

Investeren in de werknemer: Healing Offices



Het Nieuwe Werken is uitgegroeid tot ware hype, maar leidt dit ontwerpprincipes wel tot betere werkomgevingen? De Amsterdamse ontwerpstudio D/DOCK vindt van niet en ontwikkelde het Healing Office concept: werkomgevingen waarin taboes niet bestaan en dogma's verleden tijd zijn; waarin gelukkige werknemers zorgen voor een lager ziekteverzuim en een hogere productiviteit.

Het Nieuwe Werken is een bekend begrip. Een ontwerp-fenomeen dat wordt gedreven door ICT, ruimtebesparing, een efficiënter werkproces en lagere kosten. Dit fenomeen komt voort uit het industriële gedachtengoed waarin de werknemer vooral als productiemiddel werd gezien en waarin ethische en menselijke waarden slechts op de achtergrond meespeelden. Het Nieuwe Werken toont een verschuiving naar het individu. Dat is niet alleen terug te zien in commerciële werkomgevingen, ook in de gezondheidszorg wordt steeds meer op de patiënt gefocust in plaats van op het proces.

Sick offices

De gedachte was dat Het Nieuwe Werken zou leiden tot een stimulerende en gezonde werkomgeving. Helaas blijkt vandaag de dag dat slechts twintig procent van de werknemers blij is met zijn baan. Het 'denken vanuit de mens' heeft dus niet bijgedragen aan het geluksgevoel van de mens. Het heeft geresulteerd in het nog efficiënter inzetten van de werknemers binnen een organisatie. Door te blijven denken vanuit het industriële model en de afstand tussen het management en de werknemer in stand te houden is ontevredenheid en stress ontstaan. Een indicatie voor ongezonde werkomgevingen oftewel sick offices.

D/DOCK

De Amsterdamse ontwerpstudio D/DOCK houdt zich al ruim tien jaar bezig met interieurontwerp, projectmanagement en conceptontwikkeling. Naast de Healing Environment concepten gerealiseerd in het VUmc Amsterdam en de zorgconcepten die in samenwerking met Philips Healthcare werden ontwikkeld, ontwerpt het bureau totaal oplossingen voor educatie, retail, horeca en werkomgevingen. Ontwerpen die zich niet alleen concentreren op de functie, maar ook op comfort en leefbaarheid. Momenteel werkt D/DOCK aan het nieuwe interieurontwerp van NH Krasnapolsky en de nieuwe werkomgevingen van verzekeraar Delta Lloyd. Het Amsterdamse kantoor van Google wordt begin 2014 opgeleverd. Verder is het bureau betrokken bij projecten in Taipei, Wenen, Qatar en Scandinavië. Zie www.ddock.nl.

De economische crisis heeft deze situatie tot het randje gedreven. Mensen zijn het vertrouwen kwijt. Volgens Francesco Messori, Design Director en partner van D/DOCK, heeft de samenleving behoefte aan bedrijven die transparant zijn net als in de goede oude tijd. "Organisaties moeten terug naar hun wortels en handelen vanuit hun core values. Ze moeten beseffen dat ze in symbiose leven met hun human capital. De één kan niet zonder de ander. Daarom is het belangrijk te investeren in dat wat hen levend houdt: de werknemers."

‘Een gelukkige werknemer produceert twintig procent meer dan een ongelukkige’

Focus op het gemoed

Alledaagse dingen die werknemers gelukkig maken, maar niet binnen het industriële model passen zijn uit de huidige werkomgeving weggestreept. Emoties zijn taboe. Persoonlijke zaken zoals de hond uitlaten, een snelle boodschap doen of simpelweg een middag dutje onder werktijd past niet in het systeem. Deze survival of the fittest zorgt ervoor dat gevoelens als vermoeidheid, onzekerheid en stress genegeerd worden. Er is geen ruimte voor. Een werkomgeving die niet aansluit op de levensstijl en behoeften van de werknemers is hiervan het gevolg.

D/DOCK vindt dit een kwalijke zaak. Een goede gemoedstoestand wordt voor vijftig procent bepaald door je genen en hangt voor vijftig procent af van de activiteiten en omstandigheden in de omgeving. Als werkzaamheden en omstandigheden in de werkomgeving als negatief ervaren worden, is de werknemer dus minstens vijftig procent van zijn tijd ongelukkig. Organisaties moeten zich daarom focussen op het individu en zijn gemoedstoestand. Dat is de eerste stap naar een gezonde werkomgeving. Messori: "Wanneer een voetballer uitgeput raakt, wordt hij door de coach naar de

kant gehaald en gewisseld. Een teamgenoot neemt het over en de uitgeputte voetballer kan aansterken. In de volgende wedstrijd kan hij weer volop mee voetballen.”

