

verschenen als voorpagina-artikel in Job in de Regio edities 14 maart 2003 (Rijn-, Gouwe- en Veenstreek) en 21 maart 2003 (Haaglanden; Haarlem, Amstelveen en omgeving)

Het kantoor van de toekomst

Flexibele werkplek nieuwe trend voor het bedrijfsleven

door: Gabor Mooij

Toekomstdeskundige Chriet Titulaer was de eerste in Nederland die zich met een kantoor van de toekomst bezighield. In 1995 voorspelde hij: "Binnen drie jaar zullen alle bedrijven op ISDN aangesloten zijn. Het tarief is hetzelfde als van een telefoon, maar het werkt veel sneller. We zullen straks werken met één gecombineerd apparaat: copier, printer en fax." ISDN leek acht jaar terug top of the bill wat internetsnelheid betrof en de combi-apparaten waren op dat moment het nieuwste van het nieuwste.

De werkelijke ontwikkelingen haalden de voorspellingen echter in ras tempo in. Momenteel is ISDN bijvoorbeeld al lang gepasseerd door de veel snellere ADSL- en kabeltechnieken en zijn combi-apparaten op grote schaal verkrijgbaar. Van de enorme rol die e-mailverkeer zou gaan spelen had men toen nog geen idee. Andere futuristische kantoorconcepten echter die al langere tijd werden verwacht, zoals het papierloze kantoor en videoconferencing, blijken in de praktijk (nog) niet te zijn uitgekomen.

Kantoren die in 1995 nog als futuristisch werden gezien, zijn sindsdien werkelijkheid geworden. Een aantal bedrijven nam de stap om toekomstgerichte plannen in daden om te zetten. Deze stap pakte goed uit voor verzekeraar Interpolis en was een belangrijke oorzaak van het succes van kennisbedrijf The Vision Web.

Interpolis

Verzekeraar Interpolis uit Tilburg besloot midden jaren negentig tot een cultuuromslag. Het bedrijf leed aan een stoffig imago, was naar binnen gericht en verloor marktaandeel. Interpolis besloot in plaats van alleen te reorganiseren en af te slanken tot een grote sprong voorwaarts. Het nieuwe hoofdkantoor dat in Tilburg werd opgetrokken zou geen vaste werkplekken meer kennen en het bedrijf koos ervoor telewerken op redelijk grote schaal mogelijk te maken. In 1996 werd het nieuw hoofdkantoor onder veel belangstelling van pers en publiek in gebruik genomen.

"Je werkplek is waar je bent" is de leus waarmee Interpolis haar manier van werken verkoopt. Werken kan op een willekeurige plaats in het kantoorgebouw, maar evengoed thuis of onderweg. Ria Luichies van Interpolis: "We hebben de Interpolis-manier van werken ontwikkeld. Deze bestaat onder andere uit het flexibel omgaan met je werkplek. We zien het kantoor daarbij als een ontmoetingsplaats van medewerkers en klanten, waarbij de tevredenheid van beiden voorop staat."

De flexibele werkplekken, in het jargon flexplekken, houden in dat er geen persoonlijke bureaus meer zijn. Iedereen die een plek nodig heeft, kan achter een willekeurig bureau gaan zitten. Er zijn open werkplekken, geschikt voor werk dat weinig concentratie vergt, zoals belwerk. Daarnaast zijn er zogeheten cockpits. Dit zijn met glas afgeschermd werkhoeken waar iemand zich kan terugtrekken voor werk dat veel concentratie vergt.

Luichies: "Onze manier van werken vergt een flexibele instelling van onze werknemers. Bij sollicitaties letten we er speciaal op dat iemand over zo'n instelling beschikt. Iemand die gehecht blijkt aan een eigen werkplek en zich er graag terugtrekt, zal zich bij Interpolis niet prettig voelen."

Naast de werkplekken zijn er zitgedeelten waar de medewerkers even snel met elkaar kunnen overleggen. Verder zijn er kleine vergaderruimten voor maximaal zes personen, die bedoeld zijn voor kortdurende vergaderingen. Net voorbij de ingang van de kantoren bevinden zich een postwand en een koffiehoeke. De postwand bestaat uit vakjes met de post van iedere medewerker en diens mobiele telefoon. Bij de koffiehoeke staat een soort huiskamertafel die wordt gebruikt voor snel informeel overleg of even bijpraten. Centraal in de kantoorruimte bevindt zich het facilitygedeelte, waar de kantoorbenodigdheden te vinden zijn en waar de fax en de printer staan.

