix te kunnen realiseren, is het volgens Pullen van essentieel belang dat opdrachtgevers interieurontwerpers aantrekken die zich kunnen inleven in de eindgebruiker. "Sterker nog: ik denk dat we het tijdstip benaderen waarop de interieurontwerper de leidende architect wordt. Ik zie nu te vaak dat er van groot naar klein gewerkt wordt, terwijl je eigenlijk van klein naar groot zou moeten werken als je naar het schaalniveau van de werkplekken kijkt." Pullen ziet om zich heen gelukkig al werkplekmixen ontstaan waar de interieurontwerper duidelijk aan zet is. "Rijkskantoor de Knoop in Utrecht is een goed voorbeeld van hoe het zou moeten en waar eindgebruikers centraal staan. Het bevat een entree die ruimtelijk en uitnodigend is en vervolgens een mix van werk- en overlegplekken. Je kunt overleggen in kleine zitjes, in open of omsloten vergaderruimtes en ook het bedrijfsrestaurant nodigt uit tot overleg. Kortom: er zit veel variëteit in het ontwerp, wat het een plek maakt waar je graag wilt zijn. Ik hoop dat we in de toekomst meer van dit soort kantooromgevingen zien ontstaan en dat die bijdragen aan het werkplezier en de gezondheid van medewerkers."