

NODELOZE AFLEIDING ZORGT VOOR 20 PROCENT MEER FOUTEN OVERLEVEN IN DE JUNGLE VAN DE OPEN KANTOORTUIN

Collega's die om de haverklap met luide stem telefoneren, duidelijk hoorbaar hun appel wegnagen of gezellige kletspraatjes houden over het weekend. De open kantoortuin waarbij je met elkaar op een kluitje zit, lijkt op papier misschien een slim idee, maar de praktijk pakt anders uit. Hoe functioneer je er niettemin normaal?

Tekst: Jorieke van Noorloos

De open kantoortuin is in de jaren zeventig overgewaaid uit Duitsland. Het concept, bij onze oosterburen bekend als Bürolandschaft of Großraumbüro, is simpel. Zet meer dan twaalf werknemers bij elkaar in dezelfde ruimte, zonder scheidingswanden. De communicatie wordt laagdrempeliger, de productiviteit neemt toe en de sfeer minder hiërarchisch. Ook de kostenbesparing is een goede reden voor het bouwen van zo'n werkomgeving.

GEBREK AAN PRIVACY

Om de hiërarchie te verminderen, werkt het Duitse model misschien, maar uit verschillende onderzoeken is inmiddels gebleken dat de kantoortuin niet zo optimaal is als gedacht. Het Center for People and Buildings in Delft onderzoekt al bijna twintig jaar hoe mensen hun kantoor ervaren. In een studie waarbij zij 30.000 men-

sen van 150 bedrijven hiernaar vroegen, blijkt dat bijna de helft van hen een gebrek aan privacy ervaart op de werkplek. In kantoren met scheidingswandjes is dit minder dan een kwart. Bijna de helft van werknemers in kantoortuinen kan zich lastig concentreren, tegenover een

derde van mensen in traditionele kantoren. Het Planbureau voor de Leefomgeving ziet het aantal vierkante meter kantoor per werknemer al jaren dalen, wat volgens hen komt door de trend van de open kantoortuin. In 2001 had een werknemer nog gemiddeld 27 vierkante meter tot zijn beschikking, in 2017 was dit nog maar 22 vierkante meter.

UIT BALANS

Volgens Wim Pullen, directeur van het Delftse onderzoeks-





bureau, verschilt het per persoon of je goed functioneert in een open kantoortuin. 'Somme mensen kunnen heel goed geluiden filteren en anderen worden er gillend gek.' Er zijn ook verschillende soorten open kantoortuinen, legt hij uit. Zo zijn er met alleen een grote open ruimte. 'Als je daarin zit, met veel mensen dicht op elkaar, en je kunt niet naar een stilleruimte uitwijken, kan dat stress opleveren.' Ook kantoortuinen met flexplekken kunnen voor onrust zorgen, omdat je dan als werknemer overgeleverd bent aan de waan van de dag en bijvoorbeeld geen invloed hebt op wie er bij je in de buurt komt zitten, zoals die altijd lawaaijige collega. Pullen: 'Als je veel last hebt van storingen, raak je uit balans en dat kan uiteindelijk voor gezondheidsklachten zorgen.'

ONGEWENST GELUID

Neuropsycholoog Mark Tigchelaar, die onlangs het boek Focus AAN/UIT schreef, erkent dat een open kantoortuin niet optimaal voor de concentratie is. 'Het hangt natuurlijk van je functie af, maar laat ik het zo zeggen: ik ben er geen fan van', lacht hij. In zijn boek beschrijft hij vier zogenaamde 'concentratielekken' waarmee mensen te maken krijgen. De vierde is het overschot aan externe prikkels. 'Daar heb je al gauw mee te maken in een kantoortuin. Je prefrontale cortex, een gebied in je hersenen, functioneert het best in rust. In zo'n groot kantoor word je al gauw afgeleid door bijvoorbeeld de printer. Daarna wil je je weer focussen op de taak waarmee je bezig was, maar ben je 40 procent trager geworden door die aflei-

'Je moet in zo'n overvolle kantoortuin eens opletten hoeveel mensen een koptelefoon of oortjes gebruiken om zich af te sluiten voor ongewenst geluid.'