Iedere werknemer beschikt over een flexikoffer. Deze bevindt zich in een persoonlijk kastje dat de werknemer alleen met een persoonlijke code kan openen. De koffer heeft wieljes en een uitschuifbaar

handvat waarmee hij rondgereden kan worden. Hij biedt ruimte aan drie hangmappen, een laptop, een pennenbakje en nog wat extra benodigdheden.

Behalve van flexplekken maakt Interpolis ook gebruik van telewerken. "Van de 5600 werkplekken zijn er momenteel 800 telewerkplekken", zegt Luichies. "Het telewerken gebeurt altijd voor een beperkt deel van de week en in overleg met de leidinggevende. Zo blijven de medewerkers binding houden met Interpolis." Het telewerken bij Interpolis houdt in dat thuis op de PC kan worden ingelogd op het bedrijfsnetwerk. Het contact met collega's wordt daarbij via mailen of bellen onderhouden.

Het is bij Interpolis niet mogelijk onderweg even met de laptop op het netwerk van Interpolis in te loggen en bestanden aan te passen. "We werken met dossiers die grote bestanden vormen en die even ergens downloaden en na aanpassing weer terugsturen is momenteel niet haalbaar. Het is technisch wel mogelijk, maar toepassing op grote schaal heeft momenteel nog te veel haken en ogen."

Het kantoorconcept bevalt Interpolis tot dusverre goed. Luichies: "Het scheelt veel ongebruikte kantoorruimte en bevordert de productiviteit. De medewerkers zijn er tevreden over en de klanten ook. We krijgen veel navolging. Er zijn hier al 25 000 mensen komen kijken, waaronder veel geïnteresseerden van andere bedrijven."

Ondertussen kent het Interpolis-concept een nieuwe ontwikkeling. "We zijn druk bezig om de hoeveelheid papier zoveel mogelijk te beperken door informatie alleen nog digitaal in te voeren. Helemaal papierloos werken zal niet lukken, soms is papier gewoon handiger."

The Vision Web

Achter The Vision Web gaat een cluster van kennisintensieve bedrijfsactiviteiten schuil. Activiteiten zoals management en organisatie, telecommunicatie en informatietechnologie.

Van buiten geeft het gebouw van dit bedrijf in Delft niet bepaald het idee dat hier een modern kantoor is gevestigd. De Villa Vrijenban is een monumentaal pand dat ooit een burgemeesterswoning was. Eenmaal binnengekomen blijkt al snel dat de inrichting niet die van een gewoon kantoor is. Meteen voorbij de receptie bevindt zich namelijk het Grand Café van The Vision Web. Deze ruimte staat centraal in het kantoordenken van de organisatie. Het maakt met zijn bar, houten vloer, vierkanten houten tafels en stoelen en zwart-wit foto's aan de muur ook echt de indruk een horecagelegenheid te zijn. Het idee voor The Vision Web ontstond in een passende omgeving. "De oprichters kwamen zes jaar geleden in een Grand Café tot hun plannen", vertelt Marielle Roozmond van The Vision Web. "Onze visie op het kantoor is dat het in de eerste plaats een ontmoetingsplek is voor de medewerkers en ook de klanten. Vandaar de centrale plaats die het grand Café inneemt", legt Roozmond uit. Ze glimlacht: "Er hangt hier een losse sfeer waarin je gemakkelijk informatie met elkaar uitwisselt, maar dat gaat niet zover dat hier in werktijd alcohol wordt geschonken."

Het is niet echt druk in het café. Er wordt wat gekletst aan een paar tafeltjes en een medewerkster werkt tussen het praten door wat met een laptop. "Door de week is het vrij rustig, alleen op de vrijdagmiddagen zit het hier echt helemaal vol", vertelt Roozmond.

Behalve het Grand Café heeft het kantoor op de eerste verdieping flexwerkplekken. Dit zijn bureaus waar de medewerkers hun laptop kunnen inpluggen en aan de slag kunnen. Roozmond: "Niemand, ook het management en de directie niet, heeft hier een vaste werkplek"

Er is geen vaste telefoon te vinden, de medewerkers bellen alleen met mobiele telefoons. Verder zijn er een paar kleine vergaderkamertjes. Vergaderingen worden binnen het bedrijf zo weinig mogelijk structureel gepland. Voor bijpraten is er het Grand Café.