‘Organisaties moeten zich focussen op het individu’

Gelukkig en gezond

Met als uitgangspunt dat iedere organisatie gelukkige en gezonde werknemers wenst, ontwikkelde D/DOCK het Healing Office concept. Een werkomgeving waarbij de focus ligt op de gemoedstoestand en gezondheid van het individu. Een gelukkige werknemer produceert twintig procent meer dan een ongelukkige collega. Uit onderzoek blijkt dat geluksgevoel wordt gestimuleerd door drie factoren: autonomie, competentie en verwantschap. Door het ontwerpen van een hybride omgeving die deze factoren stimuleert, ontstaat een community in een veilige omgeving die wordt gestuurd

door etnische waarden. Activiteiten als sporten en gezond eten zijn in zo'n community vanzelfsprekend.

Dit heeft niet alleen invloed op de gemoedstoestand van werknemers maar ook op het ziekteverzuim. Maar liefst zestig procent van het verzuim wordt veroorzaakt door aan voeding gerelateerde ziektes of door een hoge mate van stress. D/DOCK streeft naar een verlaging van het ziekteverzuim door omgevingen te creëren met een maximum aan controle over de eigen werkomgeving, een evenwicht tussen pump-up en low-stress zones, lage mailvolumes en hoge beslissingssnelheden. Meer face to face communicatie middels het introduceren van zogenoemde hub's: adaptieve omgevingen die goed aansluiten op de levensstijl en individuele wensen van werknemers. Een gezond interieur zonder toxische stoffen en met voldoende verse lucht, en een uitgeknipte catering voor alle werknemers zijn hierbij belangrijke basisprincipes.

Het toepassen van deze ontwerpbenadering kan een grote impact hebben op de omzet en kostenstructuur van een organisatie. Het bedrijf zal hiertoe zelf wel mee moeten werken aan de transitie. Veel taboes op de werkvloer zullen moeten worden geslecht en het bouwen aan een community gebaseerd op ethische en sociale waarden vormt een belangrijk onderdeel van het uiteindelijke geluksgevoel van de werknemers en dus ook van de uiteindelijke output.



‘D/DOCK streeft naar adaptieve omgevingen die goed aansluiten op de levensstijl en individuele wensen van werknemers’

In kleermakerszit

Internetpioniers als Facebook en Google zijn volgens Messori voorbeelden van symbiotische organisaties met een gezonde werkomgeving. Voor het interieur van Google Amsterdam werd uitgegaan van het Healing Office concept. “Google beseft dat een goede gesteldheid van de werknemer leidt tot succes.” Bij Google Amsterdam werd de werkomgeving benaderd als interactief landschap. In het midden van de werkvloeren zijn alle publieke functies samengebracht in de cave. Hier bevinden zich de concentratie ruimten, meeting rooms, printers en de pantry. Rondom de cave zijn de neighbourhoods gecreëerd. Dit zijn de persoonlijke werkplekken ingedeeld per afdeling. Door deze indeling ontstaat een 360 graden uitzicht over Amsterdam waar alle werknemers van kunnen genieten, management of niet.

In het landschap zijn diverse typologieën toegepast om door de dag heen te voldoen aan de behoeftes van de werknemers. Ze kunnen zich terugtrekken in een concentratieruimte of in een meetingroom. Om te blijven stimuleren en prikkelen zijn alle ruimtes voorzien van een uniek interieur. De loungespots die door het hele kantoor te vinden zijn, zijn informele werkplekken waar werknemers net als thuis met de laptop op schoot in kleermakerszit kunnen werken.

In tegenstelling tot het clean desk policy van Het Nieuwe Werken, hebben alle Googlers een eigen bureau. Foto's en persoonlijke voorwerpen sieren de werkplekken en men heeft zelfs de mogelijkheid zelf meubilair mee te nemen vanuit huis. Men kan de werkomgeving zo aanpassen dat het voelt als thuis; een vertrouwde plek waar men zich prettig en gelukkig voelt.