

Collega's overal en nergens

Boy van Amstel (0773661), 25 januari 2009

Cap Gemini heeft meer dan 88.000 werknemers en is actief in 36 landen.¹ Het kantoorgedeelte van het Nederlandse hoofdkwartier in Utrecht beslaat een massieve 35.000 m² en beschikt over een overdekte parkeergarage met ruimte voor 1.250 auto's.² De complete campus bestaat uit vijf torens en brengt de totale oppervlakte op 75.000 m².³

Als werknemer heb je honderden collega's en niet altijd een beeld van waar iedereen zich bevindt, zeker niet na een reorganisatie. Ik ga deze situatie onderzoeken met de volgende hoofdvraag: *Welke problemen met betrekking tot de sociale interactie tussen werknemers ontstaan er binnen Cap Gemini door het gebruik van een flexibele werkomgeving?*

Kantoorinnovatie

De kantoorcomplexen van grote bedrijven als Rabobank, Interpolis, Hewlett Packard en nog vele andere groeien en krimpen tegelijkertijd. Personeelsbestanden groeien, terwijl de kantoren in grootte afnemen. De Rabobank opent binnenkort een gebouw dat één derde kleiner is dan het huidige gebouw, voor hetzelfde aantal werknemers. Microsoft deed al eerder hetzelfde, door twaalfhonderd medewerkers in een gebouw voor 455 mensen te plaatsen. Het kantoor is zestien uur per dag, zeven dagen per week open.⁴ Flexibele werkplekken zijn hier de toverwoorden.

Werknemers hebben niet langer hun eigen bureau. Ze kunnen waar, maar vooral ook wanneer ze maar willen plaatsnemen. Of ze nu graag thuis werken, op de vijfde verdieping, of in één van de speciale geluiddichte hokjes. De werkruimte is open en transparant, oogt huiselijk en bevat speciale ruimtes voor specifieke doeleinden. In Europa wordt vooral de verhoging van de productiviteit en de mogelijkheid tot thuiswerken genoemd als motivatie om flexibel werken toe te passen.⁵

Werkplek

Werknemers zijn niet allemaal even positief over de flexibele werkplekken, ook wel flexplekken genoemd. Dit heeft vaak te maken met de stijl van het bedrijf. De innovatieve werkwijze past bijvoorbeeld niet bij het gevoel dat werknemers hebben bij hun werkgever, aldus Dr. Ir. Theo van der Voordt, universitair hoofddocent van de Faculteit Bouwkunde aan de TU Delft.⁶ Toch worden flexplekken over het algemeen niet als negatief ervaren. De keuzevrijheid en dynamiek van de flexibele werkomgeving spreken aan.

Desalniettemin vergt het gebruik en de implementatie van een flexibele werkomgeving bedachtzaamheid. Door de flexibele werkplek zijn werknemers niet meer gebonden aan een specifieke locatie en tijd. In de eerste plaats een voordeel, omdat het vormen van bijvoorbeeld projectgroepen veel gemakkelijker gaat en er vanuit huis gewerkt kan worden. Maar niet in de laatste plaats een obstakel; het is erg eenvoudig om het directe contact met collega's te verliezen. Een leeg bureau tegenover je kan betekenen dat je collega ziek is, maar ook dat hij twee verdiepingen hoger aan het vergaderen is. Bevriend raken met collega's is moeilijker, omdat je niet weet of ze zich morgen überhaupt nog in hetzelfde gebouw bevinden.⁷ Vooral thuiswerken is funest voor de betrokkenheid. Door de stelselmatige afwezigheid dreigen thuiswerkers sneller vergeten te worden en geïsoleerd te raken. Volgens Norman Schreiner, docent Loopbaanmanagement aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, maken collega's die vaker op locatie verschijnen zelfs kans om, binnen hetzelfde bedrijf, sneller carrière te maken.⁸ Om dit tegen te gaan en ontmoetingen te stimuleren en faciliteren is het belangrijk om sociale ruimtes in te richten.⁹ Lounges en sta-tafels zijn hier een voorbeeld van.

Interactie

Het wisselende contact tussen verschillende collega's wordt vaak als een voordeel van een flexibele werkomgeving genoemd. Door ondermeer het veranderen van werkplek, begeven werknemers zich vaker in de wandelgangen. Vooral

1 Cap Gemini (2009), <http://www.capgemini.com/about/>

2 Architectenweb.nl (08/07/2002), <http://www.architectenweb.nl/aweb/projects/project.asp?PID=311>

3 de Architecten Cie. (2009), <http://www.cie.nl/projecten/architectuur/werken/cap-gemini-campus,-utrecht.aspx>

4 Logtenberg & Paassen (14/05/2008), <http://www.intermediair.nl/artikel.jsp?id=1388787>

5 Dimension Data (03/09/2007), http://www.dimensiondata.com/NR/rdonlyres/F40C9EC4-EA9C-43C7-A69C-AC439CFB3F34/7709/Flexwerken_populair_voor_productiviteitsverhoging1.pdf

6 Voordt (07/2007), p. 38

7 Bødker & Christiansen (2006), p. 3

8 Laan-Verluijs & Schreiner (09/2003), p. 46-49

9 Voordt (09/2004), p. 7

jongere personeelsleden hebben baat bij de korte conversaties, die op dat moment kunnen ontstaan. Ze hebben behoefte aan face-to-face contact met meer ervaren collega's.¹⁰ Voor geroutineerde werknemers zijn de informele contactmomenten minder behulpzaam, maar ook cruciaal. Door de directe interactie wordt teamspirit en collegialiteit in stand gehouden. Sociale interactie op het werk is essentieel om het plezier in het werk te behouden. Hoe groter de omgeving, hoe moeilijker het wordt om deze interactiemomenten met dezelfde personen aan te gaan. Hulpmiddelen om op afstand te communiceren zijn er legio, maar bieden niet dezelfde kwaliteit als een gesprek in persoon; alle lichaamstaal en fysiek contact gaat verloren.