ding. Uit onderzoek blijkt dat je daardoor 20 procent meer fouten maakt, omdat je je weer opnieuw moet richten op je taak. Soms kom ik in kantoren waar niet alleen veel mensen zitten, maar ook nog eens heel dicht op elkaar. Je moet in zo'n ruimte eens opletten hoeveel er een koptelefoon of oortjes gebruiken om zich af te sluiten voor ongewenst geluid.' Een plek waar de kantoortuin volgens hem wel goed is ingericht, is het gebouw Outlook van Douane-cargo op Schiphol. 'Zij maken gebruik van het veelbelovende salonconcept. Hierin zijn diverse werk- en overlegplekken



verwerkt, gecombineerd met scheidingswanden en plekken waar mensen zich kunnen terugtrekken.'

DAGJE THUISWERKEN

Het ideale kantoor voldoet volgens Pullen aan verschillende eisen. 'Zet niet meer dan acht mensen in één (deel)ruimte en zet ze ook niet te dicht op elkaar. Geef medewerkers de controle over onder meer zonwering, ventilatie, verlichting en verwarming. Ramen die open kunnen, zijn heel belangrijk. Let op de akoestiek en investeer in geluidsabsorptie, want lawaai wekt stress op. Mix in de ruimte open en gesloten werkplekken en zet geen vaste telefoons neer, want dan kun je niet weglopen om rustig te bellen. Zorg ervoor dat medewerkers soms kunnen ontsnappen aan de

drukke en stimuleer een dagje thuiswerken. De omgeving waar een kantoor staat, kan ook van invloed zijn. Kijk maar naar de Zuidas, waar overwerken wordt aangemoedigd. Mensen kunnen zich dan in negatieve zin laten meezuigen door de competitie om hen heen.'

STILTEBLOK

Een kantoor werkt optimaal als je het als een soort straat inricht, legt Tigchelaar uit. 'Het begin daarvan bestaat uit een grote sociale ruimte. In het middendeel vind je werkgroepjes waar wellicht ook kan worden gebeld. Daarna kom je bij de stilteplekken. Overal vind je uiteraard schotjes tussen de bureaus. Wat ook handig is, is om stilteperiodes in te lassen: bijvoorbeeld dat er tussen 10 uur en 11 uur niet mag worden gepraat en gebeld, waardoor je beter je werk kan verrichten.' Mocht je in een rumoerige en drukke kantoortuin werken, dan heeft de neuropsycholoog nog een aantal concentratietips. 'Er zijn verschillende redenen waarom het niet lukt je te concentreren op je werk. Dat

kan bijvoorbeeld komen doordat je niet genoeg wordt uitgedaagd. Denk dan meer na over je taak en geef jezelf een mini-deadline: 'Normaal zou ik een uur over dit verslag doen, nu wil ik het in drie kwartier kunnen schrijven'. Zo zorg je ervoor dat je meer prikkels krijgt en gefocust raakt.'

FOCUSMUURTJE

'Neem regelmatig pauze', gaat Tigchelaar verder. 'Het verschilt per persoon wat werkt, maar doe bijvoorbeeld ieder uur even tien minuten niets. Je moet dat zien als het iedere keer opbouwen van je focusmuurtje. Het investeren in een goede noise-cancelling-koptelefoon is ook een goed idee. En verdeel je dag in blokken. Van 9 uur tot 10 uur check je bijvoorbeeld je mail en van 10 uur tot 12 uur pleeg je een aantal telefoontjes. Probeer ook je interne prikkels – dus je gedachten – te minderen. Alles wat je moet onthouden, moet je uit je hoofd halen en opschrijven. Anders blijft je brein je herinneren aan openstaande taken, zoals: straks nog een pak melk halen.'

TIP: GA NAAR DE ONDERNEMINGSRAAD

Pullen heeft nog een praktische tip: stap naar de Ondernemingsraad. 'In de wet staat vastgelegd dat zij advies moeten geven over de werkomgeving en moeten instemmen met veranderingen op het kantoor. Werkgevers zijn verplicht om hen om advies te vragen. Zijn mensen bijvoorbeeld aantoonbaar ziek geworden door hun werkomgeving en komt die zaak voor de rechter? Dan zal hij sowieso vragen hoe de ondernemingsraad hierbij is betrokken.'