

GEBOUWENSCAN VOOR HET NIEUWE WERKEN IN BESTAANDE KANTOORGEBOUWEN

F. de Groot

November 2012
Afstudeerrapport TU Delft
Faculteit Bouwkunde
Real Estate & Housing



GEBOUWENSCAN VOOR HET NIEUWE WERKEN IN BESTAANDE KANTOORGEBOUWEN

Een scan om bestaande kantoorgebouwen te meten, aan hun geschiktheid voor het nieuwe werken.



Vodafone Maastricht

Colofon

Persoonlijke informatie

Naam: F.M.A. (Floor) de Groot
Adres: Schoutenstraat 19
2596 SJ Den Haag
Email: fmdegroot@gmail.com

Technische Universiteit Delft

Faculteit: Bouwkunde
Master: Real Estate & Housing
Afstudeerrichting: Corporate Real Estate Management
Studentnummer: 1279610
Datum rapport: Oktober 2012

Afstudeerbegeleiders

Eerste mentor: Dr. Ir. D.J.M. (Theo) van der Voordt
Master: Real Estate & Housing
Leerstoel: Real Estate
E-mail: d.j.m.vanderVoordt@tudelft.nl
Tweede mentor: Ir. L. (Leo) de Ruijscher
Master: Architectural engineering
Leerstoel: Climate design and sustainability
E-mail: ruijscher@blaay.nl

Gecommitteerde

Gecommitteerde: Drs. D.J. (Dirk) Dubbeling
Leerstoel: Theory and Methods
E-mail: d.j.Dubbeling@tudelft.nl

Afstudeerbedrijf

Bedrijf: CBRE Global Investors
Locatie: WTC Schiphol
Afdeling: Offices
Begeleider: Ir. R. (Ronald) van der Waals

Voorwoord

Dit rapport is geschreven voor mijn afstuderen. Het afstudeeronderzoek vindt plaats binnen de Master 'Real Estate and Housing' aan de faculteit Bouwkunde van de Technische Universiteit Delft. Binnen deze Master studeer ik af op de richting Corporate Real Estate Management.

Dit onderzoek is ontstaan door mijn interesse voor 'het nieuwe werken' (hnw) en in het bijzonder de vertaalslag van gebruikersvoorkeuren naar de gebouwde omgeving. Ik vind het interessant hoe iets abstracts als een voorkeur, wordt vertaald in iets concreets als een gebouw. Over dit eerste onderdeel -de gebruikersvoorkeuren van het nieuwe werken- was veel informatie te vinden. Over het tweede onderdeel, de gebouwde omgeving van het nieuwe werken, was weinig informatie te vinden.

Mijn eerste begeleider Theo van der Voordt, heeft veel onderzoek gedaan op dit gebied: de interactie tussen gebruikers en hun voorkeuren en de kenmerken van de gebouwde omgeving. Hij kon mij goed begeleiden in mijn zoektocht naar de huisvestingskenmerken van het nieuwe werken. Theo van der Voordt is tevens werkzaam voor het Center for People and Buildings (CfPB) en heeft mij met hen in contact gebracht. Het CfPB is een kenniscentrum op het gebied van mens, werk en werkomgeving. Van hen heb ik rapportages mogen ontvangen die mij hebben geholpen in mijn onderzoek. Ook mijn tweede begeleider, Leo de Ruijscher, heeft mij heel goed kunnen helpen met de meer technische aspecten van mijn afstudeerwerk. Ik wil mijn beide begeleiders daarom hartelijk bedanken voor hun tijd en moeite die zij hebben gestopt in mijn begeleiding.

Om een antwoord te geven op mijn onderzoeksvraag, heb ik een onderzoek uitgevoerd bij een Nederlandse institutionele vastgoed belegger: *CBRE Global Investors* (CBRE G.I.). Ik werkte daar op de afdeling die belegt in kantorenvastgoed. Ronald van der Waals, asset manager op deze afdeling en mijn stagebegeleider, wil ik bij deze hartelijk bedanken voor zijn hulp en inzet bij mijn afstudeerwerk. Ook de andere mensen van CBRE G.I. die mij hebben geholpen wil ik daarvoor bedanken. In het bijzonder Henk van Vliet, Dick Loos, Hans Staal en Alex Verhoog.

Tenslotte wil ik alle mensen bedanken die tijd hebben vrij gemaakt voor een interview met mij en of het invullen van de enquête. Voor dit afstudeerwerk heb ik 24 mensen mogen spreken voor een diepte interview.

Samenvatting

Aanleiding

Het nieuwe werken (hnw) is veel onder de aandacht in de media. Veel grote bedrijven stappen over op hnw, zoals Microsoft, Rabobank en Eneco. In het rapport 'Maak Werk van de Toekomst' van stichting de Nationale DenkTank (2011) staat: "Het onderwerp 'het nieuwe werken' is zowel in de media als in bestuurskamers en wandelgangen van organisaties een veelbesproken thema." In datzelfde rapport staat dat mensen het werken van de toekomst veelvuldig associëren met hnw. Volgens Twijnstra Gudde (2010) is het merendeel van de Nederlandse kantoorgebruikers zelfs actief bezig met het nieuwe werken. Ook Thijs Edelkoort –huisvestingsadviseur bij AT Osborne- denkt dat alle bedrijven die hun huisvesting aanpassen of verhuizen, in ieder geval hebben nagedacht over hnw. Veel bedrijven willen efficiënter gebruiken maken van kantoorruimte, mede daarom denkt hij dat hnw geen trend van voorbijgaande aard is. Efficiëntie is niet iets dat je zomaar opgeeft (Interview Edelkoort, 2012). In 'Het nieuwe werken ontrafeld', een studie uitgevoerd in opdracht van Stichting Management Studies, stellen Baane, Houtkamp en Knotter zelfs dat je de boot mist wanneer je niets doet met hnw. "Het moment waarop je echter de boot mist, is sterk afhankelijk van het type organisatie waarin je verkeert" (Baane e.a., 2010, p.146).

Probleem

Dit onderzoek is gefundeerd op het samenbrengen van twee maatschappelijke problemen. Allereerst is er de komst van hnw. Er is geen concrete informatie over de invloed van hnw op het Nederlandse kantorenvastgoed. Dit probleem wordt beantwoord, door te onderzoeken welke huisvestingskenmerken er een belangrijke en onderscheidende rol spelen voor hnw. Daarmee richt dit onderzoek zich op het kwalitatieve aspect van dit probleem. Dus zal hnw de kwaliteitseisen voor kantoorruimte veranderen, en zo ja hoe? Aan de andere kant is er de Nederlandse kantorenleegstand die steeds grotere vormen aanneemt. Anno 2012 is de kantorenleegstand gestegen tot 15,4 procent van de totale Nederlandse kantoorvoorraad (NOS, 2012). Door het samenstellen van een gebouwenscan voor hnw, probeert dit onderzoek in te spelen op deze twee problemen. Door het toetsen van bestaande kantoorgebouwen aan hun geschiktheid voor hnw, kunnen eventuele knelpunten worden onderzocht en aangepast. Wanneer hnw wordt toegepast in bestaande kantoorgebouwen, kan eventuele nieuwbouw van kantoren worden voorkomen.

Het is echter wel zo dat organisaties die hnw invoerden, hiermee ook de flexfactor en het werken op open vloeren invoerden. Daarmee besparen zij kosten door minder m² op te nemen. Dit zal ten koste gaan van benodigd kantooroppervlak, maar dat neemt niet weg dat hergebruik in plaats van nieuwbouw de kantorenleegstand tegenwerkt.

Doel en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om te kijken welke huisvestingskenmerken er van belang zijn voor hnw, en daarin ook onderscheidend zijn. Met 'onderscheidend' worden kenmerken bedoeld die specifiek voor hnw van belang zijn en niet voor 'het oude werken'. Door dit verschil aan te geven, kan er worden nagegaan waar de knelpunten zullen optreden als hnw wordt toegepast in bestaande gebouwen. Daarvoor heeft dit onderzoek zich gericht op locatie, gebouw en gebruikerskenmerken.

Dit heeft geleid tot de volgende onderzoeksvragen:

- 1) Welke locatie-, gebouw-, en gebruikerskenmerken zijn kenmerkend voor de huisvesting van hnw?
- 2) Hoe ziet de gebouwenscan eruit, die bestaande kantoorgebouwen meet aan de huisvestingskenmerken van hnw?

Om de onderzoeksvragen te toetsen zijn de volgende hypothesen opgesteld:

- 1) Doordat organisaties gaan werken volgens de principes van hnw, zullen ze andere huisvestingseisen stellen aan hun kantoorhuisvesting.
- 2) De huidige kantoorvoorraad voldoet niet aan de huisvestingseisen van hnw.

Het uiteindelijke resultaat van dit onderzoek is een gebouwenscan voor hnw en een conclusie over belangrijke en onderscheidende huisvestingskenmerken van hnw.

Methoden

Om tot een antwoord op de onderzoeksvraag te komen, worden er vier onderzoeksmethoden gehanteerd: een literatuuronderzoek, twee praktijkvoorbeelden, diepte interviews en een enquête. De bevindingen hieruit vormen de input voor de samenstelling en toetsing van de gebouwenscan.

Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek bestaat uit drie onderdelen: het eerste deel waarin de Nederlandse kantorenmarkt wordt behandeld en de theoretische verdieping van het nieuwe werken centraal staan, het tweede deel waarin bestaande onderzoeken naar kantoorgebruikers huisvestingsvoorkeuren worden behandeld, en het derde deel waarin hnw en de techniek van het gebouw werd onderzocht. Het derde deel is echter een combinatie van literatuur, praktijk en interviews.

Het doel van het eerste deel van het literatuuronderzoek is om te bepalen wat er wordt verstaan onder 'het nieuwe werken', waarom en hoe het wordt ingevoerd, wat de gebruikers er van vinden en wat hun huisvestingsvoorkeuren zijn. Er is voldoende informatie te vinden over het nieuwe werken; er is echter nauwelijks iets geschreven over de huisvestingsvoorkeuren van hnw gebruikers. Daarom werd er in het tweede deel van het literatuuronderzoek gekeken naar huisvestingsvoorkeuren uit andere onderzoeken. Dit zijn onderzoeken naar de huisvestingsvoorkeuren van de algemene huurder (Koppels & Remøy 2007) of de creatieve industrie (Arkenbout, 2012). Het derde deel van het literatuuronderzoek, is dus een combinatie van verschillende onderzoeksmethoden. Gaandeweg de interviews, bleken de installaties van een gebouw voor hnw heel belangrijk; om die reden is daar een extra hoofdstuk aan besteed.

Praktijkvoorbeelden

De praktijkvoorbeelden zijn gebaseerd op een combinatie van kwalitatieve- en kwantitatieve informatie, van een organisatie die recentelijk is gaan werken volgens het nieuwe werken. Het kwalitatieve deel gebeurde door middel van interviews en observatie binnen de real-life context. Het kwantitatieve aspect richt zich op de harde aspecten van het nieuwe werken. Dus wat betekent het concreet voor de huisvesting. Door middel van plattegronden en andere basis informatie van een organisatie en gebouw, werd er gekeken naar de meetbare verschillen tussen oude- en nieuwe werken gebouwen van dezelfde organisatie (bijvoorbeeld oppervlakten). Voor de praktijkvoorbeelden worden er twee organisaties geanalyseerd: CBRE Global Investors en PostNL. Deze twee organisaties zijn recentelijk over gegaan op het concept van het nieuwe werken (beide verbouwingen zijn afgerond in 2012).

Interviews

De essentie van de diepte interviews was om locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken van de huisvesting van hnw te identificeren. Omdat deze kenmerken in de literatuur nauwelijks genoemd worden, is dit een goede manier om ze te achterhalen. In de literatuur wordt sporadisch iets geschreven over losse huisvestingskenmerken in relatie tot hnw, maar een goed overzicht bestaat nog niet.

Door de resultaten van alle interviews samen te voegen, wordt er tevens geprobeerd een rangorde in de kenmerken aan te brengen. Deze rangorde geeft aan welke huisvestingskenmerken meer en minder belangrijk worden gevonden. Dit gebeurt door te tellen hoe vaak een specifiek kenmerk genoemd is. Hoe vaak iets genoemd wordt door deskundigen uit verschillende disciplines, is een semi-kwantitatieve indicator voor het belang van een bepaald aspect. Hiermee kon al een eerste opzet gemaakt worden voor een prioritering van de kenmerken, wat vervolgens in de enquête echt kwantitatief kon worden gemaakt.

In totaal zijn er 24 diepte interviews gehouden met experts op het gebied van hnw. De keuze voor de geïnterviewden ontstond door mensen te selecteren uit verschillende vakgebieden, op basis van de organisatie waarvoor zij werkten, hun kennisniveau en ervaring.

Enquête

Het doel van de enquête was om de genoemde huisvestingskenmerken uit de interviews te toetsen en meetbaar te maken. De essentie was om de huisvestingskenmerken te laten beoordelen naar belang (prioriteitenlijst) en naar kwaliteit (prestatiemeting). De enquête is daarvoor ingevuld door (ervarings)deskundigen op het gebied van hnw. Een deel van de respondenten had in de voorgaande onderzoekfase ook meegewerkt aan de interviews.

Gebouwenscan

Op basis van de vergelijking van de resultaten van het literatuuronderzoek, de praktijkvoorbeelden, de interviews en de enquête, werd de gebouwenscan-hnw ontwikkeld. De gebouwenscan-hnw is een checklist om een snelle systematische 'quick scan' te geven, van een bestaand kantoorgebouw en de geschiktheid voor het nieuwe werken. De gebouwenscan-hnw toetst huisvestingskenmerken op het gebied van locatie en gebouw. Door toetsing van de gebouwenscan-hnw op bestaande gebouwen uit het kantorenfonds van CBRE G.I., werd de praktische toepasbaarheid getest en de scan verbeterd. Daarnaast werd op hiermee de tweede hypothese getoetst.

Het nieuwe werken

Baane, Houtkamp en Knotter signaleren in het boek: 'Het Nieuwe Werken ontrafeld' een viertal werkprincipes van hnw:

1. Tijd- en plaats onafhankelijk werken
2. Sturen van medewerkers op resultaat
3. Vrije toegang tot en gebruik van: kennis, ervaringen en ideeën
4. Flexibele arbeidsrelaties

Deze vier werkprincipes zijn als losstaande management concepten, niet per definitie nieuw. Maar in hun samenhang en gefaciliteerd door nieuwe technologie, vormen zij een vernieuwde inrichting van de arbeidsorganisatie (Baane e.a., 2011).

Fysieke verandering interieur

Uit verschillende onderzoek van het Center for People and Buildings (CfPB) naar organisaties en hun ervaring met het nieuwe werken, bleek dat "de fysieke verandering in de werkomgeving voor bijna iedere organisatie hetzelfde is." (Meijer, 2011, p. 7). Deze fysieke verandering kan door het CfPB worden samengevat in: activiteit gerelateerde werkplekken, dossier digitalisering en een flexfactor. Uit andere onderzochte literatuur, de praktijkvoorbeelden en uit de interviews, kwam tevens naar voren dat de huisvesting 'contact en ontmoeting' moet stimuleren en dat hij werknemers moet aantrekken om naar kantoor te komen. Dit kan door een inspirerende omgeving en het aanbieden van kwaliteit (bijvoorbeeld goede koffie, snelle pc etc.). Een vaak gehoorde zin tijdens de interviews was: "hnw vraagt om kwaliteit i.p.v. kwantiteit".

Bovengenoemde factoren leiden in alle onderzocht voorbeelden tot het volgende hnw interieur: open vloeren met meerdere bureaus in clusters bij elkaar geplaatst, afgewisseld met andere type werkplekken, zoals: concentratiehokjes, kort-overleg plekken en vergaderplekken. In de meeste gevallen was er veel gebruik gemaakt van glas en eventueel vides om (visuele) communicatie te bevorderen. Tevens zijn er zo veel mogelijk opvallende trappen, zodat communicatie tussen verschillende verdiepingen laagdrempelig is. Bij de centrale entree is vaak een (luxe) koffiebar gesitueerd.

Resultaten huisvestingskenmerken

Uit de resultaten van de verschillende onderzoeksmethoden kwam naar voren dat de onderscheidende huisvestingskenmerken van hnw op het gebied van gebouw en gebruik liggen. Voor de locatie van hnw bleek de *'bereikbaarheid met het ov'* heel belangrijk, maar dit kenmerk is hierin niet onderscheidend.

Met behulp van het tweede deel van het literatuuronderzoek (de andere onderzoeken naar huisvestingsvoorkeuren) en de eigen onderzoeksresultaten, kon er onderzocht worden welke huisvestingskenmerken er onderscheidend zijn voor hnw. Dit bleken:

- Indelingsflexibiliteit
- Installaties
- Vloergrootte

Vanwege de grotere afwisseling in verschillende type ruimten, ten opzichte van het conventionele cellenkantoor, neemt de vraag naar *indelingsflexibiliteit* toe. Tussenwanden moeten op bijna willekeurige plekken tegen de gevel geplaatst kunnen worden en verlichting, elektra en installaties spelen daarin een belangrijke ondersteunende rol. Door open werkvloeren, kunnen dragende delen op de vloer (zoals kolommen of wanden) een beperkende rol spelen. Daarnaast is met name de capaciteit en indelingsflexibiliteit van de *installaties* belangrijk. Voorheen kon de hoofdstructuur van installaties in de gang worden gelegd, maar met open vloeren en gelijke plafonds is dit niet meer mogelijk. Tevens worden verschillende type ruimten, met allen een verschillende bezettingsgraad, op kleine schaal afgewisseld. Ook hier moeten de installaties op berust zijn. En als een van de belangrijkste punten neemt de bezettingsgraad met hnw toe, waardoor installaties een grotere capaciteit nodig hebben (ventilatie en koeling). Met hnw wordt er efficiënter omgegaan met de m²'s en communiceren en ontmoeten staan daarbij centraal. Daarmee ontstaat de wens voor vloeren groter dan 800 m². Dit geldt met name voor grote bedrijven van ten minste 100 werknemers, die op die manier relatief veel mensen bij elkaar worden kunnen plaatsen, op korte loopafstand van elkaar.

Gebouwenscan

Met behulp van de gebouwenscan-hnw kan er kan een snelle schifting gemaakt worden tussen geschikte en ongeschikte kantoorgebouwen, geschikt voor (transformatie voor) hnw. De scan geeft de mogelijkheid om zowel vanuit de vraag als vanuit het aanbod de mogelijkheden te onderzoeken. De scan is bedoeld voor gebruikers van gebouwen, eigenaren van gebouwen (beleggers) en professionals (bijv. makelaars en adviseurs). De scan bestaat uit een vragenonderdeel (4 stappen) en een scoreformulier. Voor degene die zelf geen gebruiker van het gebouw zijn, is er een generiek hnw gebruikersprofiel opgesteld. Er zijn daarom twee scoreformulieren opgesteld: één mét gebruikersprofiel en één zonder gebruikersprofiel.

Toetsing

Met de gemaakte scan zijn drie gebouwen compleet getoetst aan hun geschiktheid voor het nieuwe werken. Daarmee is de bruikbaarheid van de scan en de tweede hypothese getoetst: *De huidige*

kantoorvoorraad voldoet niet aan de huisvestingseisen van hnw. Daaruit kwam naar voren dat vooral de indelingsflexibiliteit, de installaties en de vloergrootte beperkingen kunnen opleveren.

Tijdens de interviews is er iedere keer gevraagd of hnw in bestaande gebouwen kan worden toegepast. Het antwoord daarop was altijd 'ja'. Dit antwoord in combinatie met de gebouwenscan-hnw, doet geloven dat er weinig gebouwen per definitie ongeschikt zullen zijn voor hnw. Waarschijnlijk zullen de knelpunten wel optreden bij bovengenoemde drie kenmerken.

Conclusie

Met de komst van meer variatie in de inrichting (activiteit gerelateerd werken), neemt het belang van efficiënte gestandaardiseerde gebouwen toe. Vloeren groter dan 800 m², alleen dragende delen langs de gevel en een standaard stramienmaat van 0,9 of 1,8 meter zijn wenselijk. Tevens moeten installaties, verlichting en elektra per stramien aanpasbaar zijn en ingesteld op een relatief hoge bezettingsgraad. Dit alles ter bevordering van de indelingsflexibiliteit, wat een van de belangrijkste gebouwkenmerken is voor hnw. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit onderzoek zich heeft gericht op grote organisaties, dus vloeren groter dan 800 m² passen ook bij grote organisaties.

De vertaling van hnw naar het gebouw zoals we die nu zien -open vloeren & activiteit gerelateerde werkplekken-, is één vertaling van hnw. Het concept laat ruimte over voor andere variaties. Dit wordt tevens kracht bijgezet door het afstudeeronderzoek van Marleen Kleijn (2011). Zij toonde in haar onderzoek aan dat de relatie tussen 'het gebruik van de werkplek' en 'het type werkplek' moeilijk is te bewijzen. Met andere woorden: het is vooralsnog niet duidelijk of de activiteit gerelateerde werkplekken hun doel bereiken. Worden ze gebruikt voor de functie waarop ze ontworpen zijn en worden ze wel voldoende gebruikt? Met het oog op een onduidelijke toekomst van de huisvesting van hnw, is het helemaal nuttig om te focussen op indelingsflexibele gebouwen. Ook voor de installaties geldt dan dat de indelingsflexibiliteit aan terrein wint. Daarmee wordt dan vooral gedoeld op grote schachten, aanpasbare installaties en een opvoerbare koel- en ventilatiecapaciteit.

Aanbeveling

Organisaties die hnw toepassen

Voor organisaties die hnw toepassen is meer onderzoek naar de effectiviteit van hnw nuttig. Op dit vlak zijn er weinig grootschalige en objectieve onderzoeken bekend. Wat levert het een organisatie eigenlijk op en worden werknemers productiever of juist minder productief?

Beleggers

Investeer in indelingsflexibele gebouwen met een kleine standaard stramienmaat (0,9 of 1,8 m). En investeer in de aanpasbaarheid en capaciteit van installaties. Daarnaast zijn vloeren groter dan 800 m² wenselijk, maar dit hangt waarschijnlijk sterk samen met organisatiegrootte. De ondergrens van 800 m² is dus waarschijnlijk niet zo hard als in de resultaten van dit onderzoek naar voren komt.

Vervolg onderzoek

Voor dit onderzoek is er een generiek hnw-gebruikersprofiel opgesteld voor de gebouwenscan. Uiteraard is hnw voor iedere organisatie anders. In dat licht is het interessants een gebruikersprofiel te ontwikkelen voor verschillende typen organisaties. Om ook samen te gebruiken met de scan. Dit onderzoek heeft bijvoorbeeld weinig gekeken naar de Spaces en de Regus -achtige organisaties, die kleine huurbare werkunits aanbieden in een werkomgeving die is te vergelijken met die van hnw.

English summary

Introduction

The new world of working currently receives a lot of media attention. Many large companies, like Microsoft, Rabobank and Eneco Energy, convert to the new world of working. A quote from the National Braindatabase (2011) report 'Maak Werk van de Toekomst' states that the subject "the new world of working" is an often mentioned theme in boardrooms, media and through corridors. The same report also states that many people associate future working with the new world of working. According to Twijnstra Gudde (2010) the majority of Dutch office-users actively participates in the new world of working. Also Thijs Edelkoort –workplace consultant at AT Osborne – thinks that all companies that change their office or move, have thought about the new world of working. Many companies would like to be more efficient with office space, this is one of the reasons he thinks that the new world of working is not transient.

Efficiency is not something companies are likely to ignore (Interview Edelkoort, 2012). In the report "the new ways of working revealed" a study has been executed on request of the Foundation of Management Studies. This report even mentions that companies that are not working with the new world of working could lose their edge. However, the type of organization determines the moment that these companies will lose their edge (Baane e.a., 2010, p.146).

Main statement

This research is based on bringing together two social problems.

Firstly, there is the introduction of the new world of working. There is no information about the influence of the new world of working on the Dutch office real estate. This problem is tackled by determining which housing characterizations are important and distinctive for the new world of working. The research aims at the qualitative aspect of this problem. Questions like 'will the new world of working change the quality demand for office space and how' are answered.

Secondly, there is the increasing office vacancy. In 2012, the vacancy has increased to 15.4% of the total Dutch office portfolio (NOS 2012).

This research tries to anticipate on these two problems by creating an office building scan. When buildings can be quickly assessed on their capacity to accommodate the new world of working, blockers can be quickly identified and adjusted if needed. When the new world of working is applied in existing office buildings, newly build – leading to more vacancy - can be prevented.

It has to be said that organization that apply the new world of working, often also introduce the flexfactor and open office spaces. This will increase take up per m² (and with this, the amount of m² needed) and will save costs. This will reduce the demand for office space even more. However, re-using existing buildings will have a positive effect on office vacancy.

Goal and research questions

The goal of this research is to determine which housing characteristics are important for the new world of working and are also distinctive. Distinctive characteristics mean that they are only important for the new world of working and not for the old way of working.

The research has been concentrating on location, building and user characteristics.

This has led to the following research questions:

1. Which location, building and user characteristics are unique for the housing of the new world of working?
2. How does a scan look like that will measure office buildings to meet with the housing characteristic of the new world of working?

For testing, the following hypotheses are made:

1. When organizations are working according to the principles of the new world of working, they will require different housing characteristics for their offices
2. The current office portfolio doesn't meet new world of working demands

Method

To answer the research questions, four research methods have been applied; literature research, practical examples, in-depth interviews and a survey. The data and learnings derived from this have been the input for the creation and testing of the office building scan.

Literature study

The literature research consists of three parts: the first part where the Dutch office market and the theoretical part of the new world of working are discussed. In the second part, findings from articles about the existing office user preferences are discussed and the third part is a combination of literature, practice and interviews.

The goal of the first part is to determine what is meant by the new world of working and why and how it is executed. What do users think about it and what are their office preferences?

Although many articles are available describing the new world of working, there is hardly any research done about the housing preferences in relation to the new world of working. That is why the second part of the literature research describes the findings from the few articles that cover this from certain perspective. One article is about the housing preferences of the general renter (Koppels & Remøy 2007) and one about the preferences of the creative industry (Arkenbout, 2012).

The third part of the literature research is a combination of several investigation methods. During the interviews, it was found that installations play an important role in the new world of working that is why an extra chapter is dedicated to this.

Practical examples

The practical examples are based on a combination of qualitative and quantitative information that has recently converted to the new world of working. The qualitative part has been acquired by the interviews and observations within the real-life context. The quantitative part aims at the tangible aspects of the new world of working. In other words: what does it mean for housing?

By means of office drawings, maps and other basic information from the organization and the building, measurable differences between the old and new world of working of the same organizations have been compared (like surface m²).

Two organizations have been analyzed, CBRE Global Investors and PostNL. These two organizations haven recently changed to the concept of the new world of working (both rebuilds were finished 2012).

Interviews

The essence of the depth interviews was to identify location, building and user characteristics of the new world of working. Because these characteristics are hardly mentioned in literature, this was the best way to identify them. In literature, sporadically housing characteristics are related to the new world of working, but a clear overview does not exist.

By combining the results from all interviews, people have tried to order the characteristics. This order determines which characteristics are more or less important with respect to the new world of working. The order has been determined by counting the characteristics that have been specifically mentioned. How often a characteristic has been mentioned by experts from different disciplines, is a semi-quantitative indicator of the importance of this characteristic.

With this first ordering, a draft priority list could be produced, which has been the basis for the survey. From the survey, final quantitative data was derived.

In total, 24 depth interviews have been held with experts on the field of the new world of working. The group of experts has been selected in a selection process that aimed for a representative diversity of disciplines.

Survey

The goal of the survey was to measure the priority of the previously mentioned characteristics from the interviews. This has been done to test all characteristics against priority (priority metering) and quality (performance metering).

Building scan

The building scan that has been derived from all previous mentioned data, is a checklist to give systematically a 'quick scan' from an existing office building and its suitability for the new world of working. The scan will test housing characteristics on the location- and building level. A few building from the real estate portfolio of CBRE C.I. have been tested to check for practicality and to tune the scan. Furthermore, the second hypothesis has been tested by doing this.

The new world of working

Baane, Houtkamp en Knotter signal in their article 'The new world of working revealed' four working principles of the new world of working:

5. Work time- and location independently
6. Manage on results rather than on attendance
7. Free access to knowledge, experience and ideas
8. Flexibel working relations

These four working principles are not new as separate management concepts, but combined and facilitated by new technology, they form the new facility for the organization (Baane e.a., 2011).

Physical changes in the interior

From the articles of Center for People and Buildings (CfPB) about organizations and their experience with the new world of working, it showed that the 'physical changes in their working environment for every organization is the same' (Meijer, 2011, p. 7).

This physical change can be summarized by the CfPB as: activity related work spaces, digitalization of data and a flexfactor. From other literature, from the practical examples and from the interviews, it was found that the environment should stimulate 'contacts and facilitate encounters' and that employees should be stimulated to go to the office. This is possible if the office is inspiring and quality is offered to the employee (high quality coffee, fast computers etc). Often it is mentioned that the new world of working focuses on quality rather than quantity.

All above mentioned aspects will lead in the examples investigated to the following new world of working interior: open floors with multiple desks clustered, varied with other types of working spaces like concentration cabins, small meeting spots and meeting rooms. In most cases glass and vides have been used to improve visual communication. Also, distinctive and open stairways have been applied, to decrease the barrier of communication between different floors. When a central entrance was present, a coffee bar was situated there.

Results housing characteristics

From the results of the different investigation methods, it was found that distinctive housing characteristics are on the field of building and user interface. In terms of location, only good

accessibility with public transport is important, but this is not a distinctive characteristic for the new world of working.

By using the second part of the literature study (other investigation about housing preferences) and the research results from this study, distinctive characteristics for the new world of working have been identified and analyzed. The ones that are distinctive are

- Interior flexibility
- Building installations
- Floor size (m²)

Because of the large change in different types of rooms, compared to the conventional block office rooms, the demand for *interior flexibility* increases. Partitions need to be able to be put randomly on every place against the façade, and in this, armatures, electrics and installations play an important supporting role. Because open office floors are needed, supporting parts on the floor (like columns or walls) can play a limiting role here. Furthermore, the capacity and location flexibility of the installations are important. In the past, the main structure of installations could be placed in corridors, however with open floor spaces and equally leveled ceilings this is not possible anymore. Moreover, small particular spaces, with all different occupation rates are varied inside the building. The installations must be designed and build to accommodate this. One of the important issues here is that installations (ventilation, cooling) should have a bigger capacity for the new world of working, because the occupation will increase per square meter.

In the new world of working, space is more efficiently used and communication is the central theme. This results in the demand for open floor greater than 800 m². In this way, relatively many people can be placed together and floors can be organized as efficiently as possible.

Building scan

By using the building scan, a quick distinction between suitable and non-suitable office buildings can be made (to adjust for) for new world of working.

The scan will give the opportunity to investigate possibilities from the demand as well as from the supply side. The target users are office users, real estate investors, other owners of building and professionals (brokers and consultants).

The scan consists of a questionnaire (4 steps) and a score card. For scan users that are no users of the office building themselves, a generic new world of working user profile has been created. That is why two score cards are available: one without user profile and one with.

Testing

With this scan, two complete buildings have been assessed for their suitability of the new world of working. This is done to test the user-interface, the usefulness and to test the second hypothesis: *current real estate portfolio doesn't meet the demands for the new world of working*. Results are that mostly interior flexibility, installations and floor space are limiting factors.

During the interviews, standard the question was asked if the new world of working could be applied in existing buildings in a realistic way. The answer was always 'yes'. In combination with the building scan of the new world of working, it seems that there are little buildings that cannot be adjusted for the new world of working.

Conclusion

With the development of more variation in interiors (activity based working), the demand for efficiently standardized buildings is increasing. Compact building surface, floors greater than 800 m², supporting parts along the facade and a standard outline of 0.9 or 1.8 meter are desirable.

Also, the installations, lightning and electronics should be adjustable in every outline and designed for high occupancies. This is all needed for improvement of the interior flexibility which is one of the main housing characteristics of the new world of working.

Recommendation

Organizations that apply the new world of working

For organizations applying the new world of working, more research into the effectiveness of the new world of working is useful. In this field few objective large-scale studies are known. What does the concept actually deliver for the company and do employees work more or less productive?

Real estate investors

Invest in flexible buildings with a small standard grid size (0,9 or 1,8 m). And invest in the adaptability and capacity of building installations. In addition, floors larger than 800 m² are desirable, but this is probably closely related to organization size (number of employees). The lower limit of 800 m² is probably not as hard as the results of this study emerges.

Continued research

For this study and the use of the building scan, a generic new world of working user profile is drawn. Obviously, the new world of working is different to each organization. In this perspective it is interesting to develop a user profile for different types of organizations. For example this research gives little insight in the Spaces and the Regus -like organizations. These organizations offer small rentable work units that are similar to the new world of working.