Het grootste deel van het personeel zit helemaal niet op kantoor, maar telewerkt thuis of bij de klant. "Centraal in onze visie staat het eigen ondernemerschap van de medewerkers. We hebben het concept van eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid tot in het extreme doorgevoerd", zegt Roozmond.

Om te telewerken, kunnen de medewerkers overal via het internet op het bedrijfsnetwerk inloggen. Faxen worden via de e-mail naar hen doorgestuurd. Iedereen krijgt bij indiensttreding een laptop, mobiele telefoon, een internetverbinding thuis en een leaseauto. Als iemand speciale aanpassingen op de werkplek thuis nodig heeft, dan mag hij of zij deze zelf aanschaffen en declareren. Voor de aanpak en opzet van haar telewerken heeft The Vision Web de Telewerkprijs 2001 ontvangen. Roozmond logt in op het bedrijfsnetwerk. "Na het inloggen kom je in ons virtuele kantoor en dan zie je direct het actuele nieuws." Nieuwsberichten en mededelingen van het personeel schuiven over het scherm van Roozmonds laptop. Ze klikt verder. "Dit is mijn persoonlijke pagina. Mijn collega's

kunnen hier alles over me vinden, mijn specialisaties, foto, ervaring en zelfs mijn salaris. Van iedere medewerker is een foto terug te vinden, zodat we weten wie er bij een naam hoort.”

The Vision Web kent nauwelijks papieren archieven. “Sinds onze oprichting, zes jaar terug, zijn zoveel mogelijk gegevens direct digitaal opgeslagen”, zegt Roozmond.

Het kantoorconcept van The Vision Web is een succes. Roozmond: “De bedrijfsresultaten zijn goed. We hebben partnerships met bijvoorbeeld SAP, een grote Duitse software-ontwikkelaar, en Microsoft. Momenteel hebben we vier kantoren en 467 medewerkers. Verder hebben we een heel laag ziekteverzuim. Ik moet wel zeggen dat als je thuis werkt, je sneller geneigd bent door te werken als je je wat ziek voelt.”

Hoe verder

De verhalen van Interpolis en The Vision Web geven aan dat vernieuwing loont. Door de technologische vooruitgang wordt het telewerken een steeds serieuze optie naast het kantoorwerk. Geheel papierloos werken is niet haalbaar, maar via het digitaal opslaan van informatie brengen zowel Interpolis als The Vision Web de hoeveelheid papier tot een minimum terug.

Het werken met flexibele werkplekken lijkt een succes en krijgt navolging in andere met name kennisgerichte bedrijven en vooral bij de overheid. Het Amsterdamse Project Management Bureau beschikt over een café en een groot aantal flexplekken. Op 4 januari 2002 is het futuristisch ogende nieuwe stadhuis in Alphen aan den Rijn geopend, inclusief flexplekken. Het nieuwe kantoor van Senter, een onderdeel van het ministerie van Economische Zaken, kent ook flexplekken.

Niet iedereen gaat mee in een kantoortoekomst met flexibele werkplekken. Interieurarchitect Erick Wuestman vindt dat de kantoorwerker zich best mag hechten aan zijn collega's en zijn werkplek. “Laat hem in zijn vertrouwde omgeving, maar richt die zo mobiel en flexibel mogelijk in zodat er nuttig en efficiënt gebruik kan worden gemaakt van de ruimte.” Hij heeft kantoormeubilair ontworpen dat zich heel gemakkelijk laat verplaatsen en laat opvouwen. “De medewerkers hoeven niet flexibel te zijn als hun bureau dat maar is.”

Tot slot zijn er bij de Amsterdamse zuidas in korte tijd een paar uiterst moderne kantoren verrezen, zoals dat van de ING-groep en de Amerikaanse ICT-reus Cisco-systems. Het nieuwe Europese hoofdkantoor van Cisco is uitgerust met de modernste technologieën, zoals het telefoneren met behulp van het internet en een volledig draadloos netwerk. In het 'Cisco Conference Center' zijn presentaties en demonstraties van internettechnologie. Zo is er een hotelomgeving nagebootst om Cisco's 'mobiel kantoor' in beeld te brengen en geeft een security balie zicht op de nieuwste mogelijkheden in beveiliging. Ook is er een demonstratie van een kantoor waar taken op afstand aan te sturen zijn.