Hoewel de transparante omgeving het onderlinge contact stimuleert, vormt het tevens een probleem. Het gevoel van privacy is namelijk verdwenen. In plaats van op een eigen werkplek, moet de werknemer plaatsnemen in een "vreemde" omgeving met alle ogen op zich gericht. De ruimte waarin hij zit is niet van hem, wat conflicteert met de natuurlijke wens om een eigen territorium te bezitten.

De flexibele werktijden en thuiswerken klinken als positieve punten, maar lijken in de praktijk vaak te leiden tot langere dagen. Door het kinderen naar school brengen, na de file van huis vertrekken, afleiding thuis, moet er 's avonds langer doorgewerkt worden. De werkzaamheden worden over de hele dag uitgesmeerd. Het gevaar bestaat dat er een gevoel ontstaat nooit meer écht vrij te zijn.¹¹

Conclusie

De moderne, flexibele werkomgeving is esthetisch superieur aan de oude kantoorplek. Statische bureaus vol papier, rekenmachines, agenda's, foto's van de kinderen. Ze hebben plaatsgemaakt voor gigantische, open ruimtes met lege bureaus, speciale ontmoetingsplekken en zoveel mogelijk thuisgevoel, om de foto's van de kinderen te compenseren en onderlinge interactie te stimuleren.

De gevolgen van flexwerken zijn niet gering. Werknemers die eerst nog een eigen bureau en vaste collega's hadden, komen nu in contact met een exponentieel groter aantal mensen. Beginnende werknemers profiteren van het toegenomen aantal korte contactmomenten. Deze momenten gaan echter ten koste van langdurige relaties, die met collega's die bijvoorbeeld in dezelfde ruimte werkten werden opgebouwd. De open ruimte eist ook zijn tol als het gaat om de privacy. Iedereen leeft in een vissenkomp.

De flexibele werktijden en het thuiswerken lijken de grootste risico's. Door de langdurige afwezigheid raken thuiswerkers in een isolement. Bovendien krijgen mensen die thuiswerken de neiging om langere dagen te maken. Werknemers weten niet meer waar collega's zich bevinden en of deze bereikt kunnen worden. De vrijheid op de werkvloer nodigt uit tot een socialere werkervaring, maar niet per definitie voor verbeterde sociale interactie. Vooral de variabele werklocatie is daarin een bepalende factor.

10 Voordt (03/2005), p. 23

11 Hartjes & Pullen & Voordt (02/2003), p. 40

Bronnenlijst

- architectenweb.nl: *Hoofdkantoor Cap Gemini Papendorp, Utrecht* op <http://www.architectenweb.nl/aweb/projects/project.asp?PID=311> 08/07/2002. Geraadpleegd op 07/01/2009.
- Bødker, S. & Christiansen, E.: *Computer Support for Social Awareness in Flexible Work*, Springer 2006.
- Cap Gemini: *About* op <http://www.capgemini.com/about> 2009. Geraadpleegd op 07/01/2009.
- de Architecten Cie.: *Kantoor Cap Gemini, Utrecht* op <http://www.cie.nl/projecten/architectuur/werken/cap-gemini-campus,-utrecht.aspx> 2009. Geraadpleegd op 07/01/2009.
- Dimension Data: *Bedrijven kiezen flexibel werken om productiviteit te verhogen* op http://www.dimensiondata.com/NR/rdonlyres/F40C9EC4-EA9C-43C7-A69C-AC439CFB3F34/7709/Flexwerken_populair_voor_productiviteitsverhoging1.pdf 03/09/2007. Geraadpleegd op 20/01/2009.
- Hartjes, A. & Pullen, W. & Voordt, D.J.M. van der: *Elastische arbeid*, Elan 02/2003.
- Laan-Verluijs, A. van der & Schreiner, N.: *Spanning tussen thuiswerken en carrière*, Gids voor personeelsmanagement 09/2003.
- Logtenberg, H. & Paassen, D. van: *Drie mythes van flexibel werken* op <http://www.intermediair.nl/artikel.jsp?id=1388787> 14/05/2008. Geraadpleegd op 20/01/2009.
- Voordt, D.J.M. van der: *Hoe productief is communicatie?*, People & Buildings 09/2004.
- Voordt, D.J.M. van der: *Hoeveel tele kan communicatie zijn?*, BOSS Magazine 03/2005.
- Voordt, D.J.M. van der: *De flexplek is zo gek nog niet*, ArboVisie 07/2007.