Inhoudsopgaven

| | |
|-----------------------|----|
| Colofon | 5 |
| Voorwoord..... | 7 |
| Samenvatting | 9 |
| English summary | 14 |
| Leeswijzer | 21 |

INTRODUCTIE

| | |
|---|----|
| 1. Aanleiding, doel, onderzoeksvragen en onderzoeksaanpak | 24 |
| 1.1 Aanleiding..... | 24 |
| 1.2 Probleemanalyse | 24 |
| 1.3 Probleemstelling | 25 |
| 1.4 Premisse..... | 26 |
| 1.5 Doelstelling | 27 |
| 1.6 Beoogd resultaat van het onderzoek | 27 |
| 1.7 Centrale onderzoeksvraag | 27 |
| 1.8 Hypothese | 27 |
| 1.9 Afbakening: uitgangspunten en toespitsing | 27 |
| 1.10 Onderzoeksvragen | 29 |
| 1.11 Beantwoorden van de onderzoeksvragen | 30 |
| 1.12 Relevantie: maatschappelijk en wetenschappelijk..... | 31 |

METHODE

| | |
|--|----|
| 2. Methode..... | 34 |
| 2.1 literatuuronderzoek | 34 |
| 2.2 Praktijkvoorbeelden | 36 |
| 2.3 Diepte interviews..... | 36 |
| 2.3.1 Doel | 36 |
| 2.3.2 Interview verloop..... | 37 |
| 2.3.3 Keuze geïnterviewde..... | 38 |
| 2.3.4 Operationaliseren huisvestingskenmerken..... | 39 |
| 2.4 Enquête..... | 39 |
| 2.4.1 Doel | 39 |
| 2.4.2 Structuur enquête | 39 |
| 2.4.3 Bepalen van de vragen..... | 40 |
| 2.4.4 Online enquêteprogramma | 43 |
| 2.4.5 Aanpassingen | 43 |
| 2.4.6 Resultaatverwerking | 44 |
| 2.4.7 Respondenten | 44 |
| 2.5 Gebouwenscan-hnw | 45 |
| 2.5.1 Doel | 45 |
| 2.5.2 Referentie voor de gebouwenscan-hnw..... | 46 |
| 2.5.3 Toetsing op bestaande gebouwen | 46 |

THEORETISCH KADER

| | |
|--|----|
| 3. De Nederlandse kantorenmarkt..... | 48 |
| 3.1 De evolutie van communicatiemediën en de werkplek..... | 48 |
| 3.2 Het ontstaan van de kantoorbaan..... | 49 |
| 3.3 Trends en ontwikkelingen | 50 |
| 3.4 Percentage kantoorbanen Nederland | 51 |
| 3.5 Beter per kantoor vierkante meter | 53 |
| 3.6 Wie doen er aan hnw..... | 53 |
| 4. Het nieuwe werken..... | 55 |
| 4.1 Wat is het nieuwe werken..... | 55 |
| 4.2 Het ontstaan van het nieuwe werken | 57 |
| 4.3 Drijfveren en doelstellingen | 57 |
| 4.4 Gebruikerskenmerken..... | 60 |

| | | |
|--------------------------|---|-----|
| 4.5 | Pro's en Con's voor de nieuwe werknemer | 65 |
| 4.6 | Implementatie: Wanneer en hoe het nieuwe werken invoeren | 67 |
| 4.7 | Het nieuwe werken en de overheid | 69 |
| 4.8 | Het nieuwe werken van morgen | 70 |
| 5. | Huisvestingskenmerken | 71 |
| 5.1 | Literatuuronderzoeken van de universiteit | 71 |
| 5.2 | Literatuuronderzoeken van bedrijven en stichtingen | 74 |
| 5.3 | Vergelijking huisvestingskenmerken uit de literatuur | 75 |
| 5.4 | Het nieuwe werken en de techniek van het gebouw | 79 |
| 5.4.1 | Belang van installatietechniek | 79 |
| 5.4.2 | Effecten van hnw op het binnenklimaat | 79 |
| 5.4.3 | Gezond en comfortabel binnenklimaat | 81 |
| 5.4.4 | Installatie concept | 82 |
| 5.4.5 | Effecten van hnw op andere technische gebouwaspecten | 83 |
| <u>RESULTATEN</u> | | |
| 6. | Twee recente praktijkvoorbeelden van hnw | 88 |
| 6.1 | Hnw bij PostNL | 88 |
| 6.2 | Hnw bij CBRE Global Investors | 92 |
| 7. | Diepte interviews | 96 |
| 7.1 | Locatiekenmerken | 96 |
| 7.2 | Gebouwkenmerken | 96 |
| 7.3 | Gebruikerskenmerken | 96 |
| 8. | Enquête | 97 |
| 8.1 | Respondenten | 97 |
| 8.2 | Locatiekenmerken | 97 |
| 8.3 | Gebouwkenmerken | 98 |
| 8.4 | Gebruikerskenmerken | 99 |
| 8.5 | Reflectie enquête | 100 |
| 9. | Gebouwenscan hnw | 101 |
| 9.1 | Functie | 101 |
| 9.2 | Opbouw | 102 |
| 9.3 | Referentie | 103 |
| 9.4 | Vergelijking onderzoeksresultaten locatiekenmerken | 103 |
| 9.5 | Vergelijking onderzoeksresultaten gebouwkenmerken | 105 |
| 9.6 | Vergelijking onderzoeksresultaten gebruikerskenmerken | 106 |
| 9.7 | Toekennen belangen | 107 |
| 9.8 | Toetsing van de gebouwenscan-hnw | 107 |
| <u>CONCLUSIES</u> | | |
| 10. | Discussie, conclusie, aanbevelingen en reflectie | 110 |
| 10.1 | Discussie | 110 |
| 10.1.1 | Locatie | 110 |
| 10.1.2 | Gebouw | 111 |
| 10.1.3 | Gebruik | 112 |
| 10.1.4 | Gebouwenscan | 113 |
| 10.2 | Conclusie | 113 |
| 10.3 | Aanbevelingen | 114 |
| 10.4 | Reflectie | 114 |
| | Bronvermelding | 116 |
| | Begrippenlijst | 121 |
| | Bijlagen | 124 |
| | Bijlage 1: Enquêtevragen en antwoorden respondenten | 124 |
| | Bijlage 2: Prioriteitenlijsten enquête verdeeld in verschillende beroepsgroepen | 140 |
| | Bijlage 3: Prioriteitenlijsten enquête wel- & niet-geïnterviewden | 142 |
| | Bijlage 4: Toets gebouwenscan-hnw Lange Voorhout en Noordeinde | 143 |
| | Bijlage 5: De gebouwenscan-hnw | 149 |

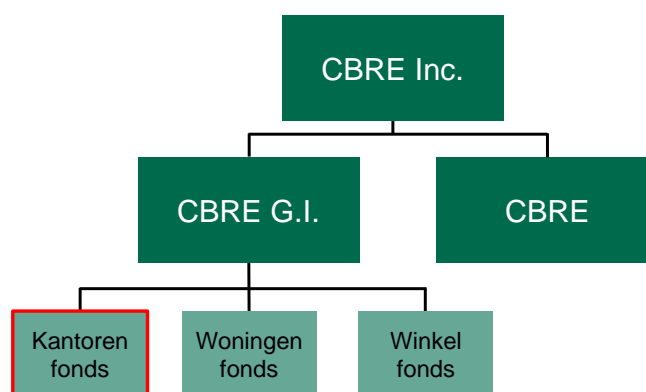
Leeswijzer

Dit onderzoek richt zich op het nieuwe werken en de toepassing daarvan in bestaande kantoorgebouwen. Grofweg valt dit onderzoek uiteen in: de introdactie, methode, theoretisch kader, resultaten en conclusies en aanbevelingen.

Hoofdstuk 1 is de introductie waarin beslissingen worden vastgelegd die richting geven aan het verdere onderzoekswerk. Hierin staan de aanleiding, het doel, de onderzoeksvragen en een te volgen aanpak omschreven. In hoofdstuk 2 staat de onderzoeksmethode uitgelegd. De algemene bevindingen over hnw uit het literatuuronderzoek en de interviews staan beschreven in de hoofdstuk 3, 4 en 5. De kantooromgeving wordt kort omschreven in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 volgt een uitgebreide uitleg van het nieuwe werken; er wordt gekeken naar wat het nieuwe werken inhoudt, waarom en hoe wordt het ingevoerd, hoe de gebruikers het ervaren en vooral naar de huisvesting van het nieuwe werken. In hoofdstuk 5 worden andere onderzoeken bekeken, die hebben gezocht naar belangrijke locatie- en gebouwenkenmerken van kantoorhuisvesting. Hoofdstuk 6 beschrijft de resultaten van twee hnw praktijkvoorbeelden. Hoofdstuk 7 geeft de resultaten van de interviews weer, toegespitst op de huisvestingskenmerken van hnw. Andere bevindingen uit de interviews staan dus verwerkt door het hele verslag, met name in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 8 beschrijft de resultaten van de enquête en hoofdstuk 9 beschrijft de samenstelling van de hnw-gebouwen scan: het 'product' resultaat van dit afstudeeronderzoek.

Zoals in het voorwoord omschreven, is dit onderzoek uitgevoerd bij vastgoedbelegger CBRE Global Investors (CBRE G.I.) op de afdeling kantorenvastgoed. CBRE G.I. is een onderdeel van CBRE Inc. en een zusteronderneming van CBRE. CBRE is een adviesbureau voor commercieel vastgoed, waarvan een aantal publicaties in dit rapport zijn gebruikt. Het dus relevant het verschil aan te merken tussen de bronvermeldingen CBRE en CBRE G.I.; in de praktijk twee verschillende organisaties.

Verder zal de afkorting hnw veel gebruikt worden, wat staat voor het nieuwe werken (zie ook de begrippenlijst).



Figuur 1: Structuur CBRE



INTRODUCTIE

H1: Aanleiding, doel,
onderzoeksvragen en aanpak



1. Aanleiding, doel, onderzoeksvragen en onderzoeksanpak

1.1 Aanleiding

Op dit moment is er één veelbesproken werkplekconcept, die van: *'Het nieuwe werken'*. "Het nieuwe werken staat volop in de aandacht. Met een verbazingwekkende snelheid verschijnen er nieuwe publicaties over nieuwe manieren van werken. En met de regelmaat van de klok vinden er discussies plaats op verschillende websites en blogs op internet en worden er congressen en seminars georganiseerd" (Baane e.a., 2010, p.7). "Veel organisaties oriënteren zich op wat het nieuwe werken voor hen kan betekenen. Sommigen beschouwen Het nieuwe werken als een hype die wel weer over waait. Anderen zien het als een fundamenteel andere manier van werken" (Maas, 2010/2011, p.2).

De term *'het nieuwe werken'* is inmiddels verworven tot een containerbegrip, maar heeft niet voor iedereen dezelfde betekenis. In *'Het nieuwe werken ontrafeld'*, een studie uitgevoerd in opdracht van Stichting Management Studies, stellen Baane, Houtkamp en Knotter dat het nieuwe werken een integrale organisatieverandering is die in grote lijnen neerkomt op: plaats- en tijdonafhankelijk werken, een sturing van medewerkers op resultaat in plaats van aanwezigheid, flexibele arbeidsrelaties, een vrije toegang tot en gebruik van kennis, met de toepassing van de nieuwste technologieën (Baane e.a., 2010, p.42). Dit resulteert veelal in flexibele werkplekken met een hogere bezettingsgraad en een efficiënter gebruik van het aantal kantoor vierkante meters. Het gaat minder om de aanwezigheid van medewerkers op kantoor en meer over de resultaten van hun werk. Sommigen vragen zich af of deze nieuwe manier van werken daadwerkelijk zal leiden tot nieuwe organisatievormen. Want, de verschillen tussen flex-werken, telewerken, smart-working, hot-desking en het nieuwe werken lijken niet zo groot op het eerste gezicht. Hoewel er dus wat tegenstrijdige opvattingen bestaan over het onderwerp, concluderen Baane, Houtkamp en Knotter dat je de boot mist wanneer je niets doet met Het nieuwe werken. "Het moment waarop je echter de boot mist, is sterk afhankelijk van het type organisatie waarin je verkeert" (Baane e.a., 2010, p.146). Als we hen mogen geloven zullen organisaties dus vroeg of laat volgens het concept van het nieuwe werken gaan werken. Of ze voeren het concept in de hele organisatie door, of ze passen het alleen toe bij sommigen afdelingen.

Hoe de huisvesting van deze nieuwe werkvorm eruit ziet is echter nog weinig onderzocht. Zoals al eerder omschreven is er veel informatie te vinden over de gebruikersvoorkeuren en doelstellingen van hnw, maar niet over de gebouwde omgeving van hnw. Het is waarschijnlijk dat *'het nieuwe werken'* andere eisen stelt aan de kantoorhuisvesting, dan *'het oude werken'* doet en deed. Maar dit is echter nog niet bewezen. Een interessant thema dus.

1.2 Probleemanalyse

Binnen de kantorensector vindt op dit moment een aantal veranderingen plaats. De eerste en veelbeschreven verandering is die van het concept van *het nieuwe werken*. Dat het nieuwe werken een effect heeft op de huisvesting van een organisatie lijkt logisch. Dit kunnen we bovendien opmaken uit het feit dat er volop nieuw gebouwd en gerenoveerd wordt door organisaties die gaan werken volgens het nieuwe werken (bijv. nieuwbouw: Microsoft, Eneco; renovatie: Nuon, PostNL). Ook wordt "de aantrekkelijkheid van de werkplek voor veel organisaties een steeds belangrijker aspect." "Door het aantrekkelijk maken van de werkplek hopen bedrijven zich te verzekeren van een hoge productiviteit en lagere huisvestingskosten." (Langbroek, 2011, p.3)

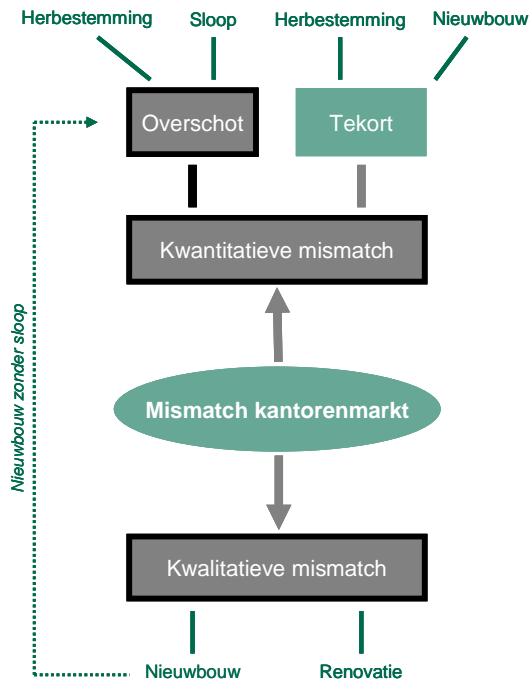
Naast het nieuwe werken heeft Nederland te maken met een tweede verandering, namelijk een almaar groter wordende leegstandsproblematiek. Onder andere veroorzaakt door overproductie, de financiële en economische crisis, de vergrijzing en het nieuwe werken, wordt de kantorenleegstand steeds groter. Bedroeg het leegstandpercentage in 2008 nog ongeveer 9 procent, in 2011 ligt dat al rond de 14 procent (Jones Lang LaSalle, 2011) en anno 2012 is dit nog eens gestegen tot 15,4 procent (NOS, 2012). Organisaties die het nieuwe werken deels of volledig hebben doorgevoerd, hebben hun kantoorruimte met 30 tot 50 procent gereduceerd (ING Economisch Bureau, 2011). Dit is vooral het gevolg van werkplek reductie (aantal werkplekken/bureaus in het kantoor), maar wordt ook veroorzaakt door de vermindering van opslagruimte door bestandsdigitalisering. De natuurlijke leegstand in de kantorenmarkt die noodzakelijk is voor bijvoorbeeld huurverlenging, ligt tussen de 3 en de 6 procent (Koppels, 2007). Het percentage leegstand dat overblijft, wordt veroorzaakt door een mismatch tussen vraag en aanbod. Niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief. "De dynamiek tussen vraag en aanbod op de kantorenmarkt wordt aan de aanbodzijde kwalitatief en kwantitatief beïnvloed door vernieuwing en verbetering van en onttrekkingen en toevoegingen aan de bestaande vastgoedvoorraad. Aan de andere kant kent ook de vraag naar kantoorruimte zowel een kwalitatief als een kwantitatief aspect." (Remøy, 2010, p.303). Hieruit kunnen we opmaken dat een veranderende kwalitatieve vraag, die naar verwachting in de toekomst nog meer zal veranderen, de leegstandsproblematiek niet ten goede zal komen. Aan de ene kant is dit een bestaand kwantitatief probleem en aan de andere kant een steeds groter wordend kwalitatief probleem, dat waarschijnlijk ook het kwantitatieve probleem verergert. Waarschijnlijk zal hnw de vraag naar hoeveelheid en type kantoorruimte beïnvloeden, wat zal bijdragen aan een verminderde vraag naar kantoorruimte (Remøy, 2011, p.5). Anders gezegd: Het nieuwe werken is een voornamelijk kwalitatieve ontwikkeling, met een kwantitatieve consequentie. De vraag naar kantoorruimte neemt af, wat zal bijdragen aan een kwantitatief overschot. Afhankelijk van de vorm en mate waarin hnw zal plaatsvinden, zal dus ook de mismatch tussen vraag en aanbod verergeren.

1.3 Probleemstelling

Uit bovenstaande probleemanalyse volgt de volgende probleemstelling:

Er is geen concrete informatie over de invloed van hnw op het Nederlandse kantorenvastgoed.

Dit onderzoek richt zich op het kwalitatieve aspect van dit probleem. Dus zal hnw de kwaliteitseisen voor kantoorruimte veranderen, en zo ja hoe? In figuur 2 staat een generiek schema weergegeven, met de mogelijke mismatches in de kantorenmarkt. In het schema is zowel de kwalitatieve mismatch, als de kwantitatieve mismatch (overschot) omcirkeld. Het probleem dat voortkomt uit de introductie van een nieuwe werkvorm is zowel kwalitatief als kwantitatief. Kwalitatief, omdat er andere eisen aan de kantoorgebouwen worden gesteld en kwantitatief, omdat de nieuwe werkvormen zullen leiden tot een verminderde vraag naar kantoorruimte. Als er een kwalitatieve mismatch is, is dit in wezen ook een tekort. Er is immers een tekort aan kwalitatief goede kantoren. Naast het ontstaan van dit probleem, hebben we in Nederland al te maken met een kwantitatieve mismatch door de leegstand op de kantorenmarkt.



Figuur 2: Mogelijke mismatches kantorenmarkt

Dit onderzoeksvorstel gaat over hernieuwd gebruik van bestaande kantoorgebouwen in de context van Het nieuwe werken. Door de functionele-, technische-, architectonische- en economische prestaties van bestaande gebouwen te verbeteren en aan te passen aan de eisen van Het nieuwe werken, is het de bedoeling de (toekomstige) kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod te verkleinen, zonder de kwantitatieve mismatch te verergeren door nieuwbouw. Ook vanuit duurzaamheid-overwegingen is het namelijk wenselijk dat de vastgoedwereld zijn focus verplaatst van nieuwbouw naar voortgezet gebruik van bestaande kantoorgebouwen.

1.4 Premisse

“Een goed bereikbaar, functioneel en comfortabel gebouw, met een indeling, werkplekken en faciliteiten die zowel de communicatie als de concentratie ondersteunen en tevens een mooie architectuur en een prettig binnenklimaat leiden tot een hoge tevredenheid van de medewerkers over de werkomgeving. Deze aspecten zijn eveneens van invloed op de mate waarin medewerkers hun werkomgeving als ondersteunend ervaren voor de eigen arbeidsproductiviteit en die van hun team of de organisatie als geheel.” (de Been e.a., 2010, p.85-86) De omgeving en het gebouw zijn dus van invloed op de werkervaring van de werknemer. Een organisatie zou dus langer kunnen blijven zitten wanneer het gebouw goed of beter is en een positieve invloed heeft op de werkervaring van de werknemer. Op de vraag wat betere gebouwen zijn, komt bovenstaand citaat van Iris de Been en Theo van der Voordt misschien in de buurt, maar er kan in ieder geval worden aangenomen dat gebouwen beter zijn wanneer ze zo goed mogelijk aansluiten op de eisen van de gebruiker.

Om de relevantie en het nut van dit onderzoek te waarborgen zal een, al dan niet voor de hand liggende, aanname gedaan moeten worden. Deze aanname is dat “betere gebouwen gebruikers beter en voor langere termijn aan zich binden”. In dit geval dus de eisen die voortkomen uit de toepassing van een nieuwe werkvorm. Wanneer betere gebouwen gebruikers beter en voor langere termijn aan zich binden, zullen kantoorgebruikers dus bereid zijn zich te blijven vestigen in gerenoveerde kantoorgebouwen en zal dit voor eigenaren betekenen dat het gebouw in gebruik blijft en inkomsten blijft genereren (Remøy, 2011, p.6). Deze aanname is tweeledig, enerzijds gaat het om een benadering vanuit het bouwperspectief en anderzijds om een benadering vanuit het gebruikersperspectief. Hoewel het één inherent is aan het ander –gebouwen kunnen geen gebruikers aan zich blijven binden, als de gebruikers niet bereid zijn zich te binden aan bestaande gebouwen- dienen beide perspectieven genoemd te worden.

1.5 Doelstelling

Dit onderzoek wil een scan samenstellen, om bestaande kantoorgebouwen te kunnen beoordelen op hun geschiktheid voor het nieuwe werken. De geschiktheid wordt gemeten aan de hand van een gedetailleerd aantal locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken. Deze locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken, zijn specifiek relevant voor het nieuwe werken.

De Real Estate Norm Quick Scan is een vergelijkbare scan, die verderop in dit onderzoek zal worden besproken (REN, 1994). De REN Quick Scan richt zich op iedere werkvorm en is dus niet specifiek voor het nieuwe werken. De scan uit dit onderzoek moet een uitbreiding vormen op de REN Quick Scan en richt zich alléén op hnw. Hij kan wel naast de REN Quick Scan gebruikt worden. Op een paar punten zal er dan overlap zitten tussen de REN Quick Scan en de scan uit dit onderzoek. Dit wordt verder uitgelegd verderop in dit verslag. Dat zijn de punten die voor zowel hnw als algemene werkconcepten gelden.

De scan is onder andere bedoeld voor gebruikers van gebouwen, eigenaren van gebouwen (beleggers) en professionals (bijv. makelaars en adviseurs). Met behulp van de scan kan bijvoorbeeld de vastgoedbelegger zijn kantorenportfolio optimaliseren ten behoeve van hnw. Door de huidige kantoorvoorraad (preventief) aan te passen op de wensen van de huidige en toekomstige kantoorgebruiker, wordt er ingespeeld op de veranderende kantorenmarktomstandigheden. Dit kan er toe bijdragen dat kantoorgebouwen minder snel leeg komen te staan en leegstaande gebouwen gemakkelijker en sneller nieuwe huurders aantrekken.

1.6 Beoogd resultaat van het onderzoek

Het uiteindelijke resultaat van dit onderzoek is een gebouwenscan voor hnw en een conclusie over de belangrijke huisvestingskenmerken van hnw. De scan is gebaseerd op deze belangrijkste huisvestingskenmerken.

1.7 Centrale onderzoeksvraag

Welke locatie-, gebouw-, en gebruikerskenmerken zijn kenmerkend voor de huisvesting van hnw? En hoe ziet de gebouwenscan eruit, die bestaande kantoorgebouwen aan deze huisvestingskenmerken meet?

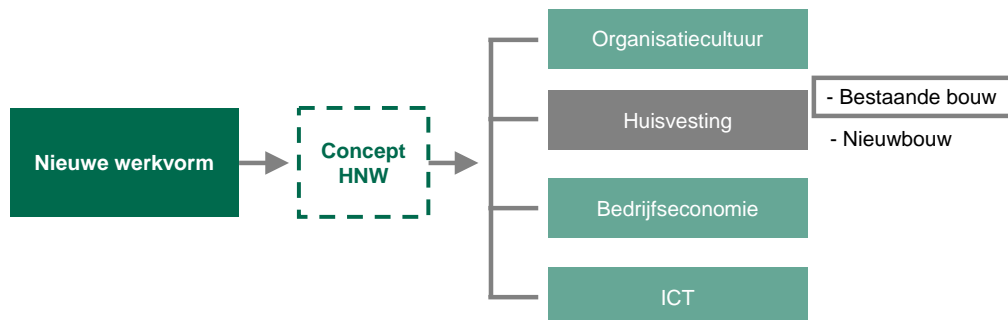
1.8 Hypothese

- 1) Doordat organisaties gaan werken volgens de principes van het nieuwe werken, zullen ze andere huisvestingseisen stellen aan hun kantoorhuisvesting.
- 2) De huidige kantoorvoorraad voldoet niet aan deze huisvestingseisen.

1.9 Afbakening: uitgangspunten en toespitsing

Als een organisatie gaat werken volgens het nieuwe werken, worden er een aantal aspecten van de organisatie door de nieuwe werkvorm beïnvloed. Dit zijn: de organisatiecultuur, de huisvesting, de bedrijfseconomie en de ICT en staan figuur 3 weergegeven. Ook omgekeerd ondersteunen deze aspecten het nieuwe werken. In dit onderzoek wordt er gekeken naar één invloed aspect van de toepassing van het nieuwe werken; de invloed daarvan op de werkomgeving van een organisatie, ofwel de huisvesting. In dit onderzoek wordt er gefocust op huisvestingsmogelijkheden voor hnw in

bestaande kantoorpanden. Voor het definiëren van de huisvestingsaspecten van het nieuwe werken, wordt er ook gekeken naar nieuwbouw kantoren (kantoren die speciaal zijn gebouwd voor hnw).



Figuur 3: Aspecten van de organisatie die te maken hebben met hnw

Dit rapport wil zich richten op de grotere kennisorganisaties, die gaan werken; volgens de principes van het nieuwe werken. Deze organisaties hebben inspraak op de vormgeving van hun huisvesting. Die nieuwe manier van werken is nieuw voor de organisatie die het invoert, maar hoeft dus geen geheel nieuwe werkvorm te zijn. De nieuwe werkvorm wordt dan bekeken vanuit het gebruikersperspectief. Organisaties zoals seats2meet, FlexOffiZ, Spaces en Regus die een 'nieuwe werkvorm omgeving' aanbieden of creëren, benaderen dat vanuit een aanbiederperspectief. De gebruikers van deze landelijk flexibele werkplekken zijn meestal kleine organisaties of zelfstandigen, die onder een kortlopend huurcontract een flexibel bureau huren in een van deze kantoren. De werkvorm van deze kantoren is door de aanbieder vormgegeven en bedacht, en is erop gericht meerdere kleine huurders tevreden te stellen. De analyse van deze bedrijfsvoering valt buiten de kaders van dit onderzoek, hoewel er waarschijnlijk wel te leren valt van dit soort omgeving.

Ook het begrip het nieuwe werken zal beter afgebakend moeten worden. Er is veel geschreven over de term 'het nieuwe werken' of de veelgebruikte afkorting 'HNW'. Organisaties zetten de term in om aan te geven dat ze over gaan op een nieuwe manier van werken, maar ook als strategische marketingtool. Niet iedereen is echter op de hoogte van de betekenis van de term. 'Het nieuwe werken' is namelijk verworven tot een container begrip; een begrip zonder scherp afgebakende betekenis, waaraan de verschillende gebruikers zelf invulling geven. Dat geeft dit rapport de ruimte een eigen definitie te vormen. Een definitie die inhoudelijk verder zal worden toegelicht in paragraaf 4.1, maar waaraan nog wat kanttekeningen zitten.

In de eerste plaats is de terminologie relatief onbelangrijk. Omdat iedereen min of meer dezelfde manier van werken heeft, is het makkelijk om ook hetzelfde begrip te gebruiken. De keuze van het begrip is al gemaakt, gezien de enorme hoeveelheid informatie die erover te vinden is. Maar in principe kun je ook 'kantoorinnovatie', 'werkplekinnovatie', 'smart working', 'anders werken', 'slim werken' of 'nieuwe werkvormen' lezen. Een leuk voorbeeld is het boekje 'Kantoorinnovatie' dat zijn naam kreeg in 2002, maar in 2009 werd vernoemd en opnieuw uitgegeven tot 'Ruimte voor het nieuwe werken' (Mooij, 2009). In de tweede plaats wordt het nieuwe werken vaak met drie hoofdletters geschreven, wat in theorie niet correct is. Het gaat niet om een unieke eigen naam, maar om niets meer en niets minder dan een beschrijving van een manier van werken.

Kort gezegd wil dit rapport gebruik maken van het begrip het nieuwe werken, omdat er veel over is geschreven en de meeste mensen weten waar het over gaat. Het is onbelangrijk wie de term bedacht heeft of hoe nieuw de werkvorm eigenlijk is. Waar het om gaat is dat organisaties een voor hén nieuwe manier van werken invoeren, die overeenkomsten vertoont met andere organisaties die een soortgelijk concept invoerden. Door voor dezelfde trend hetzelfde begrip te gebruiken, wordt

duidelijkheid gecreëerd. Omdat het binnen de kaders van dit rapport niet om een unieke eigen naam gaat, maar om de omschrijving van een ontwikkeling, wordt 'het nieuwe werken' zonder hoofdletters geschreven: hnw.

1.10 Onderzoeksvragen

Onderstaande onderzoeksvragen zijn min of meer in chronologische volgorde opgebouwd. Dat wil zeggen dat de vragen die bovenaan de pagina gesteld worden, ook eerder in het onderzoek terugkomen. Ook naast het onderzoekmodel, weergegeven in Hoofdstuk 2 figuur 4, kunnen de onderzoeksvragen chronologisch worden opgebouwd. De figuur van het onderzoekmodel verbeeld het plan van aanpak en de daarbij behorende onderzoeksfasen: literatuur, praktijkvoorbeelden, interviews en enquête. De vragen onder het kopje "het nieuwe werken" zullen grotendeels worden beantwoord in de theoretische onderzoeksfase van het onderzoekmodel. In de figuur van het onderzoekmodel ook bovenaan. Dit geldt ook voor de rest van de onderzoeksvragen in relatie tot het onderzoekmodel.

Generieke vragen

Het nieuwe werken

Wat is het nieuwe werken en wat betekent het in de praktijk?

- Wat houdt het nieuwe werken in?
- Welke drijfveren en doelstellingen hebben organisaties om hnw in te voeren?
- Welke en wat voor soort organisaties pasten hnw toe en hoe deden zij dit?
- Welke aspecten van de 4 hnw werkprincipes (zie verderop in dit verslag) pasten deze organisaties toe?
- Wanneer en waarom werd hnw door de hele organisatie toegepast en wanneer en waarom alleen voor bepaalde afdelingen? Wat waren dat voor afdelingen?
- Bleek het een passende verhouding van verschillende soorten werkplekken?
- Welke complicaties kwamen die organisaties tegen toen ze hnw invoerden?
- Wat vinden deze organisaties de plus- en minpunten van werken volgens hnw?
- Wat zouden deze organisaties anders doen, als zij opnieuw hnw zouden invoeren?

Het nieuwe werken huisvestingskenmerken

Wat is het meest ideale hnw-kantoorgebouw, gelet op de fysieke locatie- en gebouwkenmerken, en wat zijn de verschillen met een traditioneel kantoorgebouw?

- Wat zijn de fysieke locatie-, gebouw en gebruikerskenmerken van hnw die in de literatuur worden genoemd?
- Wat zijn de fysieke locatie-, gebouw en gebruikerskenmerken van organisaties die hnw toepasten in de praktijk?
- Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen tussen bovenstaande twee vragen, en hoe zijn deze te verklaren?
- Wat zijn de belangrijkste huisvestingskenmerken van hnw en welke kenmerken zijn voor hnw onderscheidend?
- Is er in de praktijk gebruik gemaakt van bestaande bouw en is het kantoor (hiervoor) verhuisd?
- Welke redenen hebben organisaties om voor een bepaalde locatie en of gebouw te kiezen?
- Welke verschillen worden er aangeduid tussen hnw-kantoor locaties en traditionele kantoor locaties?

- Welke verschillen worden er aangeduid tussen hnw-kantoren en traditionele kantoren?
- Wanneer organisaties hun gebouw hebben gerenoveerd ten behoeve van hnw, wat hebben zij dan veranderd?
- Wat vinden organisaties de plus- en minpunten van hun kantoorlocatie, in relatie tot hnw?
- Wat vinden organisaties de plus- en minpunten van hun gebouw, in relatie tot hnw?

Het nieuwe werken en verschillende doelstellingen

Is er een samenhang tussen de doelstellingen die organisaties hebben om hnw in te voeren, en de huisvestingskenmerken van hun kantoor?

- Welke manier van hnw past er bij welke doelstelling om hnw in te voeren?
- Welke hnw werkprincipes (zie verderop in dit verslag) komen er tot uiting in die manier van hnw?
- Hoe zag de huisvesting eruit, van organisaties met verschillende doelstellingen om hnw in te voeren?
- Kunnen de doelstellingen om hnw in te voeren, gekoppeld worden aan fysieke locatie- en gebouwkenmerken?

Vragen toegepast op het kantoren fonds

Het nieuwe werken in bestaande gebouwen

Op welke punten komen locatie-, gebouw-, en gebruikerskenmerken van hnw overeen met de bestaande kantoorgebouwen?

- Op welke punten komen de fysieke locatie- en gebouwkenmerken van bestaande kantoorgebouwen wel en niet overeen met de fysieke locatie- en gebouwkenmerken van hnw? Is er een gebouwenscan-hnw te maken die deze kenmerken meet?
- Wat zijn de knelpunten?
- Is er een samenhang te ontdekken tussen de knelpunten en veelvoorkomende locatie- en gebouwkenmerken?

1.11 Beantwoorden van de onderzoeksvragen

In de tabel hierna staan alle onderzoeksvragen per onderwerp weergegeven met daarachter vijf kolommen die elk een onderzoeksmethoden/onderzoeksfasen voorstellen. De onderzoeksvragen worden beantwoord tijdens deze verschillende onderzoeksfasen. Sommige vragen zullen pas aan het eind van het onderzoek beantwoord kunnen worden, wanneer de resultaten met elkaar vergeleken worden. De fasen waarin een vraag beantwoordt kan worden zijn: het literatuuronderzoek (H3-5), de praktijkvoorbeelden (H6), de diepte interviews (H7) de enquête (H8) en de gebouwenscan (H9). Wanneer het hokje gekleurd is, betekent dit dat de desbetreffende vraag in dat deel van het onderzoek beantwoord zal worden. P1 tot en met p4 zijn de peilmomenten binnen het onderzoek. Deze kunnen gekoppeld worden aan de verschillende onderzoeksfasen zoals aangegeven in de tabel. De verschillende onderzoeksfasen zullen verder worden toegelicht in hoofdstuk 2: de methode.

| Peilmoment (P) in het onderzoek | P1 P2 | P3 p4 | P3 P4 | P3 P4 | P4 |
|---|------------|--------------------------|------------|----------|-----------------------|
| Deelvragen | Literatuur | Praktijkvoor- beelden | Interviews | Enquête | Gebouwen- scan-hnw |
| Het nieuwe werken kenmerken | | | | | |
| Wat houdt het nieuwe werken (hnw) in? | | | | | |
| Welke drijfveren en doelstellingen hebben organisaties om hnw in te voeren? | | | | | |
| Welke en wat voor soort organisaties pasten hnw toe en hoe deden zij dit? | | | | | |
| Welke aspecten van de 4 hnw werkprincipes (zie verderop in dit verslag) pasten deze organisaties toe? | | | | | |
| Wanneer en waarom werd hnw door de hele organisatie toegepast en wanneer en waarom alleen voor bepaalde afdelingen? Wat waren dat voor afdelingen? | | | | | |
| Bleek het een passende verhouding van verschillende soorten werkplekken? | | | | | |
| Welke complicaties kwamen die organisaties tegen toen ze hnw invoerden? | | | | | |
| Wat vinden deze organisaties de plus- en minpunten van werken volgens hnw? | | | | | |
| Wat zouden deze organisaties anders doen, als zij opnieuw hnw zouden invoerden? | | | | | |
| Het nieuwe werken huisvestingskenmerken | | | | | |
| Wat zijn de fysieke locatie- en gebouwkenmerken van hnw, die in de literatuur worden genoemd? | | | | | |
| Wat zijn de fysieke locatie- en gebouwkenmerken van organisaties die hnw toepasten in de praktijk? | | | | | |
| Was dit nieuwbouw of bestaande bouw en is het kantoor (hiervoor) verhuisd? | | | | | |
| Wat zijn de belangrijkste huisvestingskenmerken van hnw en welke kenmerken zijn voor hnw onderscheidend? | | | | | |
| Welke redenen hebben organisaties om voor een bepaalde locatie en of gebouw te kiezen? | | | | | |
| Welke verschillen worden er aangeduid tussen hnw-kantoren en traditionele kantoren? | | | | | |
| Welke verschillen worden er aangeduid tussen hnw-kantoor locaties en traditionele kantoor locaties? | | | | | |
| Wanneer organisaties hun gebouw hebben gerenoveerd ten behoeve van hnw, wat hebben zij dan veranderd? | | | | | |
| Wat vinden organisaties de plus- en minpunten van hun gebouw, in relatie tot hnw? | | | | | |
| Het nieuwe werken en verschillende doelstellingen | | | | | |
| Welke manier van hnw past er bij welke doelstelling om hnw in te voeren? | | | | | |
| Hoe zag de huisvesting eruit, van organisaties met verschillende doelstellingen om hnw in te voeren? | | | | | |
| Kunnen de doelstellingen om hnw in te voeren, gekoppeld worden aan fysieke locatie- en gebouwkenmerken? | | | | | |
| Het nieuwe werken in bestaande gebouwen | | | | | |
| Op welke punten komen de fysieke locatie- en gebouwkenmerken van bestaande kantoorgebouwen wel en niet overeen met de fysieke locatie- en gebouwkenmerken van hnw? Is er een gebouwscan-hnw te maken die deze kenmerken meet? | | | | | |
| Wat zijn de knelpunten? | | | | | |
| Hoe kunnen de knelpunten worden verholpen en is dit een relatief dure of goedkope ingreep? | | | | | |
| Is er een samenhang te ontdekken tussen de knelpunten en veelvoorkomende locatie- en gebouwkenmerken? | | | | | |

1.12 Relevantie: maatschappelijk en wetenschappelijk

“Organisaties worden geconfronteerd met een nieuwe werkelijkheid die het noodzakelijk maakt om in beweging te komen. Willen organisaties op termijn goed uitgerust zijn op de eisen die de markt aan hen stelt, dan is innovatie absoluut noodzakelijk. Het nieuwe werken wordt daarbij gezien als een belangrijk vernieuwingsconcept.” (Baane e.a., 2010, p.59) Wanneer het nieuwe werken in opkomst is, lijkt het vanzelfsprekend de kantoorvoorraad daarop aan te passen. Ook het SBR, een kennisplatform voor de bouw, constateert dat het nieuwe werken andere eisen aan huisvesting stelt dan veel huidige kantoren bieden (Gelinck, 2011, p.3). In welke mate het nieuwe werken in

opkomst is en in hoeverre de huisvesting daarop aangepast moet worden, is de vraag. Op het tweede gedeelte van deze stelling wil dit onderzoek zich richten. Daarvoor zijn de huisvestingsvoorkeuren van het nieuwe werken nodig.

Wetenschappelijk

De afgelopen jaren zijn er meerdere onderzoeken uitgevoerd naar kantoorgebruikersvoorkeuren. Deze onderzoeken richten zich op gebruikersvoorkeuren van meer algemene organisaties (Koppels & Remoy, 2007), of meer specifiek op organisaties binnen de creatieve industrie (Arkenbout, 2012). Het meest bekende kantoorgebruikersvoorkeuren onderzoek, is die van de Real Estate Norm (REN, 1994). Er is echter nog geen onderzoek gedaan naar de kantoorgebruikersvoorkeuren die voortkomen uit het nieuwe werken. Het CFPB (Center for People and Buildings) heeft wel case specifiek wel onderzoek gedaan naar de huisvestingskenmerken van hnw, maar op meer algemene generieke schaal is er nog niks bekend.

Wat betreft de literatuur zijn er voldoende, (positief gekleurde) artikelen te vinden over het nieuwe werken. "Het nieuwe werken kent vele eigenaren (fysieke omgeving, ICT, management) die allen vanuit hun eigen invalshoek de markt bewerken, hetgeen bij elkaar tot een golf aan dwingende redenen leidt. Zo richten de aanbieders van producten en diensten voor kantoorgebruikers zich op de veranderende eisen aan de huisvesting en de inrichting, terwijl ontwikkelingen in de ICT zijn ingesteld op verdere digitalisering. Resultaat van dit alles is dat het nieuwe werken in een kort tijdsbestek nadrukkelijk op de kaart is gezet." (CBRE, 2011, p.8) Deze artikelen richten zich echter weinig op de huisvestingseisen van kantoren waarin hnw wordt toegepast.

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek, wordt verkregen door de bestaande theorieën rondom het nieuwe werken te combineren met kantoorgebruikersvoorkeuren uit de praktijk. En met het concreet maken van hnw locatie-, gebouw-, en gebruikersvoorkeuren. Zo wordt er kennis ontwikkeld over het gebruik, de beleving en de voorkeuren van de werkomgeving van hnw-kantoorgebruikers. Vervolgens zal er worden onderzocht of het nieuwe werken valt toe te passen in bestaande kantoorgebouwen.

Maatschappelijk

De mismatch tussen vraag en aanbod is op dit moment al relatief groot, maar zal door de komst van het nieuwe werken verergeren. Door als vastgoed belegger hierop in te spelen en het aanbod aan te passen aan de (toekomstige) vraag naar kantoorruimte, kan de mismatch tussen vraag en aanbod worden verkleind. Tevens zal de belegger mogelijk minder leegstand hebben in zijn portefeuille. Dit onderzoek hoopt daaraan bij te dragen door een 'het nieuwe werken scan' samen te stellen, die aangeeft op welke punten een gebouw verbeterd kan worden. Aan de hand hiervan kan de vastgoed belegger besluiten zijn portefeuille aan te passen. Hierdoor zal de mismatch tussen vraag en aanbod m.b.t. het nieuwe werken worden verkleind, alsook de leegstandsproblematiek niet worden verergerd door nieuwbouw t.b.v. het nieuwe werken.



METHODE

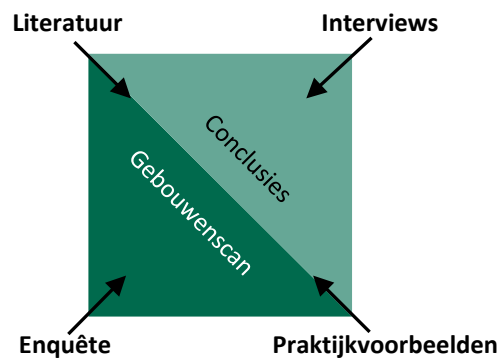
H2: Methode

2. Methode

Om tot een antwoord op de onderzoeksvraag te komen, worden er vier onderzoeksmethoden gehanteerd: een literatuuronderzoek, twee praktijkvoorbeelden, diepte interviews en een enquête. De bevindingen vormen de input voor de samenstelling en toetsing van de gebouwenscan. Dit onderzoek toets locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken. De gebruikersvoorkeuren zijn interessant, omdat deze zich soms vertalen in gebouwkenmerken.

In figuur 4 op de volgende pagina staat het onderzoeksmodel weergegeven. Het model is een verbeelding van het volledige afstudeeronderzoek met de daarbij behorende onderzoeksfasen, onderzoeksmethoden en verschillende hoofdstukken. De verschillende onderzoeksmethoden en de verschillende peilmomenten zoals beschreven in paragraaf 1.11, staan ook in het model weergegeven.

De groene balken, links in de figuur, stellen de onderzoeksfasen voor (introdactie, methode etc.). De grijze balken stellen de onderzoeksmethode voor, of 'wat' er gedaan is (literatuurstudie, diepte interviews etc.). En de lichtgroene vlakken zijn de verschillende hoofdstukken.

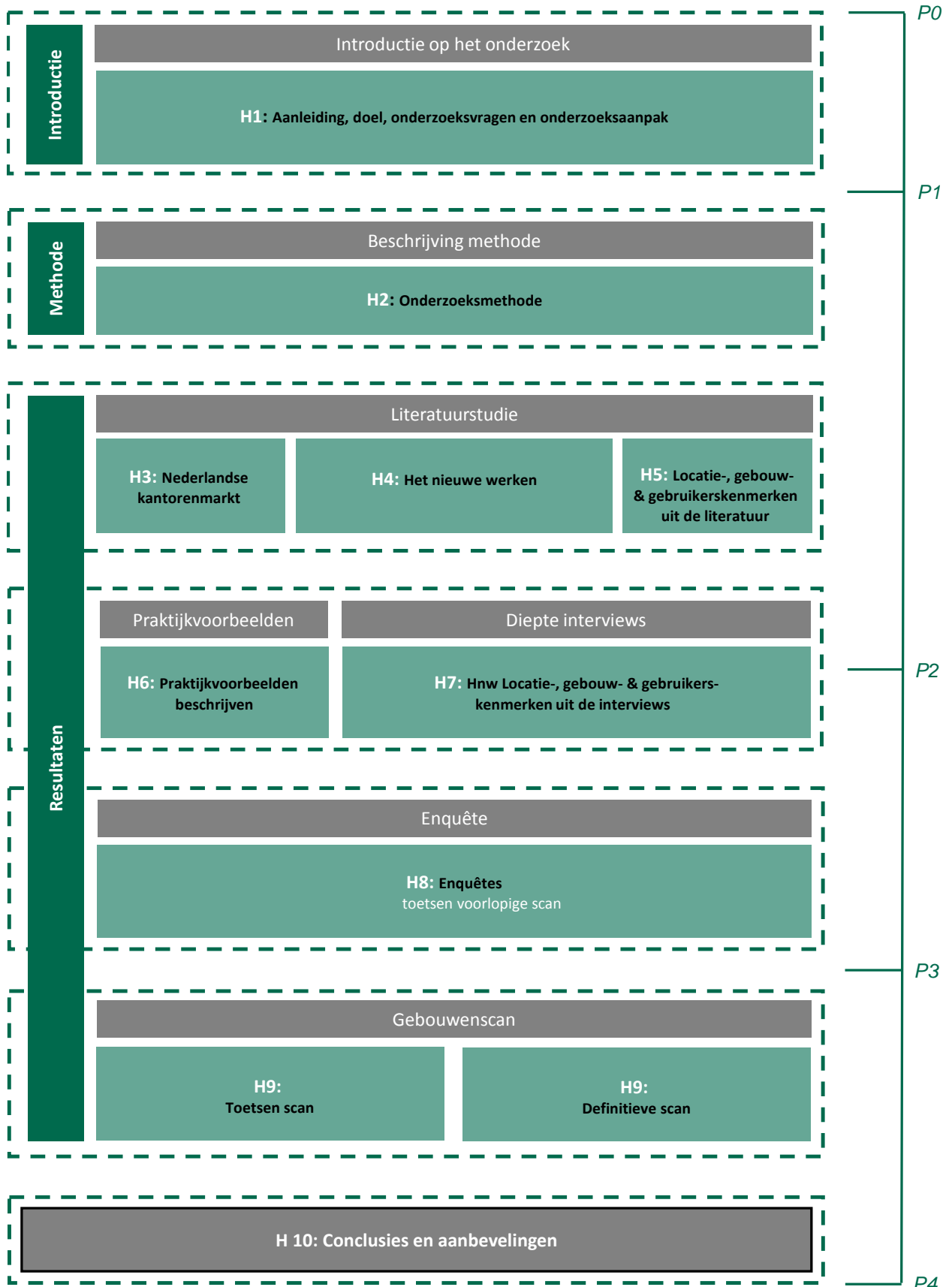


Figuur 4: Onderzoeksmethoden en doelstelling onderzoek

2.1 literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek bestaat grofweg uit drie onderdelen: het eerste deel waarin de Nederlandse kantorenmarkt wordt behandeld (hoofdstuk 3) en de theoretische verdieping van het nieuwe werken centraal staat (hoofdstuk 4), het tweede deel waarin bestaande onderzoeken naar kantoorgebruiker huisvestingsvoorkeuren worden behandeld (hoofdstuk 5) en het derde deel waarin hnw en de techniek van het gebouw werd onderzocht (hoofdstuk 5). Het derde deel is echter een combinatie van literatuur, praktijk en interviews.

Het doel van het literatuuronderzoek is om te bepalen wat er wordt verstaan onder 'het nieuwe werken', waarom en hoe het wordt ingevoerd, wat de gebruikers er van vinden en wat hun huisvestingsvoorkeuren zijn. Er is voldoende informatie te vinden over die aspecten van het nieuwe werken. Er is echter nauwelijks iets geschreven over de huisvestingsvoorkeuren van hnw gebruikers. Daarom zal er in hoofdstuk 5 gekeken worden naar huisvestingsvoorkeuren uit andere onderzoeken. Dit zijn onderzoeken naar de huisvestingsvoorkeuren van de algemene huurder (Koppels & Remøy 2007) of de creatieve industrie (Arkenbout, 2012). Het derde deel van het literatuuronderzoek, is dus een combinatie van verschillende onderzoeksmethoden. Gaandeweg de interviews, bleken de installaties van een gebouw voor hnw heel belangrijk; om die reden is daar een extra hoofdstuk aan besteed.



Figuur 5 Onderzoeksmodel

2.2 Praktijkvoorbeelden

Een praktijkvoorbeeld is simpel gezegd: een gevalsbeschrijving. Meestal is het een intensieve analyse van een uniek geval, dat daardoor voor de wetenschap een interessant geval is. Omdat het nieuwe werken in Nederland relatief nieuw is en in principe geen enkele organisatie hetzelfde is, zijn alle organisaties die overgaan op het nieuwe werken daarin uniek en dus interessante gevalsbeschrijvingen.

De praktijkvoorbeelden worden gebaseerd op een combinatie van kwalitatieve- en kwantitatieve informatie, van een organisatie die recentelijk is gaan werken volgens het nieuwe werken. Dit gebeurt door middel van interviews en observatie binnen de real-life context. Het kwalitatieve aspect richt zich op de zachte kant van het nieuwe werken. Er wordt onderzocht waarom en hoe de verschillende organisaties het nieuwe werken hebben ingevoerd. Wat het nieuwe werken met de huisvestingsstrategie te maken heeft, hoe het concept gebruikt wordt, wat de gebruikers ervaringen zijn en wat de rol van de huisvesting daarbinnen is. Het nieuwe werken en de daarbij behorende huisvesting, is meestal een gevolg van meerdere overwegingen binnen de organisatie. Het doel van het praktijkvoorbeeld is om te achterhalen welke overwegingen dit zijn geweest.

Het kwantitatieve aspect richt zich op de harde aspecten van het nieuwe werken. Dus wat betekent het concreet voor de huisvesting. Er wordt gekeken naar de meetbare verschillen tussen oude- en nieuwe werken gebouwen van dezelfde organisatie. Dit kunnen bijvoorbeeld oppervlakten en afstanden zijn. Daarvoor worden de gebouwen geanalyseerd door middel van een bezoek (rondleiding) aan het gebouw, een bestudering van de plattegronden en tenminste drie interviews met mensen van- of gerelateerd aan de organisatie en haar huisvesting. Voor de praktijkvoorbeelden worden er twee organisaties geanalyseerd: CBRE Global Investors en PostNL. Deze twee organisaties zijn recentelijk over gegaan op het concept van het nieuwe werken (beide verbouwingen zijn afgerond in 2012). Het voordeel van een praktijkvoorbeeld is dat de diepgang van het onderzoek kan worden vergroot. Het nadeel is dat er binnen de beschikbare tijd voor dit onderzoek, slechts een beperkt aantal voorbeelden kan worden onderzocht.

Criteria voor het kiezen van de organisaties die worden geanalyseerd tijdens de praktijkvoorbeelden, zijn de volgende: het moet een grote organisatie zijn, die onlangs is gaan werken volgens de principes van het nieuwe werken en zijn huisvesting daarop heeft aangepast. Met een grote organisatie, wordt een organisatie van minsten 100 werknemers bedoeld. Deze organisatiegrootte is representatief voor de huurders van het kantoren fonds, waarop ik de gebouwenscan ga toetsen. Bovendien heeft het nieuwe werken ook met schaalvoordeel te maken (besparen m²) en dat is mindere mate van toepassing op een kleine organisatie. Omdat huisvestingscriteria veranderen door de tijd en het concept van het nieuwe werken onderhevig is aan de tijdgeest, geldt dus hoe recenter hoe beter.

2.3 Diepte interviews

2.3.1 Doel

De essentie van de diepte interviews was om locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken van de huisvesting van hnw te identificeren. Omdat deze kenmerken in de literatuur nauwelijks genoemd worden, is dit een goede manier om ze te achterhalen. In de literatuur wordt sporadisch iets geschreven over huisvestingskenmerken in relatie tot hnw, maar echt concreet wordt het nooit.

Door de resultaten van alle interviews samen te voegen, wordt er tevens geprobeerd een rangorde in de kenmerken aan te brengen. Deze rangorde geeft aan welke huisvestingskenmerken meer en minder belangrijk worden gevonden. Dit gebeurt door te tellen hoe vaak een specifiek kenmerk genoemd is. Hoe vaak iets genoemd wordt, kan een indicator voor het belang van een bepaald

aspect zijn. Daarbij is het van belang dat de interviewer (Floor de Groot) de geïnterviewde zulke open mogelijke vragen stelt, om de geïnterviewde niet te beïnvloeden. Naast de huisvestingskenmerken van hnw, kan ook de doelstelling achterhaald worden, die ten grondslag ligt aan bepaalde huisvestingskeuzen. Belangrijke huisvestingskeuzen van een organisatie, kunnen onbewuste overgingen zijn. Deze liggen niet zo duidelijk aan de oppervlakte. Bovendien hangt die keuze vaak samen met de huisvestingsstrategie en de doelstelling om het nieuwe werken in te voeren.

In totaal zijn er 24 diepte interviews gehouden, waarvan er 22 interviews plaatsvonden, vóór het uitbrengen van de enquête en 2 interviews daarna. Bij die laatste twee interviews was de essentie het doornemen van de huisvestingskenmerken uit de enquête: misten er kenmerken en of hadden er kenmerken weggelaten kunnen worden. Ook werd er gevraagd naar de opzet en uitwerking van de enquête. Daarnaast werden de belangrijkste uitkomsten uit de enquête besproken (voor zover hij toen ingevuld was door de respondenten) en of zij zich daarin konden vinden.

2.3.2 Interview verloop

De diepte-interviews vonden plaats door direct face-to-face contact tussen de interviewer (Floor de Groot) en de geïnterviewde. Voor de verslaggeving werden de gesprekken opgenomen (met instemming van de geïnterviewde) met een geluidsopnemer (app op telefoon). De gesprekken duurden meestal rond de 1,5 uur en kenden een beperkte structurering. Er werd gewerkt met een vragenlijst met open vragen. Voor het samenstellen van deze vragenlijst, waren de deelvragen zoals beschreven in paragraaf 1.10 leidend. Deze werden aangepast per geïnterviewde, afhankelijk van hun functie en organisatie. Aan een gebruiker van hnw werden dus gedeeltelijk andere vragen gesteld, dan aan een huisvestingsadviseur. Belangrijk bij deze vragenlijst, was dat de geïnterviewde geen huisvestingskenmerken in de mond gelegd kreeg. Hij of zij moest het kenmerk zelf noemen en het mocht niet aangedragen worden door de interviewer. Zodoende is het mogelijk de kenmerken te tellen en later naar belang te rangschikken. Hoe vaker het kenmerk genoemd, hoe waarschijnlijker dat het kenmerk belangrijk is.

Van te voren werd de vragenlijst voorbereid door informatie op te zoeken van degene die werd geïnterviewd. Voor een voorbeeld van een vragenlijst, zie de tekst hierna. Uiteraard werden de vragen van de vragenlijst gesteld, maar het gesprek was ook in grote mate van invloed op de gestelde vragen. Als iemand bijvoorbeeld vertelde dat een dynamische locatie belangrijk is voor hnw, dan werd er gevraagd: Kunt u uitleggen wat u met een dynamisch locatie bedoeld? Een dynamische locatie, kan voor iedereen wat anders betekenen.

Hieronder staat een voorbeeld vragenlijst. Deze vragenlijst is gesteld aan een huisvestingsadviseur die veel advies uitbracht op het gebied van hnw en die zelf ook voor een organisatie werkte die aan hnw deed.

Voorbeeld vragenlijst interne huisvestingsadviseur

- *Wat is het nieuwe werken bij uw organisatie?*
- *Hoe ziet de huisvesting er bij uw organisatie uit? Is deze aangepast op hnw? Zo ja, wat is er aangepast en wat is het verschil met voorheen?*
- *Heeft uw organisatie de flexfactor toegepast en wat was deze?*
- *Denkt u dat de vraag naar huisvesting anders is voor gebruikers die hnw toepassen, vergeleken met organisaties die dat niet doen? Zo ja, wat is er anders?*
- *Welke redenen had uw organisatie om voor deze locatie en dit gebouw te kiezen?*
- *Hoe ervaren de werknemers werken volgens hnw?*
- *Hoe ervaren de werknemers hun nieuwe huisvesting (plus- en minpunten)?*
- *Welke drijfveren en doelstellingen hebben organisaties om hnw in te voeren?*

- Wat waren de drijfveren en doelstellingen bij uw organisatie?
- Welke drijfveren en doelstelling om hnw in te voeren, passen er bij welk huisvestingskenmerken van hnw?
- Is hnw toe te passen in bestaande gebouwen?
- Hoeveel en welke organisaties doen er aan hnw?

Interviewer legt de 4 werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter uit.

- Denkt u dat hnw volgens deze 4 werkprincipes kan worden uitgelegd?
- Voldoet hnw bij uw organisatie aan deze 4 werkprincipes?
- Zou u locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken van de kantoorhuisvesting van uw organisatie kunnen noemen?
- Wat zijn de belangrijke huisvestingskenmerken voor organisaties die overgaan op hnw en opzoek zijn naar huisvesting?
- Hoe denkt u dat hnw zich in de toekomst zal ontwikkelen, is het een blijvend iets? Zo nee wat blijft en wat gaat?

2.3.3 Keuze geïnterviewde

De keuze voor de geïnterviewden ontstond door mensen te selecteren uit verschillende vakgebieden, op basis van de organisatie waarvoor zij werkten, hun kennis niveau en ervaring. Er zijn alleen experts op verschillende vakgebieden met betrekking tot hnw geïnterviewd. Er zijn dus geen mensen gesproken die geen of weinig ervaring hadden met hnw. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen, zijn er mensen geselecteerd uit de volgende (beroeps) categorieën: huisvestingsadviseurs, aan- en verhuurmakelaars, gebruikers van hnw, vastgoed beleggers, technisch adviseurs en architecten. Dit waren vaak mensen die ervaring hadden met relatief grote organisaties die zijn overgestapt op hnw. Hnw is onder andere gebaseerd op schaalvoordeel en er valt meer schaalvoordeel te behalen als de organisatie groter is. Daarnaast is er ook geprobeerd om mensen van zo veel mogelijk verschillende organisaties te spreken.

Een leuke bijkomstigheid aan de interviews was dat ze allemaal bij de organisatie van de geïnterviewde plaats vonden en er zodoende daar ook een rondleiding plaatsvond. De meesten van de geïnterviewde werkte voor een organisatie die ook hnw toepast.

Hieronder staat een lijst van de geïnterviewden; 9 van de 24 mensen waren van CBRE G.I. het bedrijf waar het afstudeerproject plaatsvond.

Voor enquête

| Hnw gebruikers | Huisvestingsadviseurs | Makelaars | Beleggers | Technisch adviseurs/managers |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Nikaj van Hermon – PostNL | Ad den Boer – Den Boer Projectadviseurs | Herman van den Berg – DTZ Zadelhoff | Anne de Jong - CBRE G.I. | Kees Caspers - Nebest |
| Jeroen Heunen – NN | Saskia Boon - CBRE | Pim Macke – Jones Lang LaSalle | Dick Loos - CBRE G.I. | Hans Staal – CBRE G.I. |
| Kitty de Haan - CBRE G.I. | Thijs edelkoort – AT Osborne | Loek van der Kroft – DTZ Zadelhoff | Eveline Nossing – CBRE G.I. | Alex Verhoog - CBRE G.I. |
| Wim Kooij - Nuon | Steven de Haas - FXPeople | Rienk Baarsma – CBRE | Paul Oremus – CBRE G.I. | Henk van Vliet - CBRE G.I. |
| Sanna van der Wijst – Eneco | | | Cor Treure – CBRE G.I. | |

Na enquête

| | Huisvestingsadviseurs | | | Architecten |
|--|---------------------------------|--|--|--|
| | Ruud Hartmans – Bewegende delen | | | Diederik Fokkema – Fokkema en partners |

2.3.4 Operationaliseren huisvestingskenmerken

In eerste instantie zijn alle huisvestingskenmerken, zoals ze genoemd werden tijdens de interviews, als zodanig opgeschreven. Dat wil zeggen dat er naderhand meer structuur in is aangebracht. Aan

de hand van deze meer gestructureerde lijst, zijn ook de verschillende huisvestingskenmerken geteld. De meer gestructureerde lijst was dezelfde als die werd gebruikt bij de enquête. Op die manier konden de uitkomsten naderhand worden vergeleken. Voor een uitgebreide beschrijving van het samenstellen van deze meer gestructureerde lijsten, zie het hoofdstuk over de resultaten van de interviews.

2.4 Enquête

De enquête zoals hij is verstuurd staat in bijlage 1 achteraan dit verslag.

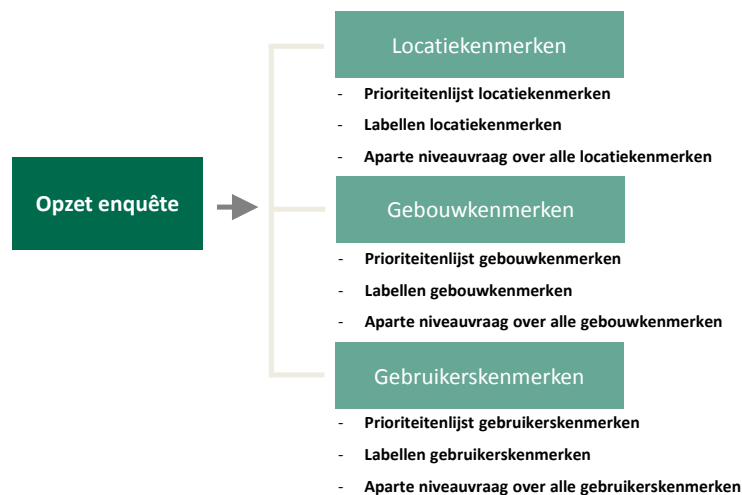
2.4.1 Doel

Het doel van de enquête is om de genoemde huisvestingskenmerken uit de interviews te toetsen en meetbaar te maken, en de enquêteresultaten te laten bijdragen aan de samenstelling van de gebouwscan-hnw. De essentie is om de huisvestingskenmerken te laten beoordelen naar belang (prioriteitenlijst) en naar kwaliteit (prestatiemeting). De enquête is daarvoor ingevuld door (ervarings)deskundigen op dit gebied.

2.4.2 Structuur enquête

De enquête is een kwantitatieve onderzoeksmethode, waarbij er gebruik gemaakt wordt van een vragenlijst. In dit geval is er gekozen voor een grotendeels meerkeuze vragenlijst. Meerkeuze vragenlijsten leveren de meest makkelijke te structureren antwoorden op. De resultaten van de enquête moeten bijdragen aan het samenstellen van de gebouwscan en bijbehorend generiek hnw-gebruikersprofiel. Daarvoor wordt er voor de verschillende huisvestingskenmerken ook naar de kwaliteit gevraagd (prestatiemeting).

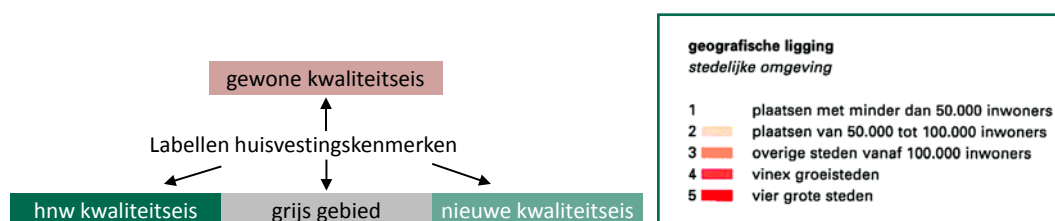
Voor de samenstelling van de enquête zijn de uitkomsten van de voorgaande drie onderzoeksfasen met elkaar vergeleken en samengevoegd. De structuur en opzet van de REN Scan (REN, 1994) uit de literatuur was daarbij leidend. De REN Scan meet gebouwen op de meest belangrijke locatie- en gebouwkenmerken en maakt deze ook meetbaar. De gebruikerskenmerken zijn niet in de REN Scan opgenomen, dus dit zijn in de enquête veelal open vragen.



Figuur 6: Enquête structuur

De enquête gaat over de huisvestingskenmerken van het nieuwe werken. Deze kenmerken zijn geïdentificeerd tijdens de diepte interviews. Alle huisvestingskenmerken die in de interviews zijn genoemd, zijn meegenomen in de enquête. De huisvestingskenmerken kunnen worden onderverdeeld in drie onderwerpen: locatie-, gebouw- en gebruikerskenmerken. In diezelfde volgorde worden ze ook behandeld tijdens de enquête. Zie hiervoor ook figuur 6.

Per categorie wordt er gevraagd naar een prioriteitenlijst en het labelen van de kenmerken (onder welke categorie de verschillende kenmerken vallen). Daarna volgt er over alle afzonderlijke kenmerken nog een vraag: het gewenste niveau van het kenmerk. Dit is om de kenmerken meetbaar te maken (te operationaliseren). De afzonderlijke kenmerken worden compleet random gepresenteerd; de invuller moet namelijk zelf nog een prioritering gaan toepassen.



Figuur 7: Enquête vraag labelen huisvestingskenmerk en voorbeeld niveauvraag REN Quick Scan

In de REN Quick Scan wordt de kwaliteit van de huisvestingskenmerken gemeten door middel van de niveauvraag (prestatiemeting); een antwoord bijbehorende cijfer 1 tot en met 5. In de meeste gevallen zijn de waarden die bij de antwoorden horen oplopend (antwoord 1 lager niveau dan antwoord 5). Als het bijvoorbeeld om een afstand gaat, staat de grootste afstand bij cijfer 1 en de kortste afstand bij cijfer 5. Cijfer 5 stelt dan hogere kwaliteitseisen dan cijfer 1.

2.4.3 Bepalen van de vragen

De REN Quick Scan was de belangrijkste referentie voor het samenstellen van de enquête. Dit vanwege de mogelijkheid om de genoemde kenmerken uit de interviews te operationaliseren (meetbaar te maken) met behulp van REN. Indien de niveauvragen (prestatiemeting) in REN nog op to date waren, konden deze worden overgenomen voor de gebouwenscan-hnw.

In de tabellen hierna staan de verschillende huisvestingskenmerken weergegeven, zoals ze in de interviews genoemd zijn (1^{ste} kolom). Om de genoemde huisvestingsvoorkeuren te operationaliseren is gebruik gemaakt van de REN Quick Scan (2^{de} en 3^{de} kolom gelabelde kenmerk) (REN, 1994). De lijsten met gelabelde kenmerken zijn de kenmerken die terugkomen in de enquête. Sommige kenmerken worden gemeten door meerdere deelkenmerken (3^{de} kolom).

Locatiekenmerken

| Locatie | | | | | |
|---|---|---|-----------------|--|--|
| Genoemde kenmerk interview | Gelabelde kenmerk | Gelabelde deelkenmerk(en) | Referentie | Hoe omschreven in de referentie | Referentie wel/ niet aangepast voor enquêtevraag |
| Imago | Andere organisaties in omgeving gevestigd | *soort organisaties in omgeving gevestigd | *REN | *Imago: <i>antrekkingskracht voor organisaties om een bedrijfsgebouw te vestigen</i> | *100% REN, want stond niet in REN-QS |
| Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid ov | *afstand tot trein | *REN | *bereikbaarheid openbaar vervoer: <i>afstand tot trein</i> | *100% REN, want onduidelijk in REN-QS |
| | | *soort treinstation | *REN | *bereikbaarheid openbaar vervoer: <i>soort treinstation</i> | |
| | | *afstand tot bus, tram en of metro | *REN | *bereikbaarheid openbaar vervoer: <i>afstand tot bus, tram en of metro</i> | |
| Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto | *afstand tot snelweg oprit | *REN Quick Scan | *bereikbaarheid auto | *100% REN Quick Scan |
| *Representatieve- *Inspirerende- *Multifunctionele- *Dynamische- omgeving | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | *afwerkingsniveau omgeving | *REN Quick Scan | *standing omgeving | *100% REN Quick Scan Hfst: ruimtelijke- visuele kwaliteit heeft 3 kenmerken, 1 niet opgenomen in enquête. |
| | | *type omgeving | *REN Quick Scan | *type omgeving | |
| Voorzieningen | Voorzieningen | *(hoeveelheid en type) voorzieningen | *REN Quick Scan | *voorzieningen | *REN Quick Scan aangepast, want voorzieningen gedateerd |

| Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | |
|--|--|
| Genoemde kenmerk interview | Gelabelde deelkenmerk |
| Representatieve omgeving | * afwerkingsniveau omgeving * type omgeving * imago/ andere organisaties |
| Dynamische omgeving | * voorzieningen * type omgeving |
| Inspirerende omgeving | * afwerkingsniveau omgeving * type omgeving |
| Multifunctionele locatie | * voorzieningen * type omgeving |

Voor de locatiekenmerken lag de moeilijkheidsgraad bij de kenmerken: dynamische locatie, multifunctionele locatie, representatieve locatie en inspirerende locatie. Dit zijn moeilijk meetbare kenmerken en daarom lastig te operationaliseren. Toen m.b.v. de REN Quick Scan de juiste gelabelde deelkenmerken bekend waren, bleek er veel overlap in te zitten. Bovendien bleken er gelabelde deelkenmerken tussen te zitten, die ook afzonderlijk in de lijst voorkwamen; zoals 'voorzieningen'. Daarom is er besloten alle deelkenmerken samen te nemen onder dezelfde noemer. Alleen de meetbare kenmerken die niet bij een ander kenmerk hoorden, bleven daarbij over. Dat waren: 'afwerkingsniveau omgeving' en 'type omgeving'. In de REN Quick Scan vielen deze twee kenmerken onder de noemer: 'ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie'. Daarom zijn de genoemde kenmerken: dynamische-, multifunctionele-, representatieve- en inspirerende locatie, samengevoegd onder 'ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie'.

Gebouwkenmerken

| Gebouw | | | | | |
|--|-------------------------------|---|---|--|---|
| Genoemde kenmerk interview | Gelabelde kenmerk | Gelabelde deelkenmerk(en) | Referentie | Hoe omschreven in de referentie | Referentie wel/niet aangepast voor enquêtevraag |
| *Indelingsflexibiliteit *Stramien *Open transparante structuur | Indelingsflexibiliteit | *stramien | *REN Quick Scan & bespreking tp-manager | *flexibiliteit: <i>herindeelbaarheid conform (dubbel) gevelstramien</i> | * combinatie REN Quick Scan en bespreking tp-manager |
| | | *gevelstramien | *REN Quick Scan & bespreking tp-manager | * flexibiliteit: <i>horizontaal-bouwkundig</i> | |
| *Gebouwworm *Looplijnen | Gebouwworm | *gebouwworm | *interviews | *hoe compacter, hoe beter | *Gebaseerd op voorbeelden (interviews) |
| Lichtinval interieur | Lichtinval | *lichtinval | *bespreking tp-manager | *hoe meer licht in het gebouw, hoe beter | *REN Quick Scan niet relevant genoeg. Bespreking tp-manager |
| Verdiepingshoogte | Verdiepingshoogte | *verdiepingshoogte | *REN Quick Scan & bespreking tp-manager | *flexibiliteit: <i>verticale zone-indeling</i> | *combinatie REN Quick Scan en bespreking tp-manager |
| *Metrage *Oppervlak per vloer *Vloeroverspanning | Vloergrootte | *oppervlak per vloer | *interviews | *hoe groter, hoe beter? | *Gebaseerd op voorbeelden (interviews) |
| | | *vloeroverspanning | *interviews | *hoe groter, hoe beter? | *bespreking tp-manager |
| Installaties | Installaties | *gemiddelde m ² per werkplek | *bespreking technisch adviseur (Leo) | *a.d.h.v. m ² per werkplek kan bijv de ventilatiecapaciteit worden berekend | *bespreking technisch adviseur |
| Aantrekkelijke entree | Aantrekkelijke entree | *hoofdentree van het gebouw | *REN Quick Scan | *hoofdentree van het gebouw | *100% REN Quick Scan |
| Parkeren (capaciteit) | Parkeren (capaciteit) | *parkeercapaciteit | *REN Quick Scan & bespreking tp-manager | *parkeren: <i>parkeercapaciteit op eigen terrein</i> | *combinatie REN Quick Scan en bespreking tp-manager |
| Duurzaamheid | Duurzaamheid | *energiegebruik | *REN Quick Scan | *energiegebruik | *kenmerken worden getoetst op relevantie voor hnw, maar niet stuk voor stuk behandeld |
| | | *soort energiebron | *REN Quick Scan | *toepassing duurzame energiebron | |
| | | *materiaalgebruik | *REN Quick Scan | *(her)gebruik materiaal en milieuvriendelijk materiaalgebruik | |
| *Kwaliteit interieur *Geluidsdemping *Generiek interieur | Kwaliteit interieur | *afwerkingsniveau interieur | *REN Quick Scan | *afwerking entreehal, trappen en toiletten: <i>afwerkingsniveau</i> | *100% REN Quick Scan |
| | | *generiek interieur | *interviews | *generiek is hnw | *Gebaseerd op voorbeelden (interviews) |
| | | *geluidsdemping interieur | *bespreking tp-manager | *geluidsdemping | *bespreking tp-manager |
| Uitstraling gebouw | Kwaliteit exterieur | *afwerkingsniveau exterieur | *REN Quick Scan | *afwerking exterieur: <i>afwerkingsniveau</i> | *100% REN Quick Scan |
| *Verticale verbindingen *Uitnodigende functionele trap | Uitnodigende functionele trap | *Uitnodigende functionele trap tussen de verdiepingen | *interviews | *Uitnodigende functionele trap tussen de verdiepingen | * open vraag |

Voor de gebouwkenmerken gold vooral: als er kenmerken konden worden samengevoegd, is dat gedaan. De lijst met kenmerken werd erg lang en te onoverzichtelijk om te prioriteren. Het kenmerk 'akoestiek' wordt bijvoorbeeld grotendeels bepaald door de kwaliteit van het interieur, dus die kenmerken zijn samengevoegd.

Gebruikerskenmerken

Er komen geen gebruikerskenmerken voor in de REN, dus alle vragen zijn gebaseerd op wat er in de interviews is verteld. De kenmerken zijn hetzelfde gelabeld als de genoemde kenmerken in de interviews. Er was geen literatuurvoorbeeld om de kenmerken te operationaliseren (meetbaar te maken), daarom zijn veel gebruikerskenmerken open vragen.

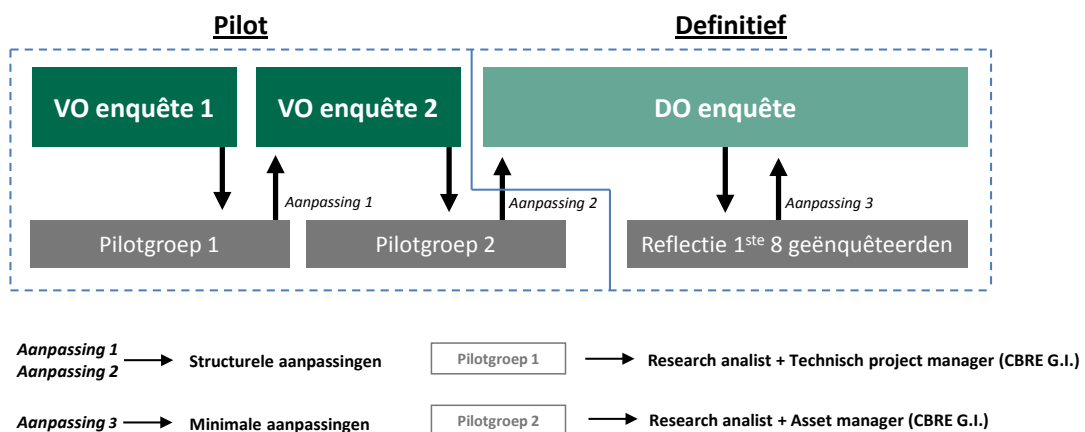
| Genoemde kenmerk interview | Gelabelde kenmerk | Gebruik | | |
|---|--|---------------------------|-----------------------------------|---|
| | | Gelabelde deelkenmerk(en) | Referentie | Hoe omschreven in de referentie |
| Activiteit gerelateerd werken | Activiteit gerelateerd werken | *interviews | *Activiteit gerelateerd werken | |
| Flexfactor | Verhouding werkplekken - werknemers | *interviews | *Flexfactor | *Gebaseerd op voorbeelden (interviews) |
| Flexibel huurcontract | Flexibel huurcontract | *interviews | Flexibel huurcontract | * open vraag |
| Opzegmogelijkheden/kost en leveringen en diensten | Flexibel en of lage servicekosten | *interviews | Flexibel en of lage servicekosten | * open vraag |
| Centrale functies bij entree | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | *interviews | *Activiteiten bij entree | * open vraag |
| Mate van spreiding werkplekken door het land | Spreiding werkplekken door het land | *interviews | *gewenste spreiding werkplekken | * 3 varianten voor spreiding werkplekken, overgenomen uit voorbeelden interview |

2.4.4 Online enquêteprogramma

Voor het maken van de enquête is gebruik gemaakt van een online enquête programma. Daarvoor zijn de volgende programma's uitgetoetst: NetQ, SurveyMonkey, student en enquête, Thesis Tools en Enquête Maken. Het laatste programma heeft als grote voordeel dat daarin een prioriteitenlijst-vraag gemaakt kan worden en is dus gebruikt voor het uitzetten van de enquête. Met name Thesis Tools was vanwege de interface een zeer gebruiksvriendelijk programma. Helaas kon daarin geen prioriteitenlijst-vraag worden gemaakt.

2.4.5 Aanpassingen

Voordat de enquête online is gezet, is hij tweemaal getest bij een pilotgroep. Naar aanleiding van de pilot, zijn er twee maal structurele aanpassingen gedaan (aanpassing 1 en 2). Toen de definitieve versie (DO) van de enquête online stond, bleek dat er nogmaals aanpassingen nodig waren. Dit betrof geen structurele aanpassingen, maar minimale aanpassingen (aanpassing 3).



Figuur 8: van VO naar DO van de enquête

De belangrijkste aanpassing die bij aanpassing 1 is gedaan, is het samenvoegen van meerdere kenmerken. De lijst met gebouwkenmerken werd te onoverzichtelijk om te prioriteren, dus hij moest korter worden. Door verschillende kenmerken onder één noemer te labelen, lukte dit. Verderop in de enquête kwam het kenmerk wel als afzonderlijk deelkenmerk terug. Een voorbeeld is het kenmerk 'akoestiek'. De akoestiek wordt grotendeels bepaald door de kwaliteit van het interieur, dus die kenmerken zijn samengevoegd onder het label: 'kwaliteit interieur'. Kwaliteit interieur had nu drie deelkenmerken: afwerkingsniveau interieur, generiek interieur en geluidsdemping interieur (akoestiek). Daarnaast is het onderdeel van de installaties beperkt tot het belang en m² per werkplek. Anders werd het te specialistisch om voor iedereen te kunnen beantwoorden.

De belangrijkste aanpassing die bij aanpassing 2 is gedaan, is het verduidelijken van de gestelde vragen. Een voorbeeld is de vraag naar de gewenste afstand tot het station. De antwoordmogelijkheden werden gegeven in meters, maar daar zijn de looptijden er nog bijgezet.

Aanpassing 3 bleek nodig toen een paar mensen verbeterpunten aandroegen voor de vraagstellingen van sommige vragen van de enquête. Deze zijn in de enquête verwerkt toen 8 mensen de enquête hadden ingevuld. De 'nieuwe' vraagstelling heeft er waarschijnlijk toe geleid dat mensen de desbetreffende vragen sneller begrepen en de enquête dus beter hebben ingevuld. Een voorbeeld van zo'n aanpassing was een vraag die geënuquëeerde onduidelijk vonden, waarbij toen een voorbeeld is neergezet. Een ander voorbeeld is een vraag die niet bleek te werken (fout van het programma), waarbij mensen maar één antwoord konden invullen. Er is gezorgd dat dit wel lukte en mensen alle antwoorden konden invullen.

2.4.6 Resultaatverwerking

De resultaten van het programma Enquête Maken worden in een Word- en Excel bestand aangeleverd, maar zijn ook online te bekijken.

Voor het structureren van de uitkomsten van de niveauvragen is er meestal uitgegaan van het vaakst genoemde antwoord. Dat gebeurde door middel van percentages; dus voor vraag 1 antwoorden x% van de respondenten antwoord A, y% van de respondenten antwoord B en z% van de respondenten antwoord C.

Voor de prioriteitenlijsten is er een gemiddelde berekend en is de lijst gerangschikt op laagste cijfer tot het hoogste cijfer. Het laagste cijfer, kreeg de hoogste prioriteit. Voor deze berekening is Excel gebruikt. Ook voor deze vragen is er gekeken naar hoe vaak mensen een bepaald antwoord gaven. Daarvoor zijn grafiekjes gemaakt in het programma statistica.

Daarnaast is er gekeken wat het verschil in prioriteitenlijst was, tussen de wel en niet geïnterviewde respondenten en tussen de verschillende beroepsgroepen. Wel- en niet geïnterviewden zijn de mensen die in de vorige onderzoeksfase (de diepte interviews) zijn geïnterviewd en vervolgens ook de enquête hebben ingevuld. Zij hebben dus in twee onderzoeksfases geparticipeerd.

2.4.7 Respondenten

Keuze respondenten

De keuze voor de respondenten ontstond door mensen te selecteren uit verschillende vakgebieden, op basis van de organisatie waarvoor zij werken, hun kennis niveau en ervaring. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen, zijn er mensen geselecteerd uit de volgende (beroeps) categorieën: huisvestingsadviseurs, aan- en verhuurmakelaars, gebruikers van hnw, vastgoed beleggers, technisch adviseurs en architecten. Dit waren vaak mensen die ervaring hadden met relatief grote organisaties die zijn overgestapt op hnw. Hnw is onder andere gebaseerd op schaalvoordeel en er valt meer schaalvoordeel te behalen als de organisatie groter is. Daarnaast is er ook geprobeerd om mensen van zo veel mogelijk verschillende organisaties te spreken. Het gaat

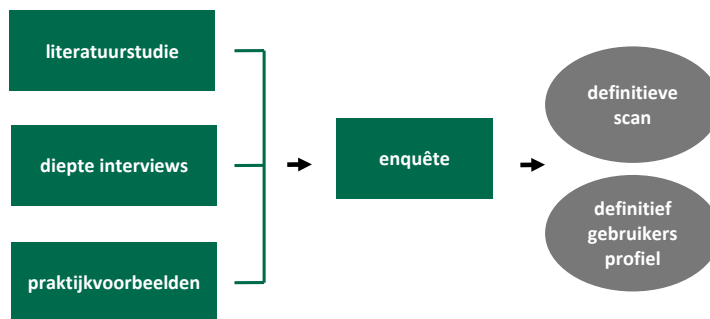
dus om de kwaliteit van de respondenten en niet om de kwantiteit. Deze groep mensen is representatief voor de doelgroep van de scan. Hoewel de respondenten allemaal specialisten waren en de gebruikers van de scan niet altijd specialisten op het gebied van hnw hoeven te zijn.

Respondenten

De enquête is verstuurd naar alle geïnterviewde buiten CBRE G.I. (15 personen), alle asset managers en technisch project managers binnen CBRE G.I. (10 personen), naar CBRE G.I. als hnw gebruiker (1 persoon) en zo veel mogelijk andere (ervarings)deskundigen op het gebied van hnw (14 personen). In totaal zijn dat 40 mensen.

Binnen deze groep zitten: makelaars, beleggers, architecten, huisvestingsadviseurs, technisch adviseurs en hnw gebruikers van organisaties groter dan 100 werknemers. Alle respondenten zijn actief binnen de vastgoed sector. Voor het grootste deel van de respondenten geldt dat ze werkzaam zijn binnen een organisatie groter dan 100 werknemers, die niet alleen nationaal, maar ook internationaal opereert. Deze organisaties vinden hun oorsprong minstens 40 jaar geleden. Voorbeelden van deze organisaties zijn: Jones LangLaSalle, CBRE, CBRE G.I., DTZ Zadelhoff en AT Osborne.

2.5 Gebouwen-scan-hnw



Figuur 9: Onderzoeksmethodes die leiden tot de scan en hnw gebruikersprofiel

2.5.1 Doel

Op basis van de vergelijking van de resultaten van het literatuuronderzoek, de praktijkvoorbeelden, de interviews en de enquête, werd de gebouwen-scan-hnw ontwikkeld. De gebouwen-scan-hnw is een checklist om een snelle systematische 'quick scan' te geven, van een bestaand kantoorgebouw en de geschiktheid voor het nieuwe werken. Het doel is dus om bestaande kantoorgebouwen (de Nederlandse kantoorvoorraad) te toetsen aan hun geschiktheid voor hnw.

De gebouwen-scan-hnw toetst huisvestingskenmerken op het gebied van locatie en gebouw. In de voorgaande onderzoeksfases is er echter ook gekeken naar gebruikerskenmerken, omdat deze zich soms vertalen in gebouwkenmerken. Een goed voorbeeld is een organisatie die de communicatie wil bevorderen en verbeteren met de invoering van het nieuwe werken. Zij faciliteren dit door middel van zo veel mogelijk ontmoetingsplekken. Een van die ontmoetingsplekken is een opvallende brede trap waarop mensen een praatje kunnen maken: een gebouwkenmerk.

2.5.2 Referentie voor de gebouwenscan-hnw

Om de huisvestingsvoorkeuren te operationaliseren in meetbare waarden, is er met name voor de niveauvragen gebruik gemaakt van de enquête (zowel de vragen zelf als de resultaten).

Voor het structureren en opstellen van de gebouwenscan-hnw is er gebruik gemaakt van bestaande instrumenten (gebouwenscan/ transformatiemeter).

Instrumenten die zijn ontwikkeld binnen de Technische Universiteit van Delft:

- TWZ scan van B. Hummel (2008)
- Transformatie Zorg meter van H. Remøy en T. Van der Voordt (2011)
- Transformatiemeter creatieve industrie R. Arkenbout (2012)

Instrumenten die elders zijn ontwikkeld:

- Real Estate Norm Quick Scan kantoorgebouwen van stichting REN (1994)
- Real Estate Norm Scan bedrijfsgebouwen van stichting REN (1992)

2.5.3 Toetsing op bestaande gebouwen

Door toetsing van de gebouwenscan-hnw op bestaande gebouwen uit het kantorenfonds van CBRE G.I., werd de praktische toepasbaarheid getest en de scan verbeterd. Tevens werd zo de tweede hypothese getoetst. Voor de toetsing is gekozen voor drie gebouwen: Noordeinde 33 en Lange Voorhout 3 in Den Haag en WTC Schiphol in Amsterdam. Voor Noordeinde geldt dat dit gebouw is gekozen, omdat het waarschijnlijk niet zo geschikt is voor het nieuwe werken. Het gebouw is van voor 1900 en destijds gebouwd voor een bank. Het interieur is op sommige plekken sindsdien ongewijzigd en het staat leeg. Lange Voorhout 3 is gekozen, omdat dit uit ongeveer hetzelfde bouwjaar is als Noordeinde 33, maar onlangs is gerenoveerd en verhuurd. WTC Schiphol is gekozen, omdat dit gebouw sowieso geschikt is voor het nieuwe werken. CBRE G.I. is in mei 2012 naar dit gebouw verhuisd en heeft daar hnw toegepast. Het gebouw is voor 3 verdiepingen in de G-toren verhuurd aan CBRE G.I.



THEORETISCH KADER

H3: De Nederlandse kantorenmarkt

H4: Het nieuwe werken

H5: Huisvestingskenmerken

3. De Nederlandse kantorenmarkt

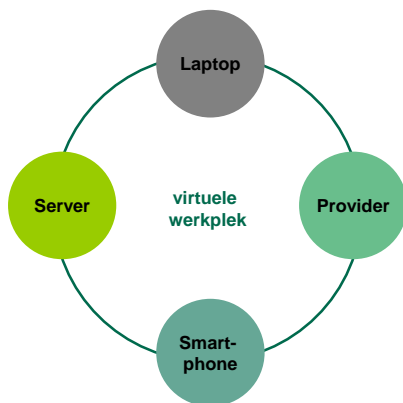
In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de context van het nieuwe werken: de kantooromgeving. “Ontwikkelingen in de ICT worden onder meer gezien als aanjager voor het beter inrichten en besturen van organisaties die veel kenniswerkers in dienst hebben. Daarom, maar ook om andere redenen, worden vooral organisaties met veel kenniswerkers en een grote informatiecomponent geschikt geacht voor hnw” (Langbroek, 2011).

Omdat kantoormedewerkers vaak kenniswerkers zijn, is het relevant om te weten hoe die situatie is ontstaan (kantoorwerk in historisch perspectief). Verder is het relevant hoeveel mensen er in Nederland eigenlijk in een kantoor werken, in welke sector ze werken, welke trends en ontwikkelingen er op de kantorenmarkt spelen en het gebruik van kantoor vierkante meters in Nederland. Dit laatste zal worden toegelicht, omdat dit gebruik mede door hnw sterk aan het teruglopen is.

3.1 De evolutie van communicatiemedia en de werkplek

Een van de eerste vakorganisaties waren de gilden. “Het belangrijkste communicatiemedium voor de gilden was het boek. Het voornaamste doel was het waarborgen en bewaken van kennis. Ten tweede werd dit medium gebruikt om ontwikkelingen op het gebied van kennis binnen de vakorganisatie daarin vast te leggen. Ten derde om de kennis over te dragen aan de leerlingen. Gilden hanteerden strenge toelatingseisen voor het lidmaatschap en het was strikt verboden om de geleerde vakkennis te delen met mensen die niet lid waren van de gilden. De voornaamste reden was om de kwaliteit van de kennis van het vakmanschap te waarborgen en daarmee indirect het bestaansrecht. Bovendien waren boeken tot aan de opkomst van de boekdrukkunst met de uitvindingen van Gutenberg in 1450 een schaars goed. Hierdoor werd indirect het verspreiden van de kennis uit deze boeken tegengehouden. Door de strikte regelgeving voor toelating, huisregels en het in bezit zijn van specifieke vakkennis die geborgd was in boeken, waren de gilden in staat om een belangrijke plek in de handelsmaatschappij in te nemen.” (Arkenbout, 2012, p.36).

Tijdens de industriële revolutie was mondeling communiceren het enige directe verbale communicatiemiddel tijdens het werken. Daarna volgde de uitvinding van de telefoon, die kon worden ingezet voor het coördineren van het proces. Mede door de uitvinding van de telegraaf (1838) en de telefoon (1845) werd het mogelijk werk anders te organiseren en de organisatie op een andere manier te structureren. Later veranderde dit nog een keer door de uitvinding van de computer (1944), de pc (personal computer, 1981) en het internet World Wide Web (1981). De introductie van de computer heeft het karakter van veel werkzaamheden veranderd. Dit heeft in een groot aantal gevallen geleid tot een verhoging van de opleidingseisen die door werkgevers worden gesteld; er zijn immers andere vaardigheden van belang voor (deels) computer werk (TU Eindhoven, 2012).



Figuur 10: Bouwstenen van de virtuele werkplek

3.2 Het ontstaan van de kantoorbaan

In de geschiedenis van de West-Europese arbeidsmarkt speelde de industriële revolutie een belangrijke rol. De industriële revolutie begon eind 18^e eeuw in Engeland en volgde begin 19^e eeuw in de rest van Europa. Tot aan die tijd bedreven de meeste mensen een agrarische of ambachtelijke activiteit als zelfstandige. De ambachtelijke organisatie was gebaseerd op eenvoudige productieprocessen, waarbij het hoofd toezicht hield en aanstuurde waar nodig. Kennis voor een specifiek vakgebied kon worden geleerd en werd bewaakt in een beroepsgroep of vakorganisatie: de gilden. Binnen de gilden kende men regels over de werkverhouding tussen de meesters, knechten (gezellen) en de leerjongens. Een gilde continueerde zijn bestaansrecht door het verhandelen van kennis. De meesten werkten waar ze ook woonden en er was weinig onderscheid tussen werk en privé met een geringe arbeidsdeling. Naast de kerk en het staatsleger waren grote organisaties praktisch onbekend. Toen de eerste ondernemingen aan het begin van de industriële revolutie werden opgezet, werd dat ook gedaan volgens de hiërarchische 'command & control' structuur van deze oude organisaties. Het fabriekssysteem verving zo de plattelandsnijverheid. De arbeidsverhoudingen veranderde doordat de productiemiddelen buiten het bereik van de arbeiders lagen, die voorheen hun eigen gereedschap bezaten. De arbeid werd uitgevoerd als loonarbeid en de arbeiders verloren hun zelfstandigheid. Eerst konden zij hun eigen werktempo bepalen, maar nu waren zij gebonden aan de werktijden van de fabriek. Het werk in fabrieken vereiste weinig kennis en vaardigheden, zodat arbeiders inwisselbaar werden. De ondernemers geloofden dat een scheiding van de arbeidsprocessen binnen één productieproces, meer controle bood over de arbeiders. En dat er op deze manier kon worden gewerkt aan verbetering van de productiemethoden. Deze gedachte en de ontwikkeling van deze vroege organisatievorm, werd versterkt door een winst gedreven theorie van organisatievormen. Tijdens deze periode (de industriële revolutie) ging men massaal in de fabrieken werken en ontstond er een scheiding tussen werk en privé (Salaman, 2001). Ook kwam er vanuit de klassieke wetenschap een scheiding tussen hoofd en hand of intellect en zintuigen. Zo ontstond de hoofdarbeider en de handarbeider; beter gezegd de fabrieksarbeider en de kantoormedewerker (McMillan, 2000).

De liberalen dachten aanvankelijk dat de arbeidsmarkt zichzelf kon reguleren en lieten de ondernemers grote vrijheid. De werkgevers bleken een veel sterkere partij, wat resulteerde in zeer slechte arbeidsomstandigheden. In eerste instantie werkten er naast mannen en vrouwen ook kinderen. Het werk kon vuil en ongezond zijn en de levensverwachting daalde. Gaandeweg zorgde de overheid en de vakbonden ervoor dat er kortere werktijden, hogere salarissen en betere werkomstandigheden werden gerealiseerd. Tevens maakte de overheid een einde aan de kinderarbeid. Dit resulteerde er uiteindelijk in dat de industriële productie de afgelopen decennia werd en nog steeds wordt verplaatst, naar lage lonen landen zoals China, India en Oost-Europa. Daardoor wordt de wereld grenzelozer. "Eenvoudige administratieve processen worden meer en meer geoutsourced. Wat overblijft in Nederland zijn hoogwaardige kennisintensieve banen voor hoogopgeleiden medewerkers" (Maas, 2010/2011). Dit zijn veelal kantoorbanen. De technologische ontwikkelingen zorgen er ook voor dat in toenemende mate arbeidsintensief werk wordt geautomatiseerd -vervangen door 'robots'- en daarmee kapitaalintensiever wordt. Daarnaast verdwijnen de grenzen ook op meer individueel niveau. Met de veelgenoemde 'betere work-life balance' wordt bedoeld dat medewerkers privé-zaken op het werk kunnen regelen, en thuis kunnen doorwerken indien nodig. Bovendien werken medewerkers steeds vaker op verschillende locaties, regio's of landen. (Qidos, 2011)

3.3 Trends en ontwikkelingen

In de kantorenmarkt spelen verschillende trends. Een trend is een ontwikkeling die zich voor langere tijd in een bepaalde richting beweegt. Als deze definitie wordt aangehouden, spelen er op dit moment drie belangrijke trends in de kantorenmarkt: duurzaamheid, het nieuwe werken en een omvangrijke kantoorleegstand (EIB, 2011, p.54). De twee meest besproken trends als zodanig, zijn die van het nieuwe werken en de groeiende vraag naar duurzame gebouwen.

Omdat het nieuwe werken ook de kantoorleegstand beïnvloed –minder m² kantoorruimte nodig– is het van belang om beeld te krijgen van deze trend om zodoende voldoende onderscheid tussen de trends te kunnen maken.

De grote hoeveelheid kantoorleegstand wordt meestal niet als trend besproken, maar als context van de markt. Desalniettemin wordt er veel aandacht aan het onderwerp besteed. In de kantorenmonitor van het Economisch Instituut voor de Bouw (EIB) staat omschreven dat Nederland te maken heeft met een almaar groter wordende leegstandsproblematiek, onder andere veroorzaakt door overproductie, de financiële en economische crisis en het nieuwe werken, wordt de kantorenleegstand steeds groter. Anno 2012 is de kantorenleegstand een serieus probleem. Bedroeg het leegstandpercentage in 2008 nog ongeveer 9 procent, in 2011 ligt dat al rond de 14 procent, ruim zeven miljoen m² (Jones Lang LaSalle, 2011). “Inmiddels is de strijd begonnen over wie de rekening van de mismatch moet gaan betalen. Aangedragen oplossingen variëren van ‘statiegeld’ tot verplichte herbestemming. In het verleden was het echter zo, dat als de economie vervolgens weer aantrok, de opname van kantoorruimte automatisch volgde. De markt voor kantoorruimte kent immers een sterk cyclisch karakter. Gemiddeld resulteerde zo’n cyclus in een balans tussen vraag en aanbod, waarbij een frictieleegstand werd aangemerkt.” (CBRE, 2011, p.3) De frictieleegstand, of natuurlijke leegstand, in de kantorenmarkt die noodzakelijk is voor bijvoorbeeld huurverlenging, ligt tussen de 3 en de 6 procent (Koppels, 2007). Het percentage leegstand dat overblijft, wordt veroorzaakt door een mismatch tussen vraag en aanbod. Niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief. “De dynamiek tussen vraag en aanbod op de kantorenmarkt wordt aan de aanbodzijde kwalitatief en kwantitatief beïnvloed door vernieuwing en verbetering van en onttrekkingen en toevoegingen aan de bestaande vastgoedvoorraad. Aan de andere kant kent ook de vraag naar kantoorruimte zowel een kwalitatief als kwantitatief aspect. Binnen deze wisselwerking is het vooral de kwalitatieve vraag die leidt tot een kwantitatief overschot.” (Remøy, 2010, p.303). “De vraag is of een volgende economische opleving de kantorenleegstand weer zal terugbrengen tot een acceptabel niveau. Het antwoord luidt helaas: neen. Door onder meer mondiale economische verschuivingen, de vergrijzing van de Nederlandse bevolking en -wellicht de belangrijkste actor op dit moment- de introductie van het nieuwe werken, zal de behoefte aan kantoorruimte structureel afnemen. Bovendien zal tegelijkertijd de vraag naar kantoorruimte in kwalitatieve zin veranderen. Dit zal leiden tot een verdere mismatch tussen vraag en aanbod.” (CBRE, 2011 p.3)

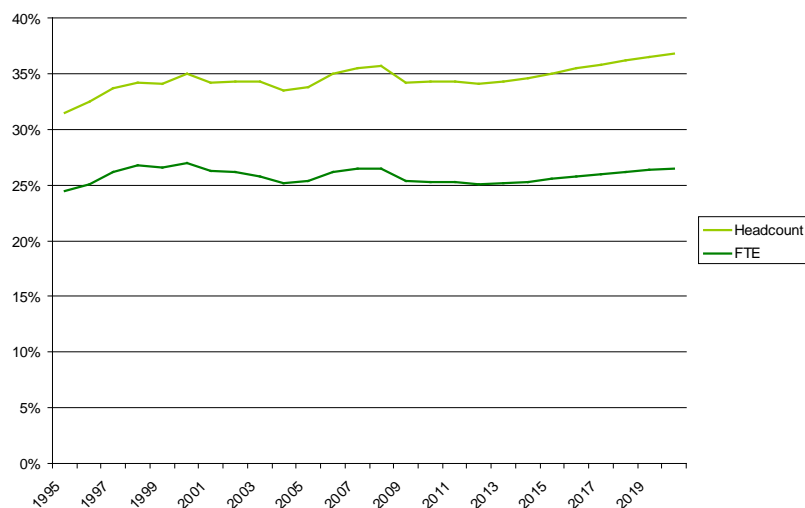
“Daarnaast belast de leegstand het milieu. Energiegebruik en onderhoud lopen (gedeeltelijk) door, zonder dat er nuttig gebruik is wanneer een kantoorgebouw leeg staat.” (Anink, 2010) “Over duurzaam bouwen wordt al langer gesproken. De mediahype rondom denkbeelden als cradle-to-cradle hebben hierop ook een invloed. Recent onderzoek toont echter aan dat Nederland de afgelopen jaren een inhaalslag heeft gemaakt. De meerderheid van kantoorgebruikers willen duurzame huisvesting en is bereid hiervoor meer te betalen” (Steinmaier, 2010). Ook het kantoren fonds erkent deze trend. De toekomstige vraag van de kantoorgebruiker wordt in het kantoren fonds investeringsbeleid van 2011 als volgt omschreven: “onze toekomstige huurders eisen een gebouw van hoge kwaliteit, dat hen maximum comfort en duurzaamheid biedt en in toenemende mate de mogelijkheid om het nieuwe werken te introduceren. (...) Het aanpassen van gebouwen aan veranderende huurdervoorkeuren is nu een integraal deel van de portefeuille strategie. We

moeten ons volledig bewust zijn van de impact die het nieuwe werken heeft op de technische aspecten van onze gebouwen. (...) We zullen interne en externe kennis moeten combineren met kennis van onze 'het nieuwe werken huurders' om meer inzicht te verkrijgen in de aanpassingen die we misschien moeten maken." (CBRE G.I., 2011, p.37, 39) Over de introductie van het nieuwe werken hebben zij, net als over duurzaamheid en leegstand, een onderdeel van het rapport geweid. De algemene tendens die er speels onder huurders op de kantorenmarkt, is dat de huisvesting waardevaster, verantwoordelijker en duurzamer moet; het nieuwe werken en duurzaamheid zijn daarbij nauw verbonden (DTZ Zadelhoff, 2011).

3.4 Percentage kantoorbanen Nederland

Nederland is een kenniseconomie waarbij relatief veel mensen in een kantoor werken. Kenniswerkers werken immers veel achter een bureau en dus vaak in een kantoor. Zoals uit hoofdstuk 3 zal blijken heeft het nieuwe werken grotendeels betrekking heeft op kantoormedewerkers. Daarom is het relevant om te weten hoeveel mensen er in Nederland in een kantoor werken. Om daar achter te komen, kan het percentage van de beroepsbevolking werkzaam in een kantoor worden gemeten.

Statistisch bureau Experian genereert data waaruit het percentage kantoormedewerkers kan worden berekend. Dat kan op twee manieren: met FTE data (full time employment) en headcount data. Door bij de eerste manier te kijken naar het aantal gewerkte uren in een kantoor (onafhankelijk van wie die uren heeft gemaakt), wordt er pas per 40 gewerkte uren 1 medewerker geteld. Door bij de tweede manier te kijken naar het aantal hoofden werkzaam in een kantoor, telt iedereen mee als fulltime medewerker. Ook de parttime medewerkers. In het eerste geval, kun er vanuit gaan dat alle parttime medewerkers samen een bureau delen; in het tweede geval kun je er vanuit gaan dat iedere medewerker zijn eigen bureau heeft. Omdat de waarheid waarschijnlijk ergens in het midden ligt, kunnen de twee percentages gemiddeld worden.



Figuur 11: Percentage kantoormedewerkers in Nederland

Zoals in de grafiek hierboven te zien is, werkt er volgens de FTE methode 25% van de beroepsbevolking van Nederland in een kantoor en volgens de headcount methode 34%. In

werkelijkheid zal dat dus ergens rond de 30% liggen (Experian, maart 2012). Experian geeft daarnaast geen duidelijk definitie van de kantoormedewerker. Bovendien hebben ze de mensen werkzaam in de gezondheidszorg niet meegeteld. Het percentage blijft dus een grove schatting.

Naast Experian heeft ook het Economisch instituut voor de bouw (eib) de kantoorwerkgelegenheid in Nederland proberen uit te rekenen (zie de tabel hieronder). Zij rekenen met de kantoorwerkgelegenheid, want zo stellen zij: "Op de lange termijn vertaalt een toename van de beroepsbevolking zich in een evenredige toename van de werkgelegenheid." (Ommeren, 2009) Utrecht is de eerste en tot nu toe enige markt waarvoor het eib een berekening heeft gemaakt. Markten met dezelfde kenmerken voor zo'n berekening zijn: Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Zij verdeelde de totale werkgelegenheid over de volgende verschillende sectoren: Handel & Industrie, Zakelijke & ICT dienstverlening, Banken & Verzekeraars en Overheid & Non-profit. De kantoorwerkgelegenheid stelden zij vast door de werkgelegenheidscijfers te koppelen aan kantorenvoorraad in vierkante meters (eib, 2011).

In de tabel hieronder, geeft de linker kolom aan in welke sectoren de Nederlandse beroepsbevolking werkzaam is. In de tweede kolom staat aangegeven welk gedeelte daarvan werkzaam is in een kantoor (dat hoeft samen geen 100% te zijn). In de derde kolom staat het percentage van de beroepsbevolking werkzaam in een kantoor, weergegeven per sector. En in de vierde meest rechter kolom, de vierkante meter opname per sector.

| Werkgelegenheidssector | Samenstelling beroepsbevolking | Kantoorwerkgelegenheid als % van een sector | Kantoorwerkgelegenheid als % van de beroepsbevolking | Vierkante meter opname kantoorruimte in 1000m ² per sector | |
|----------------------------------|--------------------------------|---|--|---|-------|
| | 2010 | 2010 | 2010 | 2010 | |
| Handel en Industrie | 37,7% | 15,9% | 6,0% | 1.266 | 25% |
| Zakelijke en ICT dienstverlening | 25,0% | 34,6% | 8,7% | 1.911 | 37,8% |
| Banken en Verzekeraars | 4,4% | 72,1% | 3,2% | 592 | 11,7% |
| Overheid en non-profit | 32,8 | 19,0% | 6,2% | 1.292 | 25,5% |
| Totaal | 100% | - | 24,1% | 5.060 | 100% |

Figuur 12: kantoorwerkgelegenheid provincie Utrecht (data eib, 2011)

Zoals te zien is in de tabel hierboven, werkt het grootste gedeelte van de beroepsbevolking in de handel en Industrie, waarvan weer het laagste percentage werkzaam is in een kantoor. Het grootste percentage kantoormedewerkers bevindt zich in de sector banken en verzekeraars. Zoals misschien ook te verwachten.

Interessant is dat in de voorspelling van Experian de kantoorwerkgelegenheid tot en met 2020 toeneemt. En dat ook het eib concludeert dat tot 2020 de vraag naar kantoorruimte met circa 4% toeneemt. Omdat de Nederlandse bevolkingsgroei aan het teruglopen is, zal volgens het eib de vraag naar kantoorruimte vanaf 2040 gaan dalen. Mede daardoor ontstaat vergrijzing en is de verwachting dat de beroepsbevolking op relatief korte termijn zelfs licht zal gaan afnemen. Dit heeft gevolgen voor de kantorenmarkt. (eib, 2011, p.54) Dat geldt weliswaar voor de provincie Utrecht.

3.5 Beter per kantoor vierkante meter

Uit de statistieken van het EIB volgt dat het gemiddeld ruimtegebruik van kantoorwerknemers in 2010 neerkomt op 22,4 vierkante meter per persoon (vvo, factor 1,16 voor bvo). Uit hun metingen vanaf 1990, blijkt dat het gemiddeld ruimtegebruik van kantoormedewerkers de laatste 10 jaar constant was, terwijl er tussen 1990 en 2000 een afname van 10% zichtbaar was. Dit is deels de oorzaak van marktconjunctuur. Met name in de tweede helft van de jaren negentig was er sprake van een krappe markt en sterke huurprijsstijging. Kantoororganisaties gaan in een dergelijke markt zuinig met het ruimtegebruik om, al dan niet gedwongen door een gebrek aan passend aanbod. Wanneer de conjunctuur in de markt weer omslaat volgt gewoonlijk een periode waarin het ruimtegebruik weer lichtelijk toeneemt. Het neemt iets toe tot 2004, om daarna nagenoeg gelijk te blijven. Het kan zijn dat een onderliggende trend naar een efficiënter ruimtegebruik, onder invloed van 'het nieuwe werken', deze opwaartse correctie in de markt heeft voorkomen."(EIB, 2011, p.54)

Velen gaan er namelijk van uit dat het nieuwe werken zal leiden tot een efficiënter ruimtegebruik. Het Nieuwe werken zal de vraag naar hoeveelheid en type kantoorruimte beïnvloeden en de leegstandsproblematiek niet ten goede komen. Organisaties die Het Nieuwe werken deels of volledig hebben doorgevoerd, hebben hun kantoorruimte met 30 tot 50 procent gereduceerd (ING Economisch Bureau, 2011). Dit is vooral het gevolg van werkplek reductie (aantal vierkante meters kantoorruimte per werknemer), maar wordt ook veroorzaakt door de vermindering van opslagruimte door bestandsdigitalisering. De toepassing van flexibele kantoorconcepten, zoals meer mogelijk wordt door plaats- en tijdonafhankelijk werken, kan de bezettingsgraad van werkplekken verhogen. Het delen van werkplekken (desksharing) en gebruiken van verschillende werkplekken (deskrotating) (Van der Voordt, 2003), leidt dan tot een verminderd ruimtegebruik per medewerker. Bij het nieuwe werken is er per medewerker nog maar 12 m² nodig in plaats van de gebruikelijke 25 m² (Brand, datum onbekend). Het is een trend die bestaat vanuit wensen van kantoorwerknemers, druk om kosten te besparen vanuit bedrijven en eenvoudig omdat technisch meer mogelijk is. "Ook is de gedachte dat steeds meer kantoororganisaties voor betere en dus duurdere locaties hebben gekozen. Het betrekken van betere locaties, bijvoorbeeld om aantrekkelijk te blijven voor werknemers, gaat wellicht gepaard met kostenbesparingen op het ruimtegebruik."(eib, 2011, p.57)

"Hoewel er geen consensus bestaat, zijn de meeste geconsulteerde experts het erover eens dat het ruimtegebruik momenteel daalt en dat deze trend voorlopig zal doorzetten. Deze aanname geldt bij ongewijzigde prijzen, dus sterke prijsdalingen kunnen voor extra ruimtegebruik zorgen." (eib, 2011, p.54)

3.6 Wie doen er aan hnw

Hans Peters, voorzitter van de stichting de Nationale DenkTank, schreef in het rapport 'Maak Werk van de Toekomst' (2011): "Het onderwerp 'het nieuwe werken' is zowel in de media als in bestuurskamers en wandelgangen van organisaties een veelbesproken thema." In datzelfde rapport staat dat mensen het werken van de toekomst veelvuldig associëren met het nieuwe werken. Niet alleen hij, maar vele anderen met hem (Thijs Edelkoort, Saskia Boon) onderschrijven dat veel organisaties nadenken over het nieuwe werken. Volgens Twijnstra Gudde is het merendeel van de Nederlandse kantoorgebruikers zelfs actief bezig met het nieuwe werken. Het nieuwe werken betekent voor kantoorgebruikers met name een manier om slimmer en efficiënter te werken, waarbij verbetering van het bedrijfsresultaat en kostenbesparing centraal staan. De belangrijkste thema's zijn besparing op huisvestingskosten, vergroten van flexibiliteit, terugdringen van mobiliteitskosten en productiviteitsverhoging." (Twijnstra Gudde, 2010, p.3) Hoeveel bedrijven er precies werken volgens het nieuwe werken, is echter moeilijk te meten.

“Vooral organisaties met veel kenniswerkers en een grote informatiecomponent zijn geschikt voor hnw. Beroepen waar creativiteit en denkwerk belangrijke componenten zijn, behalen de grootste ‘winst’ met de invoering van hnw. Toch zijn ook beroepsgroepen met meer gestandaardiseerde werkzaamheden geschikt om bepaalde elementen van hnw door te voeren. Bijvoorbeeld als de werkzaamheden wel in zeer grote mate vastliggen, maar de plaats en tijd niet, zoals bij callcentermedewerkers en systeembeheerders. Het concept is dus breed inzetbaar binnen zowel het bedrijfsleven als de overheid. Zelfs bij invoering van slechts enkele elementen uit het concept, zoals plaats- en tijdonafhankelijk werken, zijn er grote voordelen te behalen voor werkgever en medewerker.”(Langbroek, 2011)

Vanuit de huurder is er veel vraag naar het nieuwe werken. Edelkoort denkt dat alle bedrijven die hun huisvesting aanpassen of verhuizen, in ieder geval hebben nagedacht over het nieuwe werken. Veel bedrijven willen efficiënter gebruiken maken van kantoorruimte. Mede daarom denkt hij dat het nieuwe werken geen trend van voorbijgaande aard is. Efficiëntie is niet iets dat je zomaar opgeeft (Interview Edelkoort, 2012). Ook Saskia Boon denkt dat het een trend is die doorzet. Er wordt immers bespaard op de huisvestingslasten. Het nieuwe werken past bij de nieuwe vormen van technologie en de manier waarop we tegenwoordig tegen werken aankijken. Jongeren gaan daar makkelijker mee om (netwerken). Het is een ontwikkeling die er gewoon is, net als dat er maatschappelijke ontwikkelingen zijn (Interview Boon, 2012).

4. Het nieuwe werken

4.1 Wat is het nieuwe werken

Het nieuwe werken gaat over de vernieuwing die al enige jaren gaande is in de manier van werken van kennisorganisaties. Het gaat over de vernieuwing in het denken over werken en de werkomgeving. Het nieuwe werken wordt in deze tijd vaak geassocieerd met thuiswerken. Beter gezegd: met plaats- en tijdonafhankelijk werken met de toepassing van de nieuwste technologieën. Dit resulteert veelal in flexibele werkplekken met een hogere bezettingsgraad en een efficiënter gebruik van het aantal kantoor vierkante meters. Het gaat minder om de aanwezigheid van medewerkers op kantoor en meer over de resultaten van hun werk. Omdat maatschappelijke en technologische ontwikkelingen voortdurend vragen om een nieuwe manier van werken, is het nieuwe werken eigenlijk tijdloos (Desenco Group, 2012). Organisaties passen zich immers aan, aan hun veranderende omgeving.

Baane, Houtkamp en Knotter van het (vaker genoemde) boek: 'Het Nieuwe Werken ontrafeld' signaleren een viertal werkprincipes van het nieuwe werken:

1. Tijd- en plaats onafhankelijk werken
2. Sturen van medewerkers op resultaat
3. Vrije toegang tot en gebruik van: kennis, ervaringen en ideeën
4. Flexibele arbeidsrelaties

Deze vier werkprincipes zijn als losstaande management concepten, niet per definitie nieuw. Maar in hun samenhang en gefaciliteerd door nieuwe technologie, vormen zij een vernieuwde inrichting van de arbeidsorganisatie (Baane e.a., 2011).

Tijd- en plaats onafhankelijk werken

"Door de snelle ontwikkelingen binnen de informatietechnologie zijn werknemers in staat hun werk te doen, waar ze zich ook bevinden op elk moment van de dag (en nacht)." (CBRE, 2011) Werknemers hoeven daarvoor niet meer elke dag naar kantoor, maar kunnen bijvoorbeeld ook thuis of in het café werken. Niet alleen overdag, maar ook 's avonds, 's nachts en in het weekend. Voor medewerkers betekent dit dat zij hun productiviteit en kwaliteit van leven kunnen verhogen. Door het zelf indelen van hun tijd, sluiten werk en privé beter op elkaar aansluiten (work/life balance) en door het verminderen van reistijd naar kantoor kan die 'extra tijd' beter benut worden.

Sturen van medewerkers op resultaat

"Doordat medewerkers zelf de locatie waar en het tijdstip waarop zij werken kunnen bepalen, is 'zichtbaarheid' voor de manager niet meer vanzelfsprekend. Daarnaast willen medewerkers in steeds grotere mate zelf bepalen op welke wijze zij hun werk inhoudelijk inrichten. Door op resultaat te sturen, kan de manager eenduidige en concrete afspraken met de medewerker maken, over te behalen resultaten. Dit geeft de medewerker duidelijkheid over wat er van hem/ haar wordt verwacht. Het komt er niet op aan hoeveel uur iemand 'maakt', als de afgesproken resultaten maar worden behaald. Gezamenlijk wordt de mate van vrijheid bepaald op basis van wat de medewerker wil en kan. (...) Het idee hierachter is dat medewerkers productiever zijn wanneer ze meer direct betrokken zijn bij besluitvormingsprocessen, dan wanneer alles van te voren is bepaald." (baane e.a., 2011, p.40) Strakke supervisie werkt namelijk demotiverend voor mensen die weinig behoefte hebben aan structuur (Beintema, 2012). In de kern komt deze nieuwe manier van werken neer op: focus op het 'wat' (het resultaat) en neem de vrijheid in het 'hoe' (Qidos, 2011). Er wordt dus niet gecontroleerd op het aantal gewerkte uren -dat is immers ook niet inherent aan een goed resultaat-, maar op de kwaliteit van het geleverde resultaat.

Vrije toegang tot en gebruik van kennis, ervaringen en ideeën

“Voor een effectieve benutting van de ‘total thingking capacity’ van een organisatie, zijn systemen nodig die de veelheid aan kennis en ervaringen op een makkelijke en efficiënte manier bij elkaar brengen.” (Baane e.a., 2011, p.40) “Een digitaal archief bijvoorbeeld is een belangrijke voorwaarde voor het plaats- en tijdonafhankelijk werken. De hardware ondersteuning voor gebruik van dit concept mag ook niet ontbreken. Laptops, niet persoonsgebonden pc’s op de werkplek en een inlogstelsel voor buiten het kantoor zijn bruikbare middelen om het concept te ondersteunen.” (Meijer, 2011, p.8) Om de uitwisseling van ervaringen en ideeën tussen werknemers te bevorderen en verbeteren, is life ontmoeten en communiceren essentieel. Dit is voor veel organisaties dan ook een doelstelling bij de invoering van het nieuwe werken. Omdat er bij sommige organisaties dan nog minder op kantoor gewerkt wordt, veranderen deze organisaties meer in een ontmoetingsplek dan een werkplek. Erik veldhoen, van organisatieadviesbureau Veldhoen en Company, zegt in het tv-programma: de slag om Nederland (KPMG en de kantorenleegstand (2) zaterdag 7 april, 2012), dat hij jaren geleden voorspelde dat we met onze kantorenhuisvesting toegaan naar een café met een bovenzaaltje. Door dit te zeggen ondersteund hij in ieder geval dat de focus op kantoor meer op ontmoeten komt te liggen.

Flexibele arbeidsrelaties

Het nieuwe werken gaat uit van een arbeidsrelatie waarin werkgever en werknemer gezamenlijk tot afspraken komen. Het traditionele vaste arbeidscontract is daarbij niet meer vanzelfsprekend de beste vorm. Arbeidsvoorwaarden en (flexibele) beloningen worden afgestemd op de persoon en zijn of haar geleverde bijdrage. Mensen zullen naar verwachting vaker op project basis werken en daarbij wordt een beroep gedaan op verschillende competenties (Baane e.a., 2011). Een goed voorbeeld is het: takencontract, waaronder veel werknemers van PostNL sinds kort gecontracteerd zijn.

Kort samengevat is het nieuwe werken een verzamelnaam voor een veelheid aan initiatieven op het gebied van tijd- en plaatsafhankelijk werken, outputsturing, vrije kennisuitwisseling en geïndividualiseerde arbeidsrelaties. Er zijn organisaties die het hebben over: ‘kantoorinnovatie’, ‘anders werken’, ‘slim werken’, ‘smart working’, ‘high performance workspace’ of ‘nieuwe werkvormen’. Deze werkvorm benamingen komen overeen met de principes van het nieuwe werken, zoals hiervoor beschreven. Door voor dezelfde trend hetzelfde begrip te gebruiken, wordt duidelijkheid gecreëerd. Het nieuwe werken is geen eenduidige overal toepasbare oplossing en het gaat telkens om maatwerk, gebaseerd op specifieke situaties en gestelde doelstellingen. Bepalende aspecten van de organisatie zijn de aard van de werkprocessen, wijze van communicatie, cultuur en ambitieniveau (CBRE, 2011). Ook Thijs Edelkoort, senior (huisvestings)adviseur bij AT Osborne en expert op het gebied van het nieuwe werken, onderschrijft dit in ons interview: volgens hem kun je als organisatie elementen van het nieuwe werken inzetten, maar hoeft je niet alle aspecten van het nieuwe werken door te voeren, om aan het nieuwe werken te doen. De identiteit, het imago en de huisvesting van een organisatie moeten op elkaar aansluiten. Zo kan het nieuwe werken voor een organisatie juist betekenen dat ze niet gaan flexen als dat beter bij ze past (Interview Edelkoort, 2012).

4.2 Het ontstaan van het nieuwe werken



Figuur 13: Baby met Ipad

De samenleving verandert, de mens verandert en daardoor ook de invulling van het werk. Baane, Houtkamp en Knotter omschrijven deze twee ontwikkelingen die leiden tot een andere invulling van werk: als 'web 2.0' en 'werknemer 2.0' (Baane e.a., 2011).

"Werknemer 2.0 staat voor de veranderende manier waarop steeds grotere groepen medewerkers tegenwoordig leven en werken. Werknemer 2.0 staat synoniem voor een werk- en leefstijl waarbij virtueel samenwerken, communiceren, netwerken en kennis delen centraal staan, en die mogelijk is gemaakt door internet en web 2.0. Hoewel elk mens uniek is en zich dus niet laat vangen in

een categorie, wordt werknemer 2.0 vooral in verband gebracht met de groep mensen die is geboren vanaf grofweg 1985." (baane e.a., 2011, p. 27,35) Deze generatie wordt ook wel omschreven als generatie Y (CBRE, 2011).

Omdat de beroepsbevolking naar verwachting tot 2040 zal blijven afnemen, zullen er in de toekomst meer banen dan beschikbare werknemers zijn. Hierdoor zullen bedrijven beter hun best moeten doen om talent aan zich te binden. "De eisen die werknemer 2.0 stelt matchen niet meer volledig met de manier waarop organisaties zich als werkgever gedragen en de manier waarop werk is georganiseerd." (baane e.a., 2011, p.35)

Met web 2.0 worden de nieuwe ICT-toepassingen bedoeld waarmee sneller en gemakkelijker gecommuniceerd en gewerkt kan worden. Men zoekt kennis online en deelt kennis online. De digitale 'bouwstenen' van 2012 zorgen voor een virtuele werkplek die het mogelijk maakt om plaatsonafhankelijk te kunnen werken (zie de figuur hiernaast). Een computer thuis en op het werk, of één laptop; een server van het werk die ook vanaf huis toegankelijk is; een provider voor mobiel internet en bellen in combinatie met een smart Phone, maken het mogelijk om bijna overal te kunnen werken. Daardoor kan niet alleen overal gewerkt worden, ook de communicatie is instrumenteler en anoniemer, en men is altijd en overal bereikbaar (Qidos, 2011).

4.3 Drijfveren en doelstellingen

Redenen om over te stappen op het nieuwe werken zijn divers. "Wat de aanleiding ook is, er kan altijd vanuit worden gegaan dat organisaties vroeg of laat resultaat verwachten van de ingezette initiatieven op het gebied van het nieuwe werken. Hamel en Prahad (1994) hebben een indeling gemaakt die aangeeft dat organisatievoordeel kan worden gerealiseerd langs twee lijnen. Ten eerste doordat initiatieven bijdragen aan kostenbesparing; ten tweede omdat ze bijdragen aan waarde creatie.

$$\text{Groei} = \frac{\text{Vergroten van opbrengsten} \quad \uparrow \text{Teller}}{\text{Verlagen van kosten} \quad \downarrow \text{Noemer}}$$

Figuur 14: Teller/noemer effect

Zij noemen dit teller en noemer management. Met teller management doelen zij op een strategie die is gericht op het vergroten van de opbrengsten. Teller management is complex, omdat het visie,

overtuiging en discipline vraagt om organisatiegroei te realiseren en er meestal niet precies is aan te geven welke interventie er tot welk effect leidt. Met noemer management bedoelen Hamel en Prahad een efficiencystrategie die is gericht op het tegen de laagst mogelijke kosten inrichten van de bedrijfsvoering. Noemermanagement is maar tijdelijk effectief. Onder druk van de noodzaak tot korte termijn resultaat, grijpen managers vaak naar middelen van kostenreductie; noemermanagement dus. Noemermanagement is belangrijk, maar structurele groei wordt volgens Hamel en Prahad toch vooral gerealiseerd door tellermanagement; waarde creatie. "Met verdedigen alleen kun je tenslotte geen wedstrijd winnen." (Baane, e.a., 2011, p.49-50)

Als het goed is kunnen de doelstellingen van een organisatie voor hnw, dus langs twee lijnen worden uitgezet: kosten besparen en de waarde creëren.

De meest gehoorde en beschreven drijfveren en doelstellingen om over te stappen op hnw staan hierna omschreven (gehoord tijdens de interviews).

Kostenbesparing

Een veel genoemde drijfveer om het nieuwe werken in te voeren is dus kostenbesparing. Dit hoeft niet alleen een drijfveer te zijn, maar zo bleek uit verschillende interviews, kan ook een doelstelling zijn. Veel organisaties zien hnw als een gelegenheid om hun huisvesting efficiënter in te richten. Organisatie besparen daarmee niet alleen kosten, maar zijn ook duurzaam verantwoord bezig. Door plaats en tijdonafhankelijk werken, kunnen bureaus worden gedeeld door middel van persoons-ongebonden werkplekken en kunnen kosten worden bespaard op het aantal werkplekken (de flexfactor). Door wanden weg te laten en het aantal vierkante meters per werkplek te verminderen, kunnen ruimtes efficiënter worden ingedeeld en zijn er minder vierkante meters kantoorruimte nodig. Daarnaast kunnen reiskosten worden verminderd, door het verminderen van het woon-werk verkeer.

Het nieuwe werken ondervindt door de crisis een versnelde invoering. Peter Ruchti, directeur van draaijer + partners, onderschrijft dit. "De vastgoed sector zit immers in zwaar weer. Afnemers laten het afweten, de risico's zijn groot en de financiering is lastig. Daarom is dit een mooie kans om anders te gaan denken en werken." (Ruchti, 2011, p.6)

De drijfveer om over te stappen op hnw kan ook heel operationeel zijn. Bijvoorbeeld het noodzakelijk groot onderhoud aan een gebouw of een noodzakelijke verhuizing door bijvoorbeeld een fusie of overname. Veelal betreft het echter een combinatie van meerdere redenen.

Bevorderen en verbeteren van samenwerking en communicatie

Een veelgenoemde doelstelling om hnw in te voeren is het bevorderen en verbeteren van de communicatie en samenwerking. Organisaties verkeren in de wetenschap dat samenwerking en ontmoeting steeds bepalender worden voor de kwaliteit van organisaties (Veldhoen en company, 2012). "Het gaat hierbij enerzijds om het creëren van een grote interne en externe toegankelijkheid van kennis, ervaringen en ideeën. Anderzijds gaat het om stimuleren van werkvormen waarvoor kennis, ervaringen en ideeën makkelijk productief gemaakt kunnen worden. Om creativiteit te bevorderen moet kennis vrij kunnen stromen. Doordat de interactie tussen werknemers toeneemt, zullen organisaties 'platter' worden." (Baane e.a., 2011, p.40) Thijs Edelkoort gaf tijdens het interview een leuk voorbeeld, van de directeur die achter de medewerker gaat staan -die zit te werken achter zijn bureau- en vraagt: "Zo, wat ben je aan het doen?" Dat creëert een heel andere sfeer dan wanneer de directeur tegenover die werknemer gaat zitten en er een meer natuurlijk gesprek ontstaat. "Het principe 'the bigger the cigar, the larger the office', is achterhaald. De directie hoeft niet langer het hoekkantoor op 'The Penthouse Floor' te hebben met uitzicht aan beide kanten." (Rietmeijer). Edelkoort verteld dat het gebouw vaak een afspiegeling was van het organogram van het bedrijf. Hoe hoger in de boom, hoe hoger in het gebouw en hoe groter de

kamer. Het kon zomaar voorkomen dat je elkaar nooit tegenkwam. Bij het nieuwe werken is dat anders zegt Edelkoort. Het is juist de bedoeling dat mensen elkaar tegenkomen. Bovendien denkt hij dat het nieuwe werken mensen dwingt om te communiceren en sociaal te zijn. De omgeving roept andere gedrag bij mensen op. Vroeger zaten mensen met z'n tweeën of alleen op één kamer, dat gaf mensen de gelegenheid volledig anoniem te werken. In een grote open ruimte kan dat niet meer (Interview Edelkoort 2012).

Aantrekkelijke werkgever

Voor sommige organisaties is het hebben van een aantrekkelijk werkgeversimago een goede rede om het nieuwe werken in te voeren. Pim Macke van Jones Lang LaSalle omschrijft dit tijdens een interview, als het vormgeven van een 'merk'. Een aantal organisaties wil vooral aantrekkelijk zijn voor jongere generaties medewerkers. De nieuwe generatie (schaarse) talenten neemt geen genoegen met ouderwetse bedrijfsvoering (Interview Macke, 2012).

Tevredenheid en productiviteit verhogen

Zoals uitgelegd door Hamel en Prahad, is het meestal de bedoeling dat initiatieven zoals hnw bijdragen aan waarde creatie. Bij sommige organisaties leeft de overtuiging dat als medewerkers goed in hun vel zitten, meer tevreden zijn en betrokken zijn, hun productiviteit verhoogt (Baane e.a., 2011). Er wordt dan gekeken naar de wensen van medewerkers, wat hebben ze nodig en hoe kan dat het beste worden gefaciliteerd. Dit kan zich vertalen door middel van de bedrijfscultuur, de managementstijl, het arbeidscontract en de huisvesting. In de huisvesting komt dat bij hnw naar voren door activiteit gerelateerde werkplekken.

Ook uit een onderzoek van de Nationale Denktank kwam naar voren dat de productiviteit van medewerkers stijgt, onder invloed van bepaalde aspecten. "Comfort is essentieel voor de productiviteit van medewerkers. Hierbij kun je denken aan het meubilair en de aanwezige voorzieningen. Creativiteit van medewerkers stijgt bij de aanwezigheid van grote planten, uitzicht op natuur en ramen in een werkkamer. Eigen controle over verlichting, meubilair en temperatuur leidt bovendien tot een hogere ervaren productiviteit. Daarnaast is het effectief om voor activiteiten die op het kantoor plaatsvinden, zoals vergaderingen, ruimtes verschillend in te richten. De ideale werkplek is niet meer een werkplek, maar een schakeling van plekken die creativiteit en productiviteit van werknemers bevordert" (Nationale Denktank, 2011, p.66-67)

Duurzaamheid

Wat hebben duurzaamheid en het nieuwe werken met elkaar te maken? "De introductie van hnw biedt mogelijkheden om doelstellingen te realiseren op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen; duurzaamheid bijvoorbeeld." (CBRE, 2011, p.6) De algemene tendens die er nu speelt onder huurder op de kantorenmarkt is dat het huisvestingsbeleid waardevaster, verantwoord en duurzamer moet. Het is niet altijd even zwart/ wit; of het nieuwe werken, of duurzaam en verantwoord (DTZ Zadelhoff, 2011). Het onderwerp duurzaamheid is voor Wouter Oosting van Rietmeijer onlosmakelijk verbonden met 'het nieuwe werken.' Minder vierkante meters en een efficiëntere inrichting van de werkplek, betekenen automatisch minder verbruik van grondstoffen en energie (Oosting, 2009). Ook Saskia Boon legt in ons interview de relatie tussen duurzaamheid en het nieuwe werken. Ze vergelijkt People, Planet, Profit met de drie stafafdelingen van een organisatie waar het nieuwe werken effect op heeft. 'People' kan gelinkt worden aan de Human Resource afdeling, 'Planet' aan de ICT-afdeling en 'Profit' aan de Facility Management afdeling. Door het efficiënter omgaan met kantoorruimte maakt een organisatie niet alleen 'Profit', maar wordt ook energie bespaard ('Planet'). En door het verminderen van de reiskilometers naar het werk wordt er niet alleen aan de 'People' gedacht, maar wordt ook de co2 uitstoot verminderd ('Planet').

4.4 Gebruikerskenmerken

"Mensen brengen een groot deel van hun tijd door op het werk. De werkomgeving heeft invloed op zowel de arbeidsproductiviteit, de arbeidsparticipatie als de motivatie van werkende mensen. Innovaties maken het mogelijk deze drie factoren te verbeteren in de fysieke en virtuele werkomgeving. (...) Voor de fysieke werkomgeving ligt de nadruk op de optimale vormgeving en op de verschuiving van de traditionele werkomgeving in een kantoor naar nieuwe werkomgevingen elders. Organisaties huren steeds vaker externe adviseurs in om hun fysieke werkomgeving vorm te geven. Werkomgeving is een uiting van de filosofie en de strategie van organisaties." (Nationale Denktank, 2011, p.65)

De essentie van een kantoor is dat het de business van de gebruiker optimaal moet faciliteren. Dat is bij de inrichting van een kantoor volgens de principes van het nieuwe werken, niet anders. Er zijn organisaties die daarvoor niets nodig hebben, er zijn er die dat wel doen (Oosting, 2009). Volgens Dik Bijl -zichzelf benoemde ambassadeur van het nieuwe werken, voormalig ict-er en Microsoft medewerker- speelt het gebouw een secundaire, maar niet onbelangrijke rol speelt bij de doorvoering van het nieuwe werken. Het aanpassen van de huisvesting aan een nieuwe werkvorm, is een goede manier om hnw fysiek kenbaar te maken (Bijl, 2009).

Uit verschillende onderzoek van het Center for People and Buildings (CfPB) naar organisaties en hun ervaring met het nieuwe werken, bleek dat "de fysieke verandering in de werkomgeving voor bijna iedere organisatie hetzelfde is." (Meijer, 2011, p.7) Deze fysieke verandering kan door het CfPB worden samengevat in: activiteit gerelateerde werkplekken, dossier digitalisering en een flexfactor. Uit niet CfPB gerelateerde documentatie, uit de praktijkvoorbeelden en uit de interviews, kwam tevens naar voren dat de huisvesting 'contact en ontmoeting' moet stimuleren, dat hij moet bijdragen aan het neerzetten van het gewenste imago, dat zowel de omgeving als de huisvesting zelf moeten inspireren.

Activiteit gerelateerd werken

Naast conventionele kantoren waarin iedereen een vaste werkplek heeft in een kamer of op een teamkantoor, zijn er alternatieve manieren van het vormgeven van een werkomgeving. Door niet de eigenaar van de werkplek centraal te stellen, maar de activiteit die er moet worden verricht ontstaan activiteit gerelateerd werkplekken. Dit houdt in dat werknemers een werkplek kiezen die het beste past bij hun activiteit van dat moment. Dit kunnen zijn: concentratieplekken, overlegplekken, vergaderruimten, gedeelde (open) werkplekken, aanlandplekken en loungeplekken. De mix van aanwezige soorten werkplekken is gebaseerd op de werkprocessen binnen de organisatie. Zo kunnen verschillende afdelingen verschillende werkplekken hebben, die passen bij de werkactiviteit van hun medewerkers. "Werkplekken zijn vaak gelegen in gebieden of vlekken waar een bepaalde afdeling primair gebruik van kan maken. Mochten er op een bepaald moment plekken tekort zijn in het primaire gebied dan kunnen medewerkers uitwijken naar andere gebieden of vlekken om een geschikte plek te vinden." Wanneer een medewerker aan een activiteit begint waar een ander type plek meer geschikt voor is, dient er van plaats gewisseld te worden (Brunia, 2010, p.27).

De gedachte achter activiteit gerelateerd werken is dat werknemers op deze manier effectiever zijn. Doordat in de huidige kenniseconomie de mens de kritische productiefactor is, is het belangrijk deze centraal te stellen (steelcase, 2011).

Flexfactor

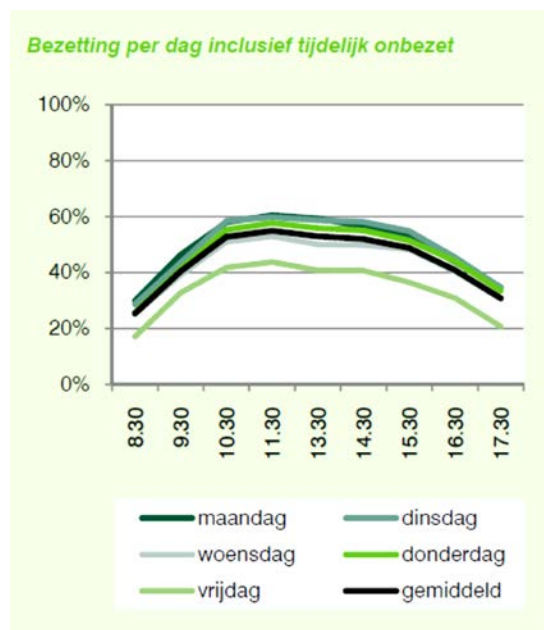
Hoewel er geen directe relatie bestaat tussen de 4 werkprincipes van hnw en een efficiënter vierkante meter gebruik, zien veel organisaties hnw als een gelegenheid om te besparen op de kantoor vierkante meters. Er worden minder werkplekken gerealiseerd dan het aantal medewerkers, zodat ze

moeten gaan 'flexen'; en er wordt vaak ook nog minder ruimte per bureau gereserveerd. Het aantal plekken per medewerker (de flexfactor) wordt meestal rond de 0.7-0.8 gelegd. Dat wil zeggen dat 70 tot 80 procent van het aantal medewerkers een flexplek tot zijn/haar beschikking heeft. Er wordt dan aangenomen dat 20 tot 30 procent van de medewerkers in de piekbezetting niet op kantoor werkt (elders, op vakantie, ziekte). "Organisaties doen vaak een bezettingsgraad-meting en baseren daarop het aantal benodigde plekken." (Meijer, 2011, p. 7) Deze wordt meestal afgesteld op de piekbezetting, zodat iedereen altijd een plekje kan vinden op het drukste moment.

Digitalisering

Om een vrije toegang tot en gebruik van kennis ervaringen ideeën mogelijk te maken, mogen soft- en hardware ondersteuning niet ontbreken. Denk aan een digitaal archief, telefoons, laptop of niet persoonsgebonden pc's op de werkplek; en een inlogstelsel voor buiten het kantoor of de mogelijkheid om in de 'cloud' te werken (de 'cloud' is een digitale server) (Meijer, 2011, p.8).

"Omdat de ideale werkplek zich niet altijd meer op kantoor bevindt, zijn communicatiemiddelen belangrijk. Talloze mogelijkheden maken directe communicatie tussen werknemers denkbaar." (Nationale Denktank, 2011, p.66-67)



Figuur 15: Bezettingsgraad meting

Bezettingsgraad

CB Richard Ellis heeft bezettingsgraad metingen gedaan bij meer dan dertig kantoorhoudende organisaties, verschillend in sector en in grootte. Uit deze onderzoeken blijkt een gemiddelde bezetting van 50% bij de 'traditionele' kantoorconcepten. Hierbij zijn zelfs de 'tijdelijke onbezette' werkplekken (werkplek lijkt in gebruik, maar er is niemand) meegerekend. Daarnaast wordt een piekbezetting van 70% gemeten, dus op het drukste moment in de week staan nog drie van de tien plekken leeg. De hoogste bezetting wordt gemeten op dinsdag en (zoals verwacht) toont vrijdag de grootste leegstand. De grafiek die bij dit onderzoek hoort, is hiernaast te zien.

Door een werkplek persoonsongebonden te maken, kan deze door meerdere werknemers gebruikt worden. Dit houdt ook in dat medewerkers werken volgens het clean-desk principe en hun werkplek dus schoon achterlaten bij het verlaten. Vaak worden hier intern afspraken over gemaakt, na hoe lange tijd dit principe in werking treedt. Bij CBRE Global Investors is dit bijvoorbeeld na 2 uur van het verlaten van de werkplek. Dit betekent dus dat werknemers hun werkplek niet kunnen verpersoonlijken met bijvoorbeeld een foto of een plantje. Er is niet mis met een voorkeur voor een bepaalde werkplek, maar werknemers kunnen er geen rechten aan ontnemen (Brunia, 2010).

Het gebruik maken van de flexfactor leidt dan, volgens Sander Gelinck van SBR tot een besparing van 10-15 m² kantoorruimte per werknemer (Gelinck, 2011, p.3). Of zoals ING Economisch Bureau het omschrijft, tot een totale besparing van 30 tot 50 procent op de kantoorruimte (ING Economisch

Bureau, 2011). Of in de metingen van CBRE, adviesbureau voor commercieel vastgoed, tot een ruimte-efficiency verbetering van tenminste 15%. Kortom leiden deze toepassingen tot een reductie van het aantal benodigde kantoorvierkante meters.

Daarnaast leidt het opschroeven van de bezettingsgraad, tot een benodigde verbetering van de technische kwaliteit van het gebouw. Er zitten immers meer mensen op dezelfde hoeveelheid vierkant meters. Hier zullen de installaties op moeten worden aangepast, zodat de luchtkwaliteit en temperatuur in het gebouw in orde is.

Ontmoeten

Mensen hoeven minder naar kantoor om te werken en meer om andere dingen te doen; zoals: overleggen met hun collega's, om onderdeel uit te maken van een groep en of om routinematige werkzaamheden te verrichten. Daarom is het van belang dat collega's elkaar nog ontmoeten en informatie met elkaar blijven delen (CBRE, 2011). Daarnaast willen veel organisaties de samenwerking en communicatie bevorderen en verbeteren. Dat staat los van het feit of werknemers minder op kantoor zullen werken. Om dit met de huisvesting te faciliteren, verteld Saskia Boon in een interview, zijn veel ontmoetingsplekken nodig. Zoals centrale knooppunten waar mensen samen komen van bijvoorbeeld de koffie automaat, de printers of de entree van het gebouw. En centrale stijgpunten in de vorm van trappen of liften. "We kunnen ons daarbij bijvoorbeeld laten inspireren door de brede trappen die de Italianen in openbare ruimten plaatsen. Het mooie van zo'n trap is dat deze passanten de ruimte biedt om even stil te blijven staan voor een praatje." (Edelkoorts, 2009) Ook visuele ontmoeting wordt in dit concept vaak meegenomen. Dit kan bijvoorbeeld door het creëren van vides, atria en veel horizontale zichtlijnen. Transparante materialen ondersteunen dit. Steven de Haas legt tijdens ons interview uit dat hij altijd een maximale afstand van 30 meter hanteert waarbij mensen het nog 'gemakkelijk' vinden om met elkaar te overleggen. Wanneer er binnen het kantoor meer dan 30 meter moet worden gelopen om elkaar te spreken, schijnen mensen dit minder snel te doen (Interview Steven de Haas, 2012).

Imago

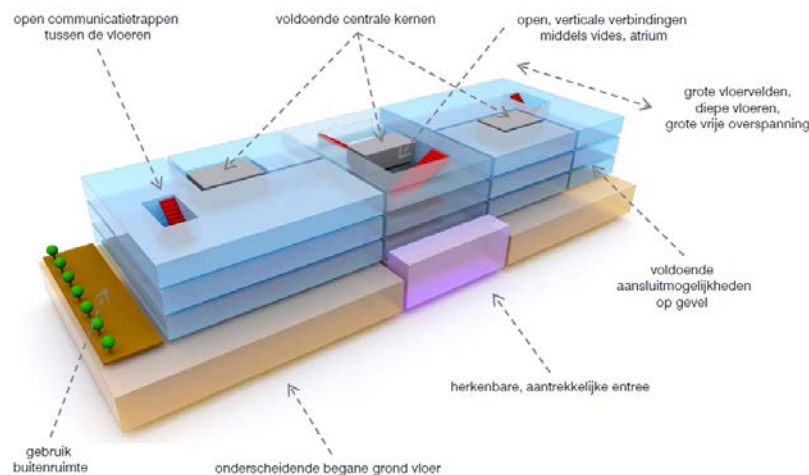
Het uitdragen van het imago, de bedrijfscultuur of het 'merk' van de organisatie, kan door middel de 'look en feel'. Dit kan door de uitstraling van de inrichting, maar ook bijvoorbeeld door een aantrekkelijke herkenbare entree. Een organisatie kan hiermee uiting geven aan haar eigen identiteit en een gastvrije ontvangst is mogelijk. Bij een multi-tenant situatie creëren wij het liefst een 'gebouw ín een gebouw'. Iedere organisatie wil haar identiteit kunnen uitstralen en dat gaat het best door een eigen, herkenbare entree." (CBRE, 2011, p.10)

Inspireren

"De sociale functie die het kantoor heeft verandert van een vaste stek in een ontmoetingsplaats waar medewerkers op z'n tijd graag naartoe komen en waar ze energie en inspiratie kunnen opdoen." (Baan e.a., 2011, p.40) Als mensen meer vrijheid krijgen in waar ze gaan werken en tegelijkertijd de samenwerking en communicatie verbeterd moet worden, is het wel nodig dat werknemers (af en toe) naar kantoor komen. Het kantoor moet mensen inspireren en aantrekken. Daarnaast bleek uit meerdere interviews dat kantoorgebruikers graag werken in een omgeving vol reuring en dynamiek. Omdat werknemers privé en werk in toenemende mate met elkaar willen combineren, wordt een hoog voorzieningenniveau steeds belangrijker. Bovendien geldt hier hetzelfde als voor het interieur; de omgeving moet wel inspireren aan aantrekken om naar kantoor te komen. Bij de verschillende voorzieningen kan gedacht worden aan: horeca, supermarkt, winkels, stomerij of sportschool. De hele dag door kunnen medewerkers efficiënt gebruik maken van deze voorzieningen.

Maten

CBRE stelt dat kantoorgebouwen geschikt voor hnw, geen fysieke beperkingen mogen hebben in het gebruik. Daarbij denkt CBRE dat vloeren vanaf 1.000 m² per verdieping meer geschikt zijn. Tot metrages van 2.000 m² á 3.000 m² kan mogelijk na enkele ingrepen (creëren van open trappen, aanpassingen akoestiek, klimaatinstallatie, ICT) nog wel tot een oplossing worden gekomen. Bij grotere metrages gaan relatief kleine verdiepingen beperkend worden. CBRE wil zelfs zo ver gaan door te stellen dat nieuwbouw dan de enige oplossing is (CBRE, 2011, p.9 & investeringsbeleid, 2011, p.39). Saskia Boon legt tijdens het interview uit dat grote diepe vloeren makkelijker indeelbaar zijn, omdat je bijvoorbeeld kunt 'spelen' met midden zones. Medewerkers kunnen elkaar makkelijk vinden en de grote vloeren zorgen voor openheid, transparantie en zichtlijnen. Een gevel stramienmaat van maximaal 1,8 m in combinatie met een overspanning van 16,2 m, zou er tevens voor moeten zorgen dat de situering van verschillende typen gesloten ruimten, gericht op concentratie en formeel overleg (waar wanden voor nodig zijn), mogelijk wordt. Hoewel CBRE pleit voor grote werkvloeren, worden deze vervolgens weer onderverdeeld in zones met centraal gelegen vaste kernen en daal- en stijgpunten.



Figuur 16: het meest ideale nieuwe werken gebouw volgens CBRE

Bovendien kwam er tijdens verschillende interviews met Nikaj van Hermon (Transactie Directeur PostNL Real Estate) en Alex Verhoog (Technisch project manager CBRE G.I.) naar voren, dat zij liever niet al te diepe vloeren hebben in verband met de lichtinval. Ook andere geïnterviewde zagen geen directe meerwaarde in grote diepe vloeren.

Voor de werkplek indeling over het gebouw en over de verschillende vloeren, zijn alle geïnterviewde het eens: Hoe verder verwijderd van het ankerpunt, hoe rustiger en geconcentreerder de werkplekken. "De indeling van de vloeren start doorgaans bij binnenkomst met een ankerpunt: ook wel 'de huiskamer van de werkvloer', met faciliteiten zoals koffie, garderobe, lockers en printers. Omdat daar de meeste reuring plaatsvindt, zijn de dynamische plekken (gericht op samenwerking en informeel overleg) daaromheen gelegen. Door verschillende typen gesloten ruimten (gericht op concentratie en formeel overleg) te verspreiden over de vloer, ontstaan werkgebieden 'op menselijke maat'. En, door de afwisseling van open en gesloten ruimten, blijft de rust op de open vloer bewaard." (CBRE, 2011, p.10)

Bereikbaarheid ov

“Hoewel autobereikbaarheid en parkeervoorzieningen nog steeds hoog op het wensenlijstje staan, neemt het belang van de bereikbaarheid met het openbaar vervoer en met de fiets toe. Een uitstekende bereikbaarheid is essentieel in een tijdperk, waarin tijd- en plaats onafhankelijk werken centraal staan. Kantoren gaan immers functioneren als ontmoetingsplekken, omdat communicatie en samenwerking de slagader zijn van veel organisaties. Daarnaast werken de bewustwording rondom duurzaamheid en de congestie op de Nederlandse wegen als vliegwielen. Hoe groter het knooppunt van openbaar vervoer, des te aantrekkelijker de locatie.” (CBRE, 2011, p.9)

Kleinschalig onderzoek CBRE

In een kleinschalig onderzoek naar de invloed van het nieuwe werken op de kantooromgeving, heeft CBRE de manier van werken en de gebruikerskenmerken uitgezet tegen een schaal van traditioneel naar vernieuwend (CBRE, 2011).

| TRADITIONEEL | VERNIEUWEND | INNOVATIEF |
|---------------------------------------|--|--|
| Manier van werken | | |
| Routinematige-/productiewerkers | ↔ | Kenniswerkers |
| Hierarchische organisatie | ↔ | Netwerkorganisatie |
| Sturen op aanwezigheid en controle | ↔ | Sturen op resultaat en vertrouwen |
| Op kantoor werken | ↔ | Overal werken |
| Individueel werken | ↔ | Samen- en projectmatig werken |
| Minimale creativiteit en kennisdeling | ↔ | Maximale creativiteit en kennisdeling |
| Werken met huidige generaties | ↔ | Inspelen op nieuwe generaties |
| Kantoorgevoel | ↔ | Thuisgevoel |
| Minimale duurzaamheid | ↔ | Maximale duurzaamheid |
| Weinig invloed werk/privé balans | ↔ | Veel invloed werk/privé balans |
| Vaste ICT-tools en fysieke archieven | ↔ | Mobiele ICT-tools en digitale archieven |
| Gebouw | | |
| Standaard kantoorgebouw | ↔ | Eigen uitstraling en identiteit |
| Ondiepe vloeren | ↔ | Diepe vloeren, grote vloervelden |
| Functionele entreehal | ↔ | Sociaal hart en atrium |
| Liften en noodtrappenhuizen | ↔ | Open trappen en vides |
| Functionele faciliteiten | ↔ | Communicatieve faciliteiten |
| Kantoorconcept | | |
| Gesloten kamers | Combinatie gesloten/open | Voornamelijk open space |
| Vaste werkplekken | Combinatie vast/flexibel | Flexibele werkplekken |
| Standaard werkplekken | Combinatie standaard/overleg | Verschillende typen werk/overlegplekken |
| Maximale kastruimte | Beperkte kastruimte | Minimale kastruimte gecentraliseerd |
| Geen ontmoetingspunten | Minimale ontmoetingspunten | Maximale ontmoetingspunten |
| Cijfers | | |
| 20-25 m ² per werkplek | 15-20 m ² per werkplek | 18-22 m ² per werkplek |
| 20-25 m ² per medewerker | 12-20 m ² per medewerker | 9-18 m ² per medewerker |
| Flexfactor: 100% | Flexfactor: 80-100% | Flexfactor: 50-80% |
| Geen mobiliteit | Lage mobiliteit | Hoge mobiliteit |
| Voorbeelden | | |
| Juridische dienstverlening | Gemeenten en provincies Ministeries Gezondheidszorg Onderwijs | Zakelijke en financiële dienstverlening Consultancy ICT-organisaties Banken |

Figuur 17: Werkconcept koppeling huisvestingskenmerk

4.5 Pro's en Con's voor de nieuwe werknemer

Uit de onderzoeken van Baane, Houtkamp en Knotter bleek dat de waargenomen effecten en resultaten van het nieuwe werken, sterk uiteen te lopen. Dat wil zeggen: sommige studies wijzen op een duidelijke correlatie tussen interventie en effect, terwijl andere studies dit niet aantonen.

+ Pro & – Con

+/- Tijd- en plaatsonafhankelijk werken (work/life balance)

In de eerste plaats vinden veel mensen flexibele werktijden gewenst. Het zelf indelen van je tijd kan leiden tot een goede werk/privé balans. Wanneer je om drie uur een keer je kind van school moet halen kan dit, want je werkt 's avonds wat langer door (CBRE, 2011). Aan de andere kant kan door thuiswerken de scheidslijn tussen werk en privé vervagen. Ben Dankbaar wijst erop dat sommige mensen die thuiswerken juist moeilijk weten wanneer te stoppen. Dat is de groep die meer risico loopt op een burn-out. Het collectieve ritme van op dezelfde tijd en plaats met elkaar werken kan daarin beschermend werken. 'Thuiswerkers ervaren dat het werk eindeloos wordt, nooit afkomt, omdat zij niet weten waar de grens ligt.' Managers kunnen die onduidelijkheid en twijfel wegnemen door hen te vertellen wat zij van elke medewerker individueel verwachten. Ook Regus deed een onderzoek dat aantoonde dat meer dan een derde van de Nederlanders over werkt en werk mee naar huis neemt; tijd- en plaatsonafhankelijk werken komt dit fenomeen niet ten goede (HNW in bedrijf, 2011). Voor de leidinggevende geldt dat "veel leidinggevendenden het nog altijd prettig en vertrouwd vinden om te sturen op aanwezigheid op kantoor" (CBRE, 2011, p?) De leidinggevende heeft vaak minder controle over werknemers die thuis werken en bovendien vallen 'afwezige' werknemers minder makkelijk te coördineren. Ook werknemers zijn soms bang om minder zichtbaar te zijn voor hun leidinggevende. Zij vragen zich af hoe hun manager hun functioneren nog goed beoordelen, wanneer ze elkaar minder vaak zien. Managers kunnen deze angst wegnemen door op afstand werk te controleren.

+/- Sturen op resultaat

Gestuurd worden op resultaat is niet voor iedereen weggelegd. Potentieel knelpunt bij het nieuwe werken is dat medewerkers die ermee aan de slag gaan, veel zelfstandiger moeten kunnen werken. Deze medewerker moet zelf keuzes kunnen maken, zichzelf aansturen en goed werken zonder dat de leidinggevende in de buurt is. De valkuil is dat niet iedereen deze talenten heeft. Marjette Slijkhuis is organisatie psycholoog en promoveerde in maart dit jaar aan de Rijksuniversiteit van Groningen. Ook zij concludeerde dat sommige mensen meer behoeften hebben aan structuur, waardoor thuiswerken niet voor hen geschikt is. Autonomie werkt niet voor iedereen motiverend. Voor sommige mensen werkt juist de aanwezigheid van een leidinggevende en sommige mensen vinden het heel fijn dat ze de mogelijkheid krijgen hun werkzaamheden in te richten op de manier die ze zelf willen. Strakke supervisie werkt motiverend voor mensen met veel behoefte aan structuur, en demotiverend voor de andere groep. Slijkhuis adviseert voor de implementatie van een nieuwe werkvorm, eerst een inventarisatie van het soort medewerkers binnen de organisatie te houden. Wie heeft er baat bij thuiswerken en wie juist niet. Dat kost tijd en moeite, maar netto is het voor het bedrijf het efficiëntst als ze het beste in iedere werknemer naar boven halen (Beintema, 2012). Ook hier concluderen Baane, Houtkamp en Knotter dat alle mensen ongelijk zijn, en sturen op resultaat dus niet voor iedereen geschikt is (Baane e.a., p.149).

+ Pro hnw

+ Activiteit gerelateerd werken

Zoals al vaker in dit rapport besproken, zou activiteit gerelateerd werken de productiviteit van mensen ten goede komen. Iedereen is het er vast wel over eens dat een concentratie vereiste taak, eerder een stille dan een luidruchtige ruimte vereist. En dat mensen met zo'n taak dus productiever zijn in een stille ruimte.

+ Files vermijden

Nederland heeft te maken met een hoge bevolkingsdichtheid en een hoge verstedelijking waardoor de files lang zijn (CBRE, 2011) "De gemiddelde Nederlander reist 54 minuten per werkdag van huis naar werk en terug. Dat is het hoogste gemiddelde van Europa. Door meer thuis te werken en minder te reizen, houden mensen tijd over. De verwachting is dat ongeveer de helft van deze tijd effectief aan werk wordt besteed, en de andere helft aan meer ontspanning." (PWC, 2011) Ook Essent heeft geanalyseerd hoe de reistijd effect heeft op hun medewerkers. Ze ontdekten dat mensen het liefste in de thuissituatie of dicht bij huis willen werken. Essent besloot hun vastgoed zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op de reistijd van hun medewerkers en heeft mede daarom een nieuw kantoor in Utrecht laten maken (Montagne, 2011).

- Con hnw

- Contact met collega's

Het nieuwe werken kent ook aandachtspunten. Door veel thuis te werken kan het contact met collega's verwateren. Met het nieuwe werken verloopt contact vaak digitaal. Werk je veel digitaal, dan heeft dat invloed op het sociale contact. Menselijk contact is immers een belangrijke factor bij geluk op het werk.

Daarnaast maakt thuiswerken, het werken in teamverband lastiger. Zonder life contact moeten teamleden van elkaar weten waar ze zijn en of ze aan het werk zijn. Bovendien is intensief samenwerken op afstand, soms lastig. Ook zal de een gemakkelijker aangeven dat hij een bepaalde periode niet bereikbaar is (omdat hij bijvoorbeeld gaat sporten) dan de ander.

Hiervoor zijn natuurlijk oplossingen te bedenken, zoals bijeenkomsten zodat medewerkers en managers elkaar regelmatig ontmoeten, of slechts een paar dagen per week thuiswerken toestaan. Het werkt ook altijd beter wanneer hnw niet van bovenaf wordt opgedrongen, maar wanneer werknemers er zelf voor kunnen kiezen. Ook zal het management er voor moeten zorgen dat medewerkers zich desondanks betrokken blijven voelen bij hun organisatie; dat ze zich ermee kunnen blijven identificeren (HNW in bedrijf, 2011).

- Goede werkplek thuis en op kantoor

Niet alle medewerkers beschikken over een goede werkplek thuis. Dat gaat niet alleen over de beschikking tot een werkkamer of bureau, maar ook het ongestoord kunnen werken (bijvoorbeeld gestoord worden door kinderen). Wanneer de werkgever het verplicht stelt om thuis te werken, zullen zulke goed geregeld moeten worden. (Bron: GIDS voor Personeelsmanagement)

Daarnaast waarderen medewerkers een vaste werkplek. Bureaus kunnen persoonlijk worden gemaakt met een plantje en een foto en je loopt nooit de kans dat iemand je lievelingsplek heeft ingepickt; of nog erger: dat er helemaal geen plek is (HNW in bedrijf, 2011).

- Geluidsoverlast in een open kantoor

Open kantoor ruimtes brengen meer geluidsproblemen met zich mee, dan het conventionele kamertjeskantoor. Open kantooruimtes kunnen te stil zijn -waar een pen vallende pen een cubicle

verder geluidsoverlast veroorzaakt-, of te luidruchtig –waar conversaties van anderen het onmogelijk maken voor anderen om zich te concentreren (Steelcase, 2011).

Veel organisaties met open vloeren maken daarom gebruik van geluiddempende materialen, zoals: geperforeerde plafonds, veel vloerbedekking en geperforeerde wanden en kasten. Ook ‘sound masking’ kan een oplossing zijn voor dit probleem. ‘Sound masking’ is een systeem dat een soort niet te horen achtergrond geluid produceert, waardoor bestaande geluiden uit de open ruimte gedempt worden

Conclusie

“Naast investeringen in arbeids- en Arbo voorwaardelijke maatregelen, dient er vooral ook geïnvesteerd te worden in collegiale verhoudingen. Vragen die hierbij spelen zijn: hoe gaat men met elkaar om, hoe wordt er aangestuurd, hoe vaak komen collega’s bij elkaar, wat zijn de verwachtingen en welke omgangsvormen worden er gehanteerd? Dit zijn voor de hand liggende onderwerpen, maar worden juist daarom vaak over het hoofd gezien. In dat geval dreigen situaties als sociaal isolement, frustraties, miscommunicaties en loyaliteitsverlies.” is (HNW in bedrijf, 2011).

4.6 Implementatie: Wanneer en hoe het nieuwe werken invoeren

Thijs Edelkoort legt tijdens het interview uit dat het belangrijk is dat het nieuwe werken in alle facetten van de organisatie wordt doorgevoerd. Er moet gezorgd worden voor een integrale aanpak van HR, ICT en Facilities met één gezamenlijke opdrachtgever. Het probleem is vaak dat niemand de verantwoordelijkheid neemt; dat iedere afdeling een eigen aanspreekpunt in de board heeft, zodat niemand echt domeinhouder is. Het werkt het beste wanneer alle afdelingen hetzelfde beleid voeren en een initiatief integraal wordt doorgevoerd.

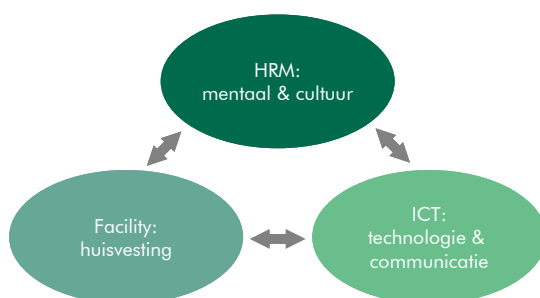
Drie stafafdelingen

Behalve Edelkoort leggen meerder partijen uit dat het nieuwe werken effect heeft op een drietal stafafdelingen van de organisatie:

- Facility Management (FM)
- Informatie- en Communicatie- Technologie (ICT)
- Human Resource Management (HRM)

Voor deze drie stafafdelingen worden verschillende benamingen gebruikt als: Bricks, Bites en Behavior (Baane e.a., 2011), fysiek, virtueel en mentaal (Veldhoen en Company, 2012). Met deze drie aspecten wordt er bedoeld dat, om plaats- en tijdonafhankelijk te kunnen werken, de huisvesting en of de fysieke werkplek wordt aangepast, de werkgever en werknemer hun werkstijl en gedrag moeten aanpassen en om dit alles te ondersteunen er geavanceerde ICT toepassingen nodig

zijn. Of wanneer je het omdraait: werknemers zijn door de geavanceerde ict-toepassingen van vandaag anders gaan werken en hebben hun huisvesting daarop aangepast.



Figuur 18: Drie stafafdelingen onder invloed van hnw

Management

Daarnaast is belangrijk dat het topmanagement instemt met de

gewenste verandering en dat vervolgens ook uitdraagt. Als dit niet gebeurt, wordt het niks. Als voorbeeld noemt Edelkoort de invoering van het nieuwe werken bij de Rabobank. Een van de succesfactoren van hnw daar, was dat er een visionair bovenin was die de lijnen uitzette. Vervolgens was er in de ontwikkeling van de werknemers heel veel zelfstandigheid; ze hadden immers het goede voorbeeld van het management gekregen. In een ander voorbeeld noemt hij de lounge bank die tegenwoordig ook als overleg- of werkplek gebruikt mag worden. Edelkoort werkte ooit op een kantoor waar iemand een opvallende bank op de kop had gefikt. Die hadden ze in de gezamenlijke ruimte gezet, waar soms mensen op gingen overleggen of samenwerken. Dan liepen er mensen langs die zeiden "zitten jullie lekker?" Alsof mensen op die bank niet aan het werk waren. Met het nieuwe werken heb je meer van dit soort plekken die ook daadwerkelijk bedoeld zijn als (tijdelijke) werkplek. Als de directeur daar dan gaat zitten werken, ziet iedereen dat het goed is. Het 'loungeplek concept' wordt steeds meer geaccepteerd en al helemaal als het management daarin meegaat.

Imago

Ook is het belangrijk dat het gewenste imago past bij de identiteit van de organisatie. Identiteit, Imago en huisvesting moeten op elkaar aansluiten. Zo kan het nieuwe werken voor een organisatie juist betekenen dat ze niet gaan flexen. Door het vertalen van het imago en de identiteit van een organisatie, kan gezocht worden naar een passende huisvesting. Als metafoor gebruikt Edelkoort een vrouw die opzoek is naar een jurk. Ze kan die jurk wel gaan kopen in een winkel waar ze haar maat niet hebben, maar uiteindelijk zit een jurk in haar eigen maat toch het lekkerste. Daarom is het belangrijk voor organisaties om hun eigen identiteit te formuleren en die tot uiting te laten komen in de werkvorm die ze hanteren. Je kunt namelijk zelf bedenken wat je wilt uitstralen, maar anderen moeten uiteindelijk ook iets van je vinden. Daar heb je geen invloed op. Je persoonlijkheid en je gewenste imago moeten dus matchen. Anders is het niet geloofwaardig. Daarvoor zullen organisaties de waarom-vraag moeten stellen. Als voorbeeld weer een vrouw die opzoek is naar jurk, dit keer een korte jurk. Waarom? Omdat ze haar lange benen wil benadrukken. Andere vrouwen vinden dat mooi en gaan ook opzoek naar een korte jurk. Ze beginnen bij de oplossing, maar vroegen zich niet af: ben ik een vrouw met lange benen? Nee, ze zijn helemaal geen vrouw met lange benen, dus die korte jurk past niet bij ze. Je ziet vaak dat organisaties iets doen, omdat de grote concurrenten het ook doen: het nieuwe werken inzetten om maar vooral het nieuwe werken in te zetten. Kortom, het middel wordt een doel op zich. Over het algemeen niet het meest gezonde uitgangspunt. Pas wanneer het nieuwe werken zorgvuldig wordt ingezet als middel om organisatiedoelstellingen te realiseren, wordt er het maximale rendement uit het concept gehaald. Organisaties kunnen wel beginnen bij de oplossingen, maar dat staat los van de waaromvraag (Interview Edelkoort, 2012). Ook CBRE en Arrien Termaat van Saxion, zien dat het nieuwe werken soms een doel op zich is geworden, in plaats van een middel om de prestaties van de medewerkers en de organisatie te verbeteren., door ontwikkeling die door de markt worden opgelegd (CBRE, 2011, p.8 & Termaat, 2011, p.26)

Meting en pilotgroep

Uit meerdere onderzoeken naar de invoering van het nieuwe werken, kwam naar voren dat er bij de implementatie voldoende aandacht moet worden besteed aan: de bezettingsgraad, de werkprocessen en activiteiten, en aan de communicatie naar de werknemers. Dit kan door het vaststellen van het aantal medewerkers plus het aandeel parttimers; een bezettingsgraad meting en een activiteiten meting. Het bepaald in hoge mate hoe je het kantoor moet inrichten om het hoogste rendement uit je personeelsleden te halen (HNW in bedrijf, 2011). (Vink, 2009). Peter Vink - Professor bij Industrieel ontwerpen, die een boek schreef over de aangetoonde effecten van het

kantoorinterieur- en het CFPB, geven daarnaast aan dat een pilot groep zou kunnen helpen bij het bepalen van de definitieve vorm van de huisvesting (Vink, 2009 & Meijer, 2011).

Drie fasen

Het invoeren van hnw in een organisatie is niet één moment, maar een lang proces. Edelkoort legt dit uit aan de hand van een piramide met ongelijke zijden. Of beter: een berg die aan de ene kant heel stijl is en aan de andere kant vals plat. Het 'hnr-proces' bestaat uit drie onderdelen. De punt van de berg is het moment waarop hnr wordt ingevoerd. De ene zijde stelt de implementatiefase voor en de andere zijde de fase waarin de organisatie de nieuwe werkvorm eigen maakt. Als het proces vanaf de steile kant van de berg wordt benaderd, betekent dit dat de context van de organisatie is veranderd. Dat vraagt om een andere manier van werken, dus de organisatie zal zich aanpassen. Daarvoor zijn andere faciliteiten nodig in de fysieke, virtuele en mentale omgeving. De implementatiefase is kort en stijl (moeilijk), maar nadat hnr is ingevoerd volgt een lange gemakkelijke weg naar beneden. Als het proces vanaf de andere kant van de berg wordt benaderd, is het proces lastiger. De organisatie heeft dan besloten de eigen kantooromgeving en ICT te veranderen, waar ander gedrag voor nodig is. Dit leidt tot een lange vals platte weg naar boven, waarbij het einddoel niet goed in zicht is. Als het nieuwe werken eenmaal is ingevoerd, volgt een zeer steile korte weg naar beneden waarin de werknemers hun gedrag moeten aanpassen aan de veranderde situatie.

Moment

Volgens Dik Bijl -zichzelf benoemde ambassadeur van het nieuwe werken, voormalig ict-er en Microsoft medewerker- speelt het gebouw een secundaire, maar niet onbelangrijke rol speelt bij de doorvoering van het nieuwe werken. Een verhuizing biedt de mogelijkheid om eens heel fris en origineel te kijken naar wat al jaren gewoon en vanzelfsprekend is. Dat werkt zo bij particuliere verhuizingen, maar ook bij bedrijfsverhuizingen. Ook het CFPB ziet dat hnr meestal wordt ingevoerd na een verhuizing. Voor de fysieke verandering is dit optimaal, omdat de organisatie dan niet met interne verhuizingen en verbouwingen zit. Aan de andere kant zou het zonde zijn als organisaties wachten met het invoeren van het nieuwe werken totdat ze gaan verhuizen. Het betrekken van een nieuw pand maakt het aanbrengen van een fysieke veranderingen soms eenvoudiger, maar ook renovatie is prima geschikt om de overgang op het nieuwe werken fysiek vorm te geven (Bijl, 2009 & Meijer, 2011).

4.7 Het nieuwe werken en de overheid

In Nederland stelde minister Melkert eind 1996 de 'Commissie Dagindeling' in. Uit onderzoek bleek dat dagelijks twee miljoen Nederlanders moeite hadden met het combineren van de verschillende zorgtaken en een betaalde baan. De traditionele dagindeling van de maatschappij was nog ingesteld op de indeling van het gezin met de vader als kostwinner en een moeder voor de zorgtaken zoals het gezin, de kinderen en bijgaande ouders. Die traditionele indeling van de maatschappij bleek niet aan te sluiten op de indeling van het gezin waarbij beide partners werkten. De commissie moest bevorderen dat we los kwamen van het idee dat er alleen tussen negen en vijf gewerkt kon worden en duidelijk maken dat er naast het kostwinnersmodel nog wel wat andere, meer flexibele mogelijkheden zijn om je leven in te richten (Volkskrant, 1996). Eind 2010 concludeert het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) echter dat er nog weinig voorzieningen buiten werktijden geopend zijn en dat te weinig mensen zeggenschap hebben over hun eigen werktijden (SCP, 2010). Dat wil niet zeggen dat de overheid niet bezig is om flexibele werktijden te promoten. Sinds eind 2010 is er een initiatiefwet van CDA en GroenLinks om organisaties te verplichten

flexibele werktijden en thuiswerken toe te staan. De wet moet werknemers meer zeggenschap geven over hun werktijden, zodat ze die beter kunnen afstemmen op bijvoorbeeld de zorg van hun kinderen. Tevens zou hij goed moeten zijn voor de arbeidsproductiviteit, de gezondheid van mensen en het milieu. Ook vanwege de filevermindering stimuleert de overheid bedrijven om flexibele werktijden aan te bieden (Telegraaf, 2010).

Naast deze maatregelen, bestaat er een stimulans in de vorm van een subsidie. Die subsidie hangt indirect samenhangt met het bevorderen van een nieuwe werkvorm binnen organisaties. Het Europees Sociaal Fonds (ESF) subsidieert in 2011 en 2012 bedrijven die hun bedrijfsprocessen willen verbeteren en of hun duurzame inzetbaarheid willen vergroten. De subsidie bedraagt €18.000 om een externe adviseur in te huren die een diagnose opstelt, een advies geeft of in de praktijk een plan van aanpak uittest of implementeert. Ook voor kleine en middelgrote ondernemingen zou de subsidie aantrekkelijk moeten zijn, omdat het ESF de administratieve lasten onlangs heeft vereenvoudigd. Met het verbeteren van bedrijfsprocessen wordt het verbeteren, herschikken en innoveren van bedrijfsprocessen bedoeld. En met de duurzame inzetbaarheid het stimuleren van regionale en intersectorale arbeidsmobiliteit van werknemers, het stimuleren van arbeidstijdmanagement, het bevorderen van gezond, vitaal en veilig werken en of het bevorderen van zelfredzaamheid op de werkvloer. Door te innoveren op deze thema's is het de bedoeling dat werkgevers de arbeidsproductiviteit van hun bedrijf vergroten (Agentschap SZW, 2011).

4.8 Het nieuwe werken van morgen

Hoe zal het nieuwe werken er in de toekomst uitzien? Is het nieuwe werken een hype die weer voorbij gaat, of zijn er redenen om aan te nemen dat er sprake is van een structurele omslag?

Het idee rijst dat alle kantoorgebruikers met hun organisatie, geheel of gedeeltelijk, toegaan naar een vorm van Het nieuwe werken. Want zoals Baane, Houtkamp en Knotter stelden: is het noodzakelijk voor organisaties zich aan te passen aan de veranderende externe omstandigheden: "In dit geval gaat het om aanpassingen aan wijzigende preferenties en competenties van medewerkers, de afnemende beschikbaarheid van talent en de almaar toenemende mogelijkheden die ICT voor het inrichten van werkprocessen biedt. Aanpassingen dus die zeker geen overbodige luxe zijn of slechts bedoeld om een modern imago uit te stralen." Het zijn de aanpassingen die vallen onder het concept van hnw en die gezien kunnen worden als de aanpassingen die lijden tot een nieuwe werkvorm die zich heeft aangepast aan de tijd. Kennis en creativiteit worden steeds meer de drivers van competitief voordeel, waardoor de meeste organisaties in de toekomst niet meer weg komen met hiërarchische structuren alleen. 'Kennis als belangrijkste productiefactor vraagt nu eenmaal om een andere benadering om optimaal te renderen, dan bijvoorbeeld (hand)arbeid. En daarvoor zijn nieuwe vormen van organiseren nodig. De manier waarop we werk traditioneel organiseren past steeds minder bij wat kan (nieuwe vormen van ICT) en wat medewerkers willen (nieuwe preferenties). "Naarmate organisaties meer afhankelijk zijn van unieke kennis en klant specifieke diensten, en minder van gestandaardiseerde, locatieafhankelijke werkprocessen en producten, zijn nieuwe vormen van werken onontkoombaar. De gangbare organisatiemodellen zullen dus steeds minder passe"

Dit wil echter niet zeggen dat het 'oude werken' per se verkeerd is. Niet alle werkzaamheden vragen om nieuwe vormen van werken en gedijen daarom nog steeds het beste onder de principes van 'het oude werken'. Als organisatie kun je dus het beste gedifferentieerd omgaan met het inrichten van werk en werkprocessen en situationeel afwegen welke werkprincipes het beste passen bij een (geleidelijk) veranderende omgeving. Zodoende kan het dus betekenen dat hnw alleen gedeeltelijk, bijvoorbeeld op sommige afdelingen, of alleen bepaalde aspecten ervan worden toegepast. De succesfactor zit hem vaak in een effectieve mengvorm (Baane e.a., 2011, p.146).

5. Huisvestingskenmerken

In dit hoofdstuk gaat het er om welke moderne locatie-, gebouw en gebruikerskenmerken er van belang zijn voor huisvestingskeuze van kantoorgebruikers. Omdat er nog geen onderzoek is gedaan naar locatie- en gebouwkenmerken van het nieuwe werken, gaat het hier om 'werkvorm onafhankelijke' kenmerken. Doel van dit hoofdstuk is, om aan de hand van andere onderzoeken, de gebruikersvoorkeuren van kantoorgebruikers te verkennen.

De locatie- en gebouwkenmerken die naar voren komen tijdens de interviews (Hoofdstuk 6), kunnen worden vergeleken met de kenmerken uit dit hoofdstuk. Als blijkt dat er sommige kenmerken overeen komen, kan geconcludeerd worden dat deze wel belangrijk zijn voor het nieuwe werken, maar daarin niet onderscheidend zijn.

5.1 Literatuuronderzoeken van de universiteit

Koppels & Remøy 2007

In dit onderzoek, genaamd: Characteristics of vacant offices, a Delphi-approach, is er door middel van de Delphi-methode gekeken hoe kantoorgebruikers, locatie- en gebouwkenmerken van hun huisvesting waarderen. De Delphi-methode maakte gebruik van 18 experts, die voor drie verschillende kantoorgebruiker profielen moesten aangeven welke locatie- en gebouwkenmerken de hoogste waardering kregen. Deze drie kantoorgebruiker profielen waren: de stedelijke specialisten, de statusgevoelige professionals en de algemene huurder. De experts kregen een lijst van zes locatie-eigenschappen en vijftien gebouweigenschappen voorgelegd, die ze moesten rangschikken naar waardering. De experts vertegenwoordigen verschillenden sectoren op het gebied van: onderzoek, ontwerp, ontwikkeling, gebruik en beheer van kantoorgebouwen. De karakteristieken met de hoogste waardering, kregen rang 1 toegekend. De minst belangrijke karakteristiekeigenschap kreeg de laagste rangorde.

De studie laat zien dat bereikbaarheid met de auto en status van de locatie, de twee belangrijkste locatiemarken. Parkeren en gebouwitstraling zijn de twee belangrijkste gebouwkenmerken, voor kantoorgebruikers opzoek naar huisvesting.

In een open tweede deel van de gesprekken, werden de deskundigen gevraagd welke eigenschappen veel invloed hebben op de leegstand van een kantoor. Op locatie niveau was dit een lage status van de locatie en weinig voorzieningen in de omgeving. Voor het gebouwniveau gold een onaantrekkelijk uitstraling en minder parkeerplaatsen dan de omliggende gebouwen. De verklaring was dat organisaties opzoek naar kantoorruimte, eerst het aanbod scannen alvorens te gaan bezichtigen. De 'lelijke' gebouwen op de onaantrekkelijke locaties, zijn de eersten die afvallen. Een tweede filter wordt toegepast op slecht bereikbare locaties met minder parkeerplaatsen dan de omliggende gebouwen.

| Locatiekenmerken | | | |
|-------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Rangorde | De stedelijke specialisten | De statusgevoelig professionals | De algemene huurder |
| 1 | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto |
| 2 | Aanzien | Aanzien | Aanzien |
| 3 | Voorzieningen | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid ov |
| 4 | Clustering | Clustering | Voorzieningen |
| 5 | Bereikbaarheid ov | Voorzieningen | Veiligheid |
| 6 | Veiligheid | Veiligheid | Clustering |
| Gebouwenkenmerken | | | |
| Rangorde | De stedelijke specialisten | De statusgevoelig professionals | De algemene huurder |
| 1 | Parkeren | Parkeren | Parkeren |
| 2 | Representativiteit exterieur | Representativiteit exterieur | Representativiteit exterieur |
| 3 | Herkenbaarheid gebruiker | Herkenbaarheid gebruiker | Efficiënt ruimtegebruik |
| 4 | Indelingsflexibiliteit | Efficiënt ruimtegebruik | Indelingsflexibiliteit |
| 5 | Efficiënt ruimtegebruik | Representativiteit interieur | Representativiteit interieur |
| 6 | Representativiteit interieur | Indelingsflexibiliteit | Comfort |
| 7 | Comfort | Comfort | Herkenbaarheid gebruiker |
| 8 | Faciliteiten | Faciliteiten | Technische staat |
| 9 | Technische staat | Technische staat | Faciliteiten |
| 10 | Bouwperiode | Beveiliging | Beveiliging |
| 11 | Beveiliging | Bouwperiode | Bouwperiode |
| 12 | Routing | Routing | Energie prestaties |
| 13 | Energie prestaties | Energie prestaties | Routing |
| 14 | Fietsenstalling | Fietsenstalling | Fietsenstalling |
| 15 | Goederen en vuil | Goederen en vuil | Goederen en vuil |

Robbert Arkenbout 2012

Robbert Arkenbout, Masterstudent Real Estate and Housing aan de Universiteit van Delft, heeft met zijn afstudeeronderzoek een transformatiemeter ontwikkeld voor de creatieve industrie. "Op basis van onderzoeksresultaten uit een literatuuronderzoek, praktijkvoorbeelden, een delphi studie en enquêtes, zijn er voor drie deelsectoren locatie-, gebouw en gebruikersvoorkeuren opgesteld. Bij het opstellen van de lijsten is gekeken naar de rangschikking van de gebruikersvoorkeuren per deelsector en per schaalniveau.

De transformatiemeter creatieve industrie is bestemd voor jonge startende bedrijven, met een bestaansrecht van 1 tot 5 jaar, in de creatieve industrie. Dit komt doordat vrijwel alle respondenten van de enquête werkzaam zijn binnen bedrijfsorganisaties die minder dan vijf jaar bestaan. Zoals Arkenbout in zijn Rapport aangeeft zijn dit vaak wél bedrijven die aan hnw doen. Verder is de bedrijfsgrootte van startende bedrijven rond de 1 a 5 man. Het betekent niet dat de transformatiemeter niet kan worden toegepast voor grotere bedrijven binnen de creatieve industrie, maar er dient rekening mee gehouden te worden dat dit instrument ontwikkeld is op basis van de input van kleine jonge bedrijven (Arkenbout, 2012).

| Locatiekenmerken | | | |
|---------------------|--|--|--|
| Prioriteit | Creatieve zakelijke dienstverlening | Kunst | Media & Entertainment |
| 1 | Bereikbaarheid per ov | Bereikbaarheid per fiets | Bereikbaarheid per ov |
| 2 | Bereikbaarheid per auto | Bereikbaarheid per ov | Bereikbaarheid per auto |
| 3 | Restaurant en café in de nabijheid | Restaurant en café in de nabijheid | Restaurant en café in de nabijheid |
| 4 | Parkeren | Veiligheid | Parkeren |
| 5 | Veiligheid | Bereikbaarheid per auto | Veiligheid |
| 6 | Bereikbaarheid per fiets | Bedrijvigheid in de nabijheid | Bereikbaarheid per fiets |
| 7 | Bedrijvigheid in de nabijheid | Parkeren | Bedrijvigheid in de nabijheid |
| 8 | Kwaliteit publieke ruimte | Kwaliteit publieke ruimte | Kwaliteit publieke ruimte |
| 9 | Winkels in de nabijheid | Winkels in de nabijheid | Winkels in de nabijheid |
| 10 | Culturele faciliteiten in de nabijheid | Culturele faciliteiten in de nabijheid | Culturele faciliteiten in de nabijheid |
| 11 | Woonfuncties in de nabijheid | Woonfuncties in de nabijheid | Woonfuncties in de nabijheid |
| Gebouwenkenmerken | | | |
| Prioriteit | Creatieve zakelijke dienstverlening | Kunst | Media & Entertainment |
| 1 | Multi tenant gebouw | Comfort | Multi tenant gebouw |
| 2 | Comfort | Multi tenant gebouw | Comfort |
| 3 | Interieur representativiteit | Indelingsflexibiliteit | Interieur representativiteit |
| 4 | Kleine huurbare werkunits | Verdiepingshoogte | Herkenbaarheid |
| 5 | Indelingsflexibiliteit | Kleine huurbare werkunits | Kleine huurbare werkunits |
| 6 | Herkenbaarheid | Herkenbaarheid | Indelingsflexibiliteit |
| 7 | Exterieur representativiteit | Interieur representativiteit | Exterieur representativiteit |
| 8 | Verdiepingshoogte | Exterieur representativiteit | Verdiepingshoogte |
| 9 | Bouwworm | Bouwworm | Bouwworm |
| 10 | Energieprestatie | Energieprestatie | Energieprestatie |
| 11 | Technische staat | Technische staat | Technische staat |
| Gebruikerskenmerken | | | |
| Prioriteit | Creatieve zakelijke dienstverlening | Kunst | Media & Entertainment |
| 1 | Internet | Beveiliging | Internet |
| 2 | Ontmoetingsplekken | Ontmoetingsplekken | Beveiliging |
| 3 | Beveiliging | Internet | Ontmoetingsplekken |
| 4 | Maandelijks huurcontract | Maandelijks huurcontract | Maandelijks huurcontract |
| 5 | Restaurant en Cafe | Restaurant en Cafe | Restaurant en Café |
| 6 | Receptie | Receptie | Receptie |
| 7 | Repro faciliteiten | Repro faciliteiten | Repro faciliteiten |
| 8 | Schoonmaakdienst | Schoonmaakdienst | Schoonmaakdienst |
| 9 | Afval management | Afval management | Afval management |
| 10 | Automaten en catering | Automaten en catering | Automaten en catering |
| 11 | Textielverzorging | Textielverzorging | Textielverzorging |

5.2 Literatuuronderzoeken van bedrijven en stichtingen

Twijnstra Gudde 2011

| Prioriteit | Locatiekenmerken | Gebouwkenmerken | Gebruik |
|------------|--|--|---|
| Zeer hoog | Bereikbaarheid ov | Duurzaamheid Installaties (klimaat) | ICT Voorzieningen |
| Hoog | Bereikbaarheid auto Parkeren | Daglichttoetreding | Indeelbaarheid vloeren |
| Normaal | Voorzieningen in nabijheid Veiligheid locatie | Geluidsdemping Technische kwaliteit Indelingsflexibiliteit Veiligheid gebouw Kwaliteit exterieur | Regeling daglichttoetreding Schoonmaak Inhouse catering |
| Laag | Representatieve omgeving | | |

Twijnstra Gudde heeft een norm ontwikkeld voor de functionele kwaliteit van kantoorgebouwen. Het is een genormaliseerde methode voor het eenduidig benoemen en meetbaar maken, van functionele prestaties van utiliteitsbouw. Dit is handig voor de aanbieder, om eenduidig te kunnen vastleggen wat de functionele prestatie van de huisvesting in haar portefeuille is; dit is voor de gebruiker om de gewenste functionele prestatie te kunnen vastleggen en zo het aanbod te kunnen analyseren. Er wordt gekeken naar welke mate het gebouw presteert op aspecten die voor de gebruiker relevant zijn. Daarvoor heeft Twijnstra Gudde gekeken naar KPI's (Key Performance Indicators).

Voor hun onderzoek hebben ze bestaande bronnen geanalyseerd; dit waren: NTA, REN, AiU, syst.def, ASTM, ABP, BREAAAM en Wodi. De definitieve KPI's zijn vastgesteld op basis van de onderbouwingen in de bronnen, in combinatie met expertmeningen (Bosma e.a.¹⁺², 2011).

REN Quick scan kantoorgebouwen 1994

| Huisvestingskenmerken waarmee de REN werkt | |
|--|------------------------------|
| Locatiekenmerken | Gebouwkenmerken |
| Geografische ligging | Indelingsflexibiliteit |
| Type omgeving | Hoofd entree |
| Afwerking terrein | Transport/ verplaatsing |
| Bereikbaarheid ov& auto | Integrale toegankelijkheid |
| Parkeren | vloerbelasting |
| Voorzieningen in nabijheid | Communicatie |
| Openbare veiligheid | Beveiliging |
| Hinder | Energie voorziening |
| | Facilitaire ruimten |
| | Binnenmilieu |
| | Exterieur representativiteit |
| | Afwerking exterieur |
| | Afwerking interieur |
| | Technische staat |
| | Energie en materiaal gebruik |

De Real Estate Norm Quick Scan (Stichting REN 1994) is een methode die dient om een beeld van de geschiktheid van huisvesting voor een specifieke organisatie te krijgen. Dit gebeurt aan de hand van een gedetailleerd aantal, relevante locatie- en gebouwkenmerken. Op deze manier proberen ze aan de hand van een lijst eenduidige definities de kwaliteit van vastgoed bespreekbaar te maken. REN is onder andere bedoeld voor gebruikers van gebouwen, eigenaren van gebouwen (bijv. pensioen fondsen) en professionals (bijv. makelaars en adviseurs) (REN, 1994). Hiernaast staat een beknopte weergave van de lijst met kenmerken waarop een gebouw gescand kan worden. Ze zijn onderverdeeld naar locatie- en gebouwkenmerken. Alle kenmerken worden stuk voor stuk behandeld in de scan, om ze te kwantificeren. Bereikbaarheid met ov wordt bijvoorbeeld belangrijk gevonden, dan probeert REN dit te kwantificeren door naar de afstanden en type ov-voorzieningen te vragen.

NVB 2009

| Prioriteit | Locatiekenmerken | Gebouwkenmerken |
|------------|--------------------------|--------------------------------|
| 1 | Bereikbaarheid auto | Moderne ICT |
| 2 | Parkeren | Kwaliteit interieur |
| 3 | Acceptabel huurniveau | Indelingsflexibiliteit |
| 4 | Bereikbaarheid ov | Kwaliteit exterieur |
| 5 | Uitstraling omgeving | Lage exploitatiekosten |
| 6 | Nabijheid personeel | Installaties |
| 7 | Uitbreidingsmogelijkheid | Duurzaamheid (energieverbruik) |
| 8 | Nabijheid klanten | Uitbreidingspotentie |
| 9 | Voorzieningen (winkels) | Restaurant, receptie |
| 10 | Zichtbaarheid snelweg | |
| 11 | Afstand tot binnenstad | |
| 12 | Gelegen parkomgeving | |

NVB voerde in samenwerking met de STOGO en Universiteit van Utrecht, een onderzoek uit naar de kantoorgebruikersvoorkeuren in Nederland. In het onderzoek van 2009 hebben ze op basis van een enquête, een kantoorgebruikers profiel samengesteld. Welke locatie- en gebouw eigenschappen volgens hen van belang voor zijn bedrijfshuisvesting, staat in de tabel hiernaast. Bereikbaarheid per auto

en voldoende parkeervoorzieningen zijn de dominante locatie eisen. Aan moderne ICT voorzieningen in het gebouw en de kwaliteit van het interieur wordt de meeste waarde gehecht. Deze worden gevolgd door indelingsflexibiliteit en exterieur van het gebouw. Tot slot zien we dat de meer functionele eigenschappen en de aanwezigheid van faciliteiten in het gebouw zoals: receptie en restaurant minder populair zijn.

5.3 Vergelijking huisvestingskenmerken uit de literatuur

Voor alle lijstjes met belangrijke kantoorhuisvestingskenmerken geldt, dat ze –afhankelijk van het detailniveau- min of meer dezelfde eigenschappen laten zien. Zij het met een andere prioriteringen. Dat is met name te danken aan de verschillende periodes waarin de onderzoeken hebben plaatsgevonden en op welk type organisaties het onderzoek zich gefocust heeft.

Locatiekenmerken

In het onderzoek van Koppels en Remoy uit 2007, staat ‘vervoer met de auto’ bovenaan de prioriteitenlijst. ‘Bereikbaarheid met de auto’, wordt bij alle drie de organisatietype het hoogste gewaardeerd. In datzelfde onderzoek, komt dat ook terug bij de gebouwkenmerken: daar staat ‘parkeren’ bovenaan de prioriteitenlijst. Verder geldt dat ‘bereikbaarheid met het ov’ en ‘voorzieningen’ gemiddeld belangrijk wordt gevonden. Door de tijd heen is duidelijk te zien dat ‘bereikbaarheid ov’ steeds belangrijker wordt. In het onderzoek van Robbert Arkenbout, is het zelfs een balngrijker aspect dan de auto. Belangrijk is hierbij te vermelden dat dit om kleine bedrijven van maximaal 5 mensen gaat. De ‘bereikbaarheid met de auto’ staat in zijn onderzoek ongeveer op de tweede plek. Plek 3 tot en met 5 wordt gedeeld door: ‘Restaurant en café in de nabijheid’, ‘parkeren’ en ‘veiligheid’. De laatste twee plekken worden gedeeld door: Culturele faciliteiten in de nabijheid’ en ‘woonfuncties in de nabijheid’. ‘Parkeren’ heeft Arkenbout ingedeeld bij de gebouwkenmerken en komt daar ongeveer op de 5^{de} van de 11, wat de bovenste helft is.

Voor de lijst die Twijnstra Gudde samenstelde in 2011, geldt dat ze eveneens ‘bereikbaarheid ov’ het hoogste waarden voor de locatiekenmerken. ‘Bereikbaarheid met de auto’ krijgt de tweede plaats. ‘Voorzieningen’ krijgen ook hier een gemiddelde waardering (3 uit 5).

Hieruit zouden we voorzichtig kunnen opmaken dat ‘bereikbaarheid met ov’, naarmate de tijd verstrijkt, steeds belangrijker wordt. En dat ‘bereikbaarheid met de auto’ belangrijk blijft (tweede plek), maar minder belangrijk dan het ov.

| Locatiekenmerken - Standaard werkconcept | | | | | | |
|--|---------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------|--|--|
| Op prioriteit gerangschikt. Bovenaan de tabel heeft de hoogste prioriteit, onderaan de laagste prioriteit. | | | | | | |
| Koppels & Remoy, 2007 | | | NVB, 2009 | Twijnstra Gudde, 2011 | Arkenbout, 2012 | |
| De stedelijke specialisten | De statusgevoelig professionals | De algemene huurder | Algemene kantoorgebruikers | Algemene kantoorgebruikers | Kunst | Creatieve zakelijke dienstverlening & Media en Entertainment |
| Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid fiets | Bereikbaarheid ov |
| Aanzien | Aanzien | Aanzien | Parkeren | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid auto |
| Voorzieningen | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid ov | Acceptabel huurniveau | Parkeren | Voorzieningen (restaurant, café) | Voorzieningen (restaurant, café) |
| Clustering | Clustering | Voorzieningen | Bereikbaarheid ov | Voorzieningen in nabijheid | Veiligheid | Parkeren |
| Bereikbaarheid ov | Voorzieningen | Veiligheid | Uitstraling omgeving | Veiligheid | Bereikbaarheid auto | Veiligheid |
| Veiligheid | Veiligheid | Clustering | Nabijheid personeel | Representatieve omgeving | Bedrijvigheid in de nabijheid | Bereikbaarheid fiets |
| | | | Uitbreidingsmogelijkheid | | Parkeren | Bedrijvigheid in de nabijheid |
| | | | Nabijheid klanten | | Kwaliteit omgeving | Kwaliteit omgeving |
| | | | Voorzieningen (winkels) | | Voorzieningen (winkels) | Voorzieningen (winkels) |
| | | | Zichtbaarheid snelweg | | Culturele faciliteiten in de nabijheid | Culturele faciliteiten in de nabijheid |
| | | | Afstand tot binnenstad | | Woonfuncties in de nabijheid | Woonfuncties in de nabijheid |
| | | | Gelegen parkomgeving | | | |

- Bereikbaarheid auto
- Bereikbaarheid ov
- Aanzien
- Voorziening in de omgeving
- Bereikbaarheid fiets
- Kwaliteit/ representatie omgeving
- Veiligheid
- Parkeren
- Overig

Gebouwkenmerken

'Representativiteit exterieur' wordt in het onderzoek van Koppels en Remoy, na 'parkeren', het hoogste gewaardeerd. In de andere onderzoeken wordt dit aspect gemiddeld tot laag gewaardeerd. 'Indelingsflexibiliteit' wordt gemiddeld tot hoog gewaardeerd. 'Duurzaamheid' wordt in de meeste onderzoeken laag gewaardeerd; uitschieter is het onderzoek van Twijnstra Gudde, waar duurzaamheid een gedeelde eerste plaats heeft met de 'installaties'. 'Installaties' worden door de tijd heen steeds meer gewaardeerd. Dit heeft waarschijnlijk ook met technische vooruitgang te maken. Voor het onderzoek van Arkenbout geldt dat de eerste drie plekken worden gedeeld door: 'Multi tenant gebouw', 'comfort' en 'interieur representativiteit'. Ook hier staat 'duurzaamheid'.

| Gebouwkenmerken - Standaard werkconcept | | | | | | | |
|--|---------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Op prioriteit gerangschikt. Bovenaan de tabel heeft de hoogste prioriteit. | | | | | | | |
| Remoy & Koppels, 2007 | | | NVB, 2009 | Twijnstra Gudde, 2011 | Arkenbout, 2012 | | |
| De stedelijke specialisten | De statusgevoelig professionals | De algemene huurder | Algemene kantoorgebruikers | Algemene kantoorgebruikers | Creatieve zakelijke dienstverlening | Kunst | Media en Entertainment |
| Parkeren | Parkeren | Parkeren | Moderne ICT | Installaties (klimaat) | Multi tenant gebouw | Installaties (comfort) | Multi tenant gebouw |
| Representativiteit exterieur | Representativiteit exterieur | Representativiteit exterieur | Kwaliteit interieur | Duurzaamheid | Installaties (comfort) | Multi tenant gebouw | Installaties (comfort) |
| Herkenbaarheid | Herkenbaarheid | Efficiënt ruimtegebruik | Indelingsflexibiliteit | daglichttoetreding | Interieur representativiteit | Indelingsflexibiliteit | Interieur representativiteit |
| Indelingsflexibiliteit | Efficiënt ruimtegebruik | Indelingsflexibiliteit | Kwaliteit exterieur | Geluidsdemping | Kleine huurbare werkunits | Verdiepingshoogte | Herkenbaarheid |
| Efficiënt ruimtegebruik | Representativiteit interieur | Representativiteit interieur | Lage exploitatiekosten | Technische kwaliteit | Indelingsflexibiliteit | Kleine huurbare werkunits | Kleine huurbare werkunits |
| Representativiteit interieur | Indelingsflexibiliteit | Installaties (comfort) | Installaties | Indelingsflexibiliteit | Herkenbaarheid | Herkenbaarheid | Indelingsflexibiliteit |
| Installaties (comfort) | Installaties (comfort) | Herkenbaarheid | Duurzaamheid (energieverbruik) | Veiligheid gebouw | Exterieur representativiteit | Interieur representativiteit | Exterieur representativiteit |
| Faciliteiten | Faciliteiten | Technische staat | Uitbreidingspotentie | Kwaliteit exterieur | Verdiepingshoogte | Exterieur representativiteit | Verdiepingshoogte |
| Technische staat | Technische staat | Faciliteiten | Restaurant, receptie | | Bouwworm | Bouwworm | Bouwworm |
| Bouwperiode | Beveiliging | Beveiliging | | | Energieprestatie | Energieprestatie | Energieprestatie |
| Beveiliging | Bouwperiode | Bouwperiode | | | Technische staat | Technische staat | Technische staat |
| Routing | Routing | Energie prestaties | | | | | |
| Energie prestaties | Energie prestaties | Routing | | | | | |
| Fietsenstalling | Fietsenstalling | Fietsenstalling | | | | | |
| Goederen en vuil | Goederen en vuil | Goederen en vuil | | | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  Indelingsflexibiliteit |  Kwaliteit/ representatie interieur |  Duurzaamheid |
|  Gebouwworm/efficiënt ruimte gebruik |  Kwaliteit exterieur | |
|  Lichtinval |  Installaties/ technische staat | |
|  Verdiepingshoogte |  Parkeren | |
|  herkenbaarheid |  Overig | |

Gebruikerskenmerken

Alleen Arkenbout en Twijnstra Gudde (waar Arkenbout afstudeerde) hebben gebruikerskenmerken geïdentificeerd. Voor beiden geldt dat zij het 'ICT/ internet' kenmerk een zeer hoge waardering toekennen.

| Gebruikerskenmerken - Standaard werkconcept | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Op prioriteit gerangschikt. Bovenaan de tabel heeft de hoogste prioriteit, onderaan de laagste prioriteit. | | | |
| Twijnstra Gudde 2011 | Arkenbout, 2012 | | |
| Algemene kantoorgebruikers | Creatieve zakelijke dienstverlening | Kunst | Media & Entertainment |
| ICT Voorzieningen | Internet | Beveiliging | Internet |
| Indeelbaarheid vloeren | Ontmoetingsplekken | Ontmoetingsplekken | Beveiliging |
| Regeling daglichttoetreding | Beveiliging | Internet | Ontmoetingsplekken |
| Schoonmaak | Maandelijks huurcontract | Maandelijks huurcontract | Maandelijks huurcontract |
| Inhouse catering | Restaurant en Cafe | Restaurant en Cafe | Restaurant en Café |
| | Receptie | Receptie | Receptie |
| | Repro faciliteiten | Repro faciliteiten | Repro faciliteiten |
| | Schoonmaakdienst | Schoonmaakdienst | Schoonmaakdienst |
| | Afval management | Afval management | Afval management |
| | Automaten en catering | Automaten en catering | Automaten en catering |
| | Textielverzorging | Textielverzorging | Textielverzorging |

| | | | |
|---|----------------------------|---|------------------------|
|  | Catering |  | Huurcontract |
|  | Beveiliging |  | Schoonmaak/ afval |
|  | ICT/ internet |  | Indeelbaarheid vloeren |
|  | Restaurant/ cafe/ catering |  | Ontmoetingsplekken |
| | |  | Overig |

5.4 Het nieuwe werken en de techniek van het gebouw

5.4.1 Belang van installatietechniek

De afgelopen jaren neemt het belang van de installatietechniek in gebouwen sterk toe. Gebouwen worden immers steeds 'intelligenter' en comfortabeler. Huurders stellen steeds hogere eisen ten aanzien van het comfort, de gezondheid en het energiegebruik van moderne gebouwen. Vroeger volgden de installaties op gepaste afstand van de architectuur, tegenwoordig trekken ze veel vaker samen op (integraal ontwerpen). Daarnaast is de techniek voor het beheersen van het binnenklimaat van gebouwen sterk in ontwikkeling (Imtech & TBG Installatietechniek & TVVL, 2012).

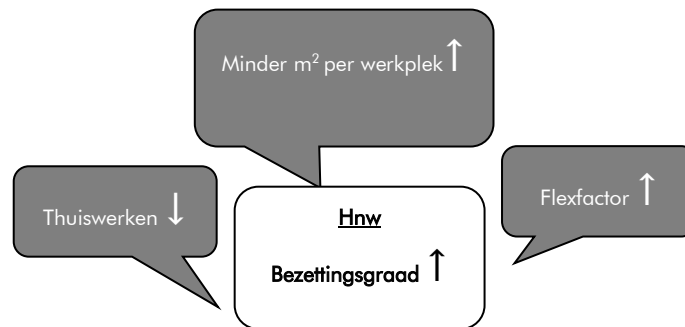
Om erachter te komen of het mogelijk is een bepaald gebouw geschikt te maken voor het nieuwe werken, is de installatietechnische kwaliteit van het gebouw van groot belang. Omdat de bezettingsgraad met hnw verhoogd wordt ten opzichte van een traditioneel (cellen)kantoor, moeten de installaties deze 'extra' hoeveelheid mensen aankunnen. Met andere woorden, er zullen meer mensen gelijktijdig in het gebouw aanwezig zijn en de installaties moeten daarop kunnen inspelen. Dat wil zeggen dat er voldoende verse lucht (zuurstof) alsook voldoende koeling aanwezig moet zijn alsmede dat de regelbaarheid daarvan. Installaties aanpassen en of vervangen is vaak een dure ingreep. Zo bleek ook uit de interviews met Kees Caspers

-directeur bouwadviesbureau- en Alex Verhoog -technisch project manager-, dat de installatiekosten bij een verbouwing aanzienlijk zijn. Bij een relatief eenvoudige verbouwing liggen de installatiekosten rond of over de 50% van de totale verbouwingkosten; bij een ingrijpendere verbouwingen is dat percentage lager (interview K. Caspers, 2012 & interview A. Verhoog, 2012).

5.4.2 Effecten van hnw op het binnenklimaat

Samen met het nieuwe werken is de flexfactor geïntroduceerd (minder werkplekken dan medewerkers). Die maakt het mogelijk meer werkplekken te creëren op minder vierkante meters. Dat betekent over het algemeen minder m² kantoorruimte per werkplek, en daardoor een indirecte verhoging van de bezettingsgraad. Door de flexfactor toe te passen wordt de bezettingsgraad van een kantoorgebouw direct verhoogd. Dat resulteert uiteindelijk in een verhoogde bezettingsgraad voor het complete metrage van het gebouw. Dit blijkt niet alleen uit de literatuur, maar ook uit de praktijkvoorbeelden (H6). Dit ondanks het feit, dat thuiswerken met hnw meestal wordt gestimuleerd. Ook Pauline Volkens van CBRE constateert dit. CBRE deed een bezettingsgraadmeting bij hun eigen bedrijf, voor en na de overgang op hnw. Voorheen meten zij een piekbezetting van 60-70% en na de overgang een piekbezetting van tegen de 80%. Ook bij andere organisaties die hnw invoerden, meten CBRE een algehele stijging van de bezettingsgraad. Deze lag meestal rond de 6-7% stijging.

Door een verhoging van de bezettingsgraad en het verwijderen van de tussenwanden, worden er andere installatie eisen aan bestaande kantoorgebouwen gesteld. Meer mensen en meer apparatuur (pc's, verlichting etc.), produceren immers meer warmte (hoewel pc's wel steeds efficiënter worden). Meer mensen produceren meer CO₂; en open-ruimten in plaats van kamertjes, vragen om een andere manier van aan- en afvoer van lucht. Daarnaast moeten al die mensen hun computer kunnen gebruiken en dat vraagt om een goede netwerkverbinding en stroomvoorziening. Mogelijk is er ook een vergroting nodig van de elektriciteitsaansluiting (trafo). Tevens gaat de akoestiek een belangrijke rol spelen



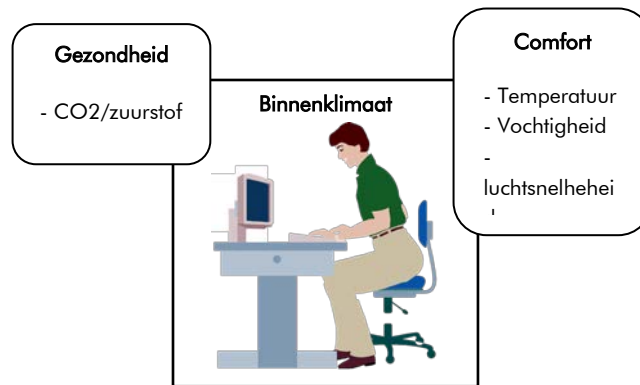
Figuur 19: hogere bezettingsgraad door hnw

De midden zones worden gebruikt om de verschillende installatiefaciliteiten, over de verdiepingen te verspreiden. De systeemkeuze en de aanleg daarvan, dient zodanig te zijn dat de verschillende functies vanuit de midden zone eenvoudig over de verdieping kunnen worden verspreid. Omdat er geen conventionele gangen meer zijn bij hnw, zijn verlaagde middenzones (zoals voorheen) niet gewenst. Installatie onderdelen moeten daarnaast flexibel in te richten zijn i.v.m. wisselende functies op verschillende plaatsen. Zoals vergaderplekken in de middenzones, langs de gevel een open werkvloer afgewisseld met afsluitbare stiltecabines. De regelbaarheid van het thermisch binnen klimaat, moet daar ook op worden aangepast. Soms houdt dit in dat het klimaat centraal geregeld wordt (PostNL) en soms dat er per 'werkplek' geregeld wordt (CBRE GI). Voor de concentratiecellen en vergaderruimten geldt over het algemeen dat deze individueel te regelen moeten zijn. Dat vraagt om een grote mate van flexibiliteit van de installaties. Niet alleen vanwege de regeling (wel of niet centraal), maar ook vanwege de bezetting en de daarmee wisselende belasting in de verschillende ruimtes. In een concentratie cel is immers minder ventilatie nodig (voor 1 persoon), dan in een vergaderruimte. En bij hnw worden verschillende type ruimten over een vloer afgewisseld. Over het algemeen moeten de installaties dus regelbaar en aanpasbaar blijven per stramen in plaats van per kamer. Flexibiliteit in de installaties en gebouw is derhalve noodzaak.

Het grote voordeel van werken in open ruimten, is dat iedereen overal kan werken als het nodig is. Zo werden er tijdens de zomerperiode bij zowel Microsoft als Oracle, meerdere verdiepingen afgesloten om energie en schoonmaakkosten te besparen. Doordat veel mensen tijdens die periode op vakantie zijn, kunnen de mensen die er wél zijn met z'n alle op dezelfde vloer(en) werken (interview L. de Ruijsscher, 2012 & interview H. van Vliet, 2012)

5.4.3 Gezond en comfortabel binnenklimaat

Voor een prettig binnenklimaat zijn er twee zaken van belang: een *gezond* klimaat en een *comfortabel* klimaat. Een gezond klimaat wordt gerealiseerd door het juiste percentage CO₂/zuurstof in de lucht en een comfortabel klimaat door de juiste temperatuur, vochtigheidsgraad, luchtsnelheid en akoestiek. Als de luchtsnelheid in de leefzone te hoog is wordt dit als tocht ervaren (discomfort). Daarnaast is ook goede verlichting van belang.



Figuur 20: Binnenklimaat gebouw

Verwarmings- en koelvermogen (Temperatuur, vocht, tocht)

Door de opwarming van het binnenklimaat, door het verhogen van de bezettingsgraad in kantoorgebouwen (hnw) en door een toename van de verlichting en de apparatuur (pc's, printers etc.), ontstaat er steeds meer behoefte aan airconditioning. Dat betekent een verlaging van de behoefte aan verwarming. Koelinstallaties brengen (kunnen) de temperatuur en luchtvochtigheid naar een niveau waarbij ieder mens zich prettig voelt. De ideale temperatuur ligt rond de 20°/21°C (winter) en de ideale luchtvochtigheid ligt rond de 40%. Zomers ligt de comfort temperatuur enkele graden hoger. Airconditioning wordt niet alleen toegepast om te koelen, maar ook om de lucht te ont/bevochtigen, filteren, en uitgevoerd met een warmtepomp ook te verwarmen. Dit noemen we luchtbehandeling. Welk soort luchtbehandelingsinstallatie het beste past bij een gebouw, hangt af van het type gebouw en haar functie en wat de gebruiker verwacht.

Het benodigde verwarmings- en koelvermogen wordt berekend aan de hand van de bouwfysische aspecten van een gebouw, het gebruik en het buitenklimaat, in combinatie met de bezettingsgraad. Dat is een ingewikkelde, gebouw specifieke berekening. Dit geldt ook voor de luchtvochtigheid. Het aanwezige verwarmend- en elektrische vermogen van bestaande panden, zullen meestal voldoende blijken voor hnw. De interne belasting van de apparatuur wordt op 20 W/m² geschat (interview L. de Ruijscher, 2012 & interview H. van Vliet, 2012).

Luchtbehandeling/ ventilatie (CO₂)

De huidige isolatienormen voor gebouwen zorgen voor een luchtdichte leef- en werkomgeving. Daardoor komt het dat de concentraties van verschillende stoffen, zoals CO₂, in leef- en werkrumten vele malen hoger zijn dan die van de buitenlucht. Gebouwen moeten dus goed worden geventileerd, anders ontstaan er niet alleen vocht- en schimmelproblemen, maar ook gezondheidsproblemen. Goede ventilatie is dus noodzakelijk.

De gezondheid wordt grotendeels bepaald door het CO₂ (of juist zuurstof) gehalte in de lucht; om dat op peil te houden wordt het gebouw geventileerd. Het gebouw kan natuurlijk of mechanisch geventileerd worden. Tegenwoordig is het meestal mechanische ventilatie. De geconditioneerde lucht (verwarmd, gekoeld, bevochtigd, ontvochtigd) wordt via een luchtkanaal naar de gewenste

ruimten getransporteerd en ingeblazen. Tevens worden luchtkanalen aangebracht om gebruikte, 'vervuilde' lucht af te voeren. Luchtkanalen vormen samen met luchtbehandelingskasten, ventilatoren, kleppen, geluiddempers, volumeregelaars, flexibele slangen, roosters e.d. een complete luchtbehandelingsinstallatie. De hogere bezettingsgraad bij hnw zal een hogere koelvraag vereisen dan bij een conventioneel concept. Een goede ventilatiehoeveelheid ligt tussen de 40-60 m³/persoon/uur. Voor vergaderplekken wordt meestal 35 m³ lucht/persoon/uur aangehouden. Omdat men er vanuit gaat dat er niet constant en voor korte perioden vergaderd wordt. Als er onbekend is welke bezettingsgraad er met hnw wordt toegepast, zijn er twee alternatieve methoden om de benodigde luchtverversing uit te rekenen.

Methode 1: (vvo – kernen (liften, trappen, schachten)) / 7,5 m² = maximale bezettingsgraad

Methode 2: bvo / 10 m² = maximale bezettingsgraad

Omdat werknemers niet tegelijkertijd én op hun werkplek én op een vergaderplek aanwezig kunnen zijn, wordt de uiteindelijk benodigde ventilatiecapaciteit meestal keer een factor 0,9 gedaan.

Daarnaast is het van belang om te weten welke schachtruimte er beschikbaar is om (extra) installaties te kunnen onderbrengen. Eventueel kan de ventilatiehoeveelheid worden opgevoerd, maar dat kan geluidsoverlast in de schachten veroorzaken. Een normale snelheid in de schachten is 7m/sec en boven het verlaagd plafond 4m/s. Om de benodigde schachtafmetingen (oppervlakte) te berekenen, wordt de benodigde ventilatiecapaciteit (m³/uur), gedeeld door 3600 sec.; daarna wordt dat gedeeld door de luchtsnelheid 7m/sec. De uitkomst is een oppervlak (m²) en de wortel zijn de afmetingen voor een vierkant kanaal (dit geldt alleen voor een vierkant kanaal, echter zijn kanalen ook vaak rechthoekige of rond). De uiteindelijke schachtafmetingen zullen groter moeten zijn vanwege de flesverbindingen, isolatie en overige aanwezige leidingen en kanalen voor individuele afzuiging. De afmetingen van de schachten kunnen dus belemmerend werken op de mogelijkheden (interview L. de Ruijscher, 2012 & interview H. van Vliet, 2012).

5.4.4 Installatie concept

Voor het verhogen van de bezettingsgraad is ook het installatieconcept interessant. Sommige installatie concepten zijn namelijk makkelijker op te schalen/ aan te passen dan anderen. De meeste huidige installatieconcepten zijn een HVAC systeem. HVAC staat voor Heating Ventilation Air Conditioning. Dit houdt in dat de ventilatie (gezondheid) en het verwarmen/koelen en (ont)bevochtigen (comfort) samen zijn opgenomen in het installatieconcept.

All air systeem:

'All air' betekent dat zowel ventilatie (verse lucht) als verwarmen/koelen/(ont)bevochtigen zijn gecombineerd in hetzelfde systeem. Buitenlucht wordt in de installatieruimte (centrale luchtbehandelings unit(s) verwarmd/gekoeld/(ont)bevochtigd (geconditioneerd) en vervolgens door het gebouw verspreid. Dit gebeurt met luchtbehandelingskasten. Dit zijn afgesloten ruimtes met daarin ventilator(en) die lucht van buiten het gebouw aanzuigen om die geconditioneerd te verspreiden door het gebouw. Dit inblazen gebeurt door middel van een kanalsysteem door heel het gebouw. Om overdruk in die ruimtes te voorkomen wordt, lucht ook weer afgezogen en naar buiten afgevoerd. Het systeem werkt, buiten de installatieruimten om, alleen met lucht. Hoofdkenmerk is dat de energie (conditionering) naar de ruimten wordt getransporteerd en afgegeven wordt middels lucht (air). Lucht is de energie drager. Bij dit installatie concept is er meer schachtruimte benodigd. Bij een verhoogde bezettingsgraad kan dit installatieconcept worden aangepast, door meer lucht te circuleren. Dit is relatief makkelijk, maar kent wel zijn beperkingen in verband met een maximale luchtsnelheid en de beschikbare lucht.

Fan coil units:

Een gecombineerd systeem van enerzijds ventileren en anderzijds verwarmen/koelen/(ont)bevochtigen. Verse lucht wordt (centraal) aangezogen en in de verschillende ruimten decentraal verwarmd/gekoeld. Het verwarmen/koelen/ (lucht conditionering) wordt in de ruimte verzorgd door de daar opgestelde fan coil units. De lucht conditionering in de unit, gebeurt middels een of meerdere waterbatterij(en) in de fan coil units. Hoofdkenmerk is dat de energie (koeling, verwarming) naar de ruimte wordt getransporteerd middels water. Water is de energie drager. De lucht wordt door de ruimte verspreid door middel van een ventilator. De unit werd vroeger vaak laag bij de grond geplaatst (bij de gevel voor de borstwering), maar tegenwoordig veelal boven een verlaagd plafond. Echter beide uitvoeringsvormen kunnen voorkomen. Bij een verhoogde bezettingsgraad kan dit installatieconcept worden aangepast, door meer lucht te circuleren en door units en/of roosters bij te plaatsen.

Inductie units:

Deze werken in wezen hetzelfde als fan coil units, behalve dat er geen ventilator aan te pas komt voor het verspreiden van de lucht door de ruimte. In een inductie unit wordt de lucht gecirculeerd middels hoge snelheid (om inductie te bewerkstelligen) en hoge druk, en in een fan coil unit gebeurt dit middels een ventilator. Ook inductie units komen voor aan de gevel (voor de borstwering), alsmede in het plafond. Tegenwoordig echter meestal boven een verlaagd plafond. Bij dit installatieconcept kan bij een verhoogde bezettingsgraad niet altijd zondermeer een unit bijgeplaatst worden. Dit vanwege de worp van het luchtrooster (worp is de afstand die de lucht wordt ingeblazen in de ruimte) omdat er anders tocht kan ontstaan. Bij een fan coil unit systeem is dit gemakkelijker, omdat er bij dit systeem roosters kunnen worden toegepast met een kleinere worp (interview H. van Vliet, 2012).

Klimaatplafond:

Daarnaast is een klimaatplafond een goede oplossing. Dit systeem is comfort technisch het beste, echter qua investering het hoogst. Tevens heeft dit systeem een hoge flexibiliteit, mits goed uitgevoerd. Ook dit systeem is gebaseerd op enerzijds ventileren en anderzijds verwarmen en koelen. Het koel- en warmte systeem is opgenomen in de plafondbeplating, dit zijn watervoerende elementen die zijn geplaatst aan de binnenzijde van het plafondpaneel. Dit neemt weinig ruimte in. Ook bij dit systeem is water de energiedrager.

In volgorde van flexibiliteit zijn inductie units dus het minst flexibel, het all air systeem flexibeler en fan coil units en het klimaatplafond het meest flexibel. Deze vier systemen zijn de meest voorkomende installatieconcepten.

5.4.5 Effecten van hnw op andere technische gebouwaspecten

Geluidsoverlast/akoestiek

Door een verhoging van de bezettingsgraad en het verwijderen van de tussenwanden, ontstaat er meer geluidsoverlast tussen werknemers in een grote open ruimte. Het is daarom essentieel dat er zo veel mogelijk wordt gedaan om het geluid te dempen. De mate van demping wordt bepaald door de grootte van de ruimten en de gebruikte materialen. De materialen worden meestal vastgesteld met het plaatsen van het interieur. Technisch project manager Hans Staal, bevestigt dat de akoestiek van een ruimte heeft uitgewezen een cruciale rol te spelen in hnw. Bij het ontwerp en het vaststelling van de materialisatie, dient de hoogst haalbare kwaliteit te worden nagestreefd. Interieur aspecten die van invloed zijn op de geluidsdemping zijn bijvoorbeeld: geperforeerde boekenkasten en plafondplaten, stoffen of tapijten wanden, tapijt op de vloer en stoffen meubilair (interview H. Staal, 2012).

Brandveiligheid en bezettingsgraad

De toegestane bezettingsgraad hangt af van brandveiligheid en een te realiseren gezond binnenklimaat. In het kader van brandveiligheid, wordt in het bouwbesluit van 2012 gesproken van de bezettingsgraad. De bezettingsgraad is gedefinieerd als het aantal gelijktijdig aanwezige personen per vierkante meter. De bovengrens is 4 personen per m² vloeroppervlakte en de ondergrens 1 persoon per 20 m² (minder mensen vraagt niet om het vaststellen van specifieke brandveiligheidseisen). Afhankelijk van de bezettingsgraad, worden de benodigde gebruiks- en brandveiligheidseisen vastgesteld. Dit hangt bijvoorbeeld samen met de hoeveelheid vluchtroutes, de afmetingen van een trap, de aanwezigheid van noodverlichting, het aantal toegangen en de loopafstanden. Vanzelfsprekend geldt er dat hoe meer mensen in een gebouw, hoe hoger de brandveiligheidseisen. De bezettingsgraad voor gebouwen met een utiliteitsfunctie, werd voor de komst van het Bouwbesluit van 2012 ingedeeld in bezettingsgraadklassen. De bezettingsgraadklasse is een klasse die de bezettingsgraad van een gebruiksoppervlakte en een vloeroppervlakte bepaald. Er waren vijf bezettingsgraadklassen: B1 t/m B5, waarbij B1 de laagste bezettingsgraad had (20 m² per persoon) en B5 de hoogste bezettingsgraad (1,3 m² per persoon). Omdat de bezettingsgraadklassen in de praktijk als te ingewikkeld werden ervaren en omdat het systeem op sommige punten tekort schoot, is in het bouwbesluit van 2012 de bezettingsgraadklasse komen te vervallen. Er wordt nu gebruik gemaakt van het minimale aantal personen per oppervlakte (m²). Voor de kantoorfunctie is dat minimaal 0,05 aantal personen per m² vloeroppervlakte (VO) (Bouwbesluitonline, 2012)

Gebouwstructuur

Ook de gebouwstructuur speelt een belangrijke rol, voor de open en flexibele indeling van hnw. Voor het onderbrengen van de installaties en de bekabeling, is de verdiepingshoogte belangrijk. Een standaard hoogte van 3,60 meter, waarbij een netto hoogte tussen vloer en systeemplafond is te realiseren van 2,70 meter, geeft een goede flexibiliteit. Daarbij is uiteraard de pakketdikte van de vloer van belang. Primair gaat het om voldoende ruimte boven het systeemplafond, om voorzieningen in te kunnen onderbrengen. Voor de overspanning geldt dat vanaf 14,40 meter de meest flexibele mogelijkheden ontstaan. Minder diep betekent dat de mogelijkheden beperken en dieper betekent dat de mogelijkheden vergroten. Maar in het laatste geval is daglichttoetreding lastig. Voor de schachten geldt dat deze voldoende mogelijkheden moeten bieden, ten opzicht van de vloeren, om koude- en warme lucht de verdieping op te brengen (interview H. Staal, 2012).

Om de onderlinge communicatie en zichtbaarheid te vergroten, worden er extra vides en trappen geplaatst in het kantoor van hnw. Dat houdt in dat er soms gaten gezaagd moeten worden in een reeds bestaande gebouwstructuur. Dat is vaak een dure ingreep.

Door meer mensen in een gebouw bij hnw, neemt de vloerbelasting toe. Maar door minder (papieren) archieven, neemt de vloerbelasting weer af. Omdat de draagkracht van een kantoorvloer over het algemeen wordt over gedimensioneerd, levert een verhoging van de bezettingsgraad op dat punt geen probleem.

Toiletten en liften

Door de bezettingsgraad in het gebouw te verhogen, neemt ook het aantal benodigde toiletten toe. Het bouwbesluit is op deze ontwikkeling aangepast: voorheen werd het aantal benodigde toiletten uitgerekend aan de hand van het oppervlak, tegenwoordig gebeurt dit aan de hand van de bezettingsgraad. Voor een kantoorfunctie dienen er ten minste 2 toiletruimten aanwezig te zijn. In afwijking daarop kan met één toiletruimte worden volstaan, indien er op die toiletruimte niet meer dan 25 personen zijn aangewezen. Anders geldt dat er op een toiletruimte niet meer dan 45

personen zijn aangewezen. Een toiletruimte heeft een vloeroppervlakte van ten minste 0,64 m², met een breedte van tenminste 0,6 m en een hoogte boven de vloer van ten minste 2 m (bouwbesluitonline, 2012). Ook voor de liften geldt dat deze een hogere bezettingsgraad moeten aankunnen. Dit kan worden opgelost, door liften en of trappen bij te plaatsen, maar ook door bijvoorbeeld de liftsnelheid op te voeren (interview A. Verhoog, 2012).

Licht en reflectie

Licht dat op een oppervlak schijnt zal gedeeltelijk gereflecteerd worden. Veel reflectie zorgt voor een onprettige werkomgeving. Evenals in de kantoren van het oude werken, zal daar rekening mee moeten worden gehouden bij het inrichten van het kantoor. Niet alleen materialisatie speelt een rol, maar ook de zonwering is van belang. Iedereen heeft tegenwoordig een beeldscherm waarvan gewerkt moet worden en reflectie verlaagt de zichtbaarheid op het scherm. De plaats van het beeldscherm in combinatie met gebruikte (wel/niet) reflecterende materialen zijn dus van wezenlijk belang en hebben invloed op de flexibiliteit (interview Staal, 2012).

Werkplekconsluitingen

Tegenwoordig werken bijna alle kantoormedewerkers van een computer. Ze zijn aangesloten op een (intern) netwerk en hebben stroom nodig. Soms wordt er alleen nog gewerkt in de 'cloud'. Wat betekent dat er op iedere computer kan worden ingelogd, om bij de juiste bestanden te kunnen. Voor het kantoorgebouw van tegenwoordig, betekent dit dat iedere werkplek een stroom- en internet/netwerk voorziening moet hebben. Daarom kan er gekozen worden voor een verhoogde vloer, om alle stroom en netwerkvoorzieningen in onder te brengen. Omdat er bij het nieuwe werken nauwelijks tussenwanden zijn, moeten de voorzieningen op een nette manier de vloer op worden gebracht. Naast een verhoogde vloer, kan dit via de plint of een multizuil. Hoewel die laatste optie erg gedateerd is. De verhoogde vloer biedt de meeste flexibiliteit. Op elke gewenste plek een aansluitingspunt. Bij een draadloos netwerk is het belangrijk dat het gebouw niet van beton is; beton laat namelijk nauwelijks draadloos signaal door (interview L. de Ruijsscher, 2012).



RESULTATEN

H6: 2 recente praktijkvoorbeelden

H7: Diepte interviews

H8: Enquete

H9: Gebouvensvan-hnw



6. Twee recente praktijkvoorbeelden van hnw

6.1 Hnw bij PostNL

Naam gebouw: Beatrix II (Groene toren)
 Locatie: Den Haag, Prinses Beatrixlaan 23
 Branche: Poststukken bezorging

Huurder: PostNL huurt het hele gebouw (single-tenant)
 Verhuurder gebouw: CBRE Global Investors
 Interieur architect: Fokkema & Partners Architecten
 Aannemer: BAM Utiliteitsbouw



Figuur 21: PostNL

| | Project gegevens 2012 (na verbouwing) | Project gegevens 2009 (voor verbouwing) |
|---|---|---|
| Bouwjaar | 1985 | 1985 |
| Metrage bvo | 37.000 m ² | 37.000 m ² |
| Metrage vvo | 28.000 m ² | 28.000 m ² |
| Gemiddelde werkvloeroppervlak vvo – (trap- en liftkernen) | Langste arm (zuid-o) gebouw: 770-88= 682m ² (vvo hele vloer= 1200 m ²) | Langste arm (zuid-o) gebouw: 770-88= 682m ² (vvo hele vloer= 1200 m ²) |
| Aantal gehuurde vloeren | 21 (kelder t/m 19 ^{de}) | 21 (kelder t/m 19 ^{de}) |
| Overspanning | 12 meter | 12 meter |
| Aantal werkplekken | 1450 werkplekken | 1200 werkplekken |
| Aantal werkplekken gemiddelde werkvloer | 64 (langste arm) | 54 (langste deel H) |
| Aantal vergader-/ overlegplekken gemiddelde werkvloer | 38 (langste deel H) | 0 (langste deel H) |
| Aantal informele plekken gemiddelde werkvloer | 11 (langste deel H) | 36 (langste deel H) |
| Aantal medewerkers | 1800 medewerkers | 1200 medewerkers |
| Flexfactor (aantal werkplekken/aantal medewerkers) | 0,8 | 1,0 |
| m² per medewerkers (vvo/aantal medewerkers) | 15,5 m ² | 23,3 m ² |
| m² per werkplek (vvo – kernen) / (aantal werk- en vergaderplekken) | 682/108= 6,3 m ² | 682/54= 12,6 m ² |
| Aantal parkeerplekken | 223 | 223 |

Vergelijking oude en nieuwe gebouw

Vanwege een duurzaamheidsplan van TNT en een krimpende organisatie (steeds minder brieven), is PostNL in 2006 gaan nadenken over slimmere nieuwe huisvesting. Als resultaat zijn er in de groene toren meerdere vestigingen van PostNL samengevoegd.

Een van de alternatieven was nieuw bouwen naast de groene toren (de zilveren toren), maar de groene toren kwam beter uit de bus. PostNL is wel overtuigd dat de plek waar ze nu zitten, de plek is. Ze wilde niet op een desolate plek zitten waar je alleen met de auto kan komen. Liever hadden ze op een plek met nog meer voorzieningen gezeten. Voorzieningen helpen werknemers hun tijd handig te besteden. In de vastgoedmarkt noemt men de Groene Toren een A-locatie, hoewel er dus meer voorzieningen zouden kunnen zijn. De goede punten van deze locatie zijn de combinatie van autobereikbaarheid. Een groot publiek van PostNL komt nog met de auto, ze hebben heel veel vergunningen om te parkeren. Dat zouden ze liever minder zien (dus meer ov).

Voor de inrichting van het kantoor is het bedrijf meer gaan nadenken waar mensen moeten zijn voor welke taak. Met het slimmer nadenken over het ruimtegebruik hebben ze de statuscultuur proberen te doorbreken. Harry Kooijstra wilde als management niet op de vloer, dus uiteindelijk zit het topmanagement nog steeds op een aparte verdieping (de 18de). Maar met de nieuwe ceo (Herna Verhage), gaat ook het management de vloer op. De 18de verdieping blijft wel anders, als een soort aanlandverdieping voor het topmanagement.

De werkvloeren kenmerken zich door grote open ruimtes die gescheiden worden door glazen kamers. De kleine glazen kamertjes van +- 3 m² zijn focusruimten of belcellen, de grote glazen kamers zijn vergaderruimtes van +- 20 m². De kleine vergaderruimtes kunnen niet gereserveerd worden, waardoor mensen veel meer van plek wisselen als ze een hele dag veel moeten vergaderen. Omdat ze tussentijds de boel afsluiten. Als mensen thuis geen werkvoorziening hebben (pc, laptop), dan zijn ze iedere dag welkom op kantoor. De laptop was een statussymbool geworden, dus ze doen alles in de cloud. Op iedere werkplek staat een desktop waarop mensen kunnen inloggen. De uitstraling van het interieur is modern zakelijk met wit, grijs en oranje. De vergaderruimtes hebben opvallend behang, zoals fotobehang. Sommige kleine vergaderruimtes hebben alleen een hoge tafel met barkrukken. Tussen de verdiepingen gaan mensen met de lift. De (nood) trappenhuizen nodigen niet echt uit tot gebruik. 90% van de mensen heeft geen eigen werkplek, maar bijvoorbeeld de IT-mensen wel. Iedereen heeft wel een persoonlijke locker.

Drijfveren en doelstellingen

PostNL vindt hnw een containerbegrip, daarom heet dit binnen PostNL het slimme werken. Hnw is in 2006 begonnen met het duurzaamheidsprogramma van TNT (planet me). Ze zijn begonnen met wat is de footprint van TNT? Daaruit bleek dat 20-25% van de uitstoot van TNT hem zat in: gebouwen, nog een kwart in de vrachtauto's en de helft in vliegtuigen. Destijds zij Peter Bakker van TNT, ik ga het mezelf simpel maken en ik benoem een gebouwen-man, een vliegtuig-man en een auto-man. Daar is het hoofdgebouw in Hoofddorp uit voortgekomen dat CO₂ emissie vrij is.

Ze hebben geen enkel duurzaamheidsinitiatief genomen dat geld heeft kost. Duurzaamheid kost geen geld, maar bespaart geld. Je moet alleen wel naar de total cost of ownership kijken, dus over de hele levensduur moet het goedkoper zijn. De initiële investering is vaak hoger. Dus kostenreductie heeft de boventoon gevoerd.

Doelstelling voor hnw in de groene toren was kostenbesparing. Als tweede onderdeel slimmer en efficiënter werken en als derde onderdeel de communicatie bevorderen. Het oude gebouw kenmerkte zich door allemaal hokjes; niemand thuis. De welbekende getallen dat ruimtes onbenut bleven. Daar wilden ze vanaf.

Fysieke overgang

Complex aan deze renovatie was dat het kantoor bleef draaien. Dus het is één grote husselpartij geweest van mensen die van plek verwisselde. Vroeger kosten een interne verhuizing veel geld. Dan

moest bijvoorbeeld de kpn-man komen om de lijnen om te pluggen van de telefoon. Dus op huisvesting- en facility kosten bespaarde ze met de verhuizing. Als mensen bij PostNL tijdens de renovatie naar een nieuwe verdieping gingen, hoefden ze alleen maar op een ander liftknopje te drukken.

Voor de renovatie zelf hebben ze op alle verdiepingen het interieur veranderd en alle muren weggehaald. Verder hebben ze de snelheid van de liften verhoogd, om een grotere hoeveelheid mensen in dezelfde tijd op hun werk krijgen (kosten lift optoeren bijna een miljoen). Ze hebben ook een capaciteitsvergroting gedaan van de hoeveelheid lucht, dus de snelheid verhoogd (bovenin het gebouw de capaciteit op toeren). Ze hebben ook meer koelcapaciteit toegevoegd. En in plaats van pneumatische regelingen, hebben ze elektronische regelingen. Bij de hoofdingang is de schuifdeur vervangen door een tourniquet (draaideur); dat maakt de ingang misschien iets transparanter.

Voor de indeling heeft PostNL een vlekkenplan gemaakt, om te kijken welke afdelingen veel contact met elkaar hebben en die zijn bij elkaar geplaatst. Als het ergens vol is, gaan mensen ergens anders zitten.

Beleving van het nieuwe concept

Maandag en dinsdag zijn drukke dagen, maar dat is ook een pratoon dat er bij mensen ingeslopen is. Het zit wel eens vol, maar op zich zijn de normeringen prima te doen. Woensdag en vrijdag is het bijvoorbeeld heel rustig. Mensen die van te voren enorm liepen te klagen, vonden het uiteindelijk toch wel fijn. Je moet wel gaan sturen op output ipv input. Er was een aanwezigheidscultuur bij PostNL. Sommige mensen gaan iedere dag op dezelfde plek zitten, maar daar is niks mis mee. Zolang hij/ zij er maar geen rechten aan gaat ontlend. Voor bellen en vergaderen, verwisselen mensen van plek. Dus ze bewegen wel meer. Eerst zaten mensen met twee op een plek waar ze alles deden en waar zelfs de printer stond.

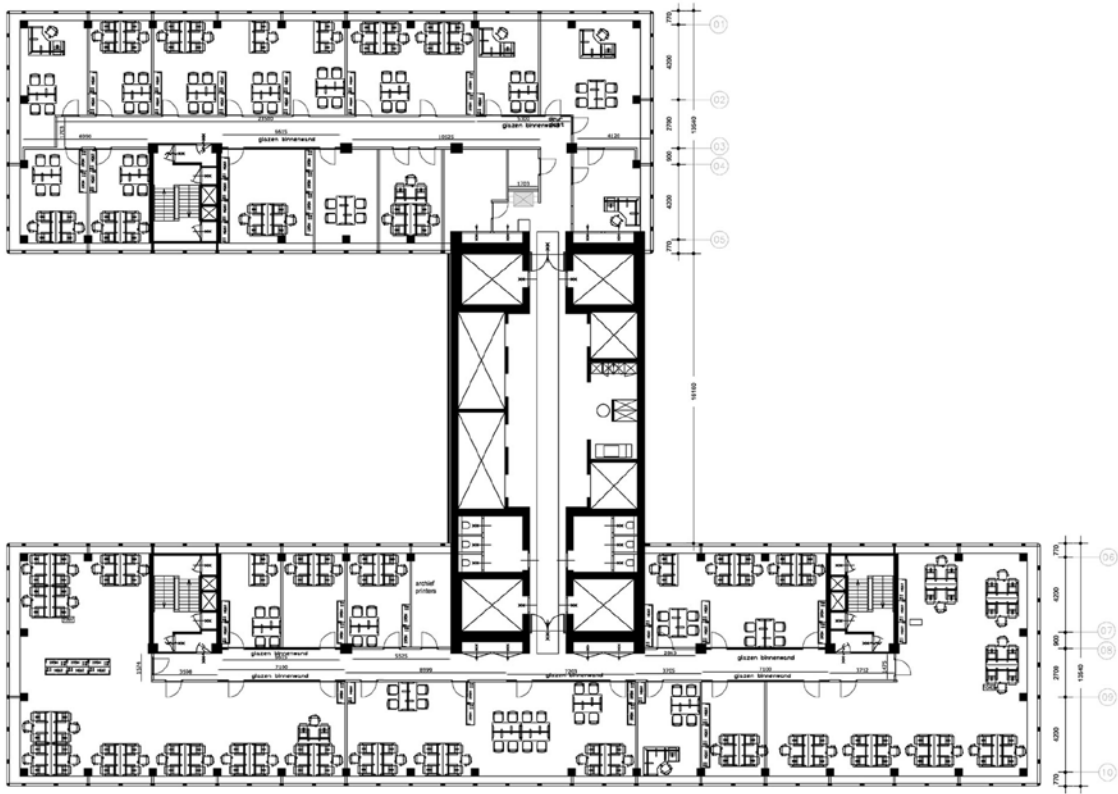
Tijdens het interview vertelt Nikaj van Hermon van PostNL dat je mensen lastig kunt voorbereiden op een overgang, dus dat je daar beter niet al te veel aandacht aan kunt besteden. Je moet mensen ook de verandering laten doorgaan. Ook bij CBRE G.I. zien ze dit zo.

Werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter

PostNL heeft veel aandacht besteed aan ICT; ze doen alles in de cloud. Het is op iedere computer mogelijk op het netwerk in te loggen en daar zijn ze redelijk innovatief in. Verder geldt dat het een bedrijf is met een 9 tot 5 cultuur, dus mensen komen nog veel naar kantoor. In principe geldt er wel dat je thuis kan gaan werken als dat beter uitkomt (dus tijd- en plaat onafhankelijk werken). Ook de andere twee principes (flexibele arbeidsrelaties en kennis en ervaringen delen) zijn van toepassing. Zij het in de niet meest vooruitstrevende vorm.

Figuur 22: Plattegronden PostNL

PostNL 10de verdieping oud



PostNL 10de verdieping nieuw



6.2 Hnw bij CBRE Global Investors

Naam gebouw: WTC Schiphol
 Locatie: Schiphol, Amsterdam
 Branche: Vastgoed beleggen
 Locatie voor verhuizen: Haagse Poort, Den Haag

Huurder: CBRE G.I. huurt de 6^{de}, 7^{de} en 8^{ste} etage
 van één toren (multi-tenant gebouw)

Verhuurder gebouw: CBRE Global Investors

Interieur architect: CBRE/ Rietmeijer



Figuur 23: WTC Schiphol CBRE G.I.

| | Projectgegevens 2012 (na verhuizen vanaf mei 2012) | Projectgegevens 2011 (voor verhuizen tot mei 2012) |
|---|---|---|
| Bouwjaar | 1996 | 1994 |
| Gehuurd oppervlak (vvo + multi-tenant meters) | 3000 m ² | 4500 m ² |
| Metrage vvo | 2700 m ² (900 m ² één vloer) | 3800 m ² |
| Aantal gehuurde vloeren | 3 (6 ^{de} , 7 ^{de} , 8 ^{ste} verdieping) | 1 (6 ^{de} verdieping) |
| Overspanning | 14,40 meter | 14,40 meter |
| Gevelstramien | 1,8 meter | 1,8 meter |
| Aantal werkplekken totaal | 203 werkplekken | 228 werkplekken |
| Aantal werkplekken gemiddelde werkvloer | 80 (6 ^{de} etage) | 228 |
| Aantal vergaderplekken gemiddelde werkvloer | 16 (6 ^{de} etage) | 22 |
| Informele plekken gemiddelde werkvloer | 44 (6 ^{de} etage) | 166 |
| Aantal medewerkers | 240 medewerkers | 240 medewerkers |
| Flexfactor (aantal werkplekken/werknemers) | 0,8 | 1,0 |
| m² per medewerkers (vvo/aantal medewerkers) | 12,5 m ² | 18,8 m ² |
| m² per werkplek (vvo – kernen) / (aantal werk- en vergaderplekken) | 820/96 = 8,5 m ² | 3390/250 = 13,6 m ² |
| Aantal parkeerplekken | 140 | 140 |

Vergelijking oude en nieuwe gebouw

Voorheen hoorde CBRE G.I. bij ING en heette het nog ING REIM (Real Estate Investment Management). Door een overname van CBRE Group (november 2011) moesten ze weg uit het ING Nationale Nederlanden gebouw. Nationale Nederlanden huurt de Haagse Poort in Den Haag; een gebouw van 108.000 m². CBRE G.I. zat daar op een groot deel van de 6^{de} etage en deelde de lobby, de catering en de grote vergaderzalen met de rest van het gebouw.

In de Haagse Poort werkte CBRE G.I. volgens het 'oude werken'. Het kantoorinterieur kenmerkte zich door lange gangen zonder daglicht en werkkamers aan beide kanten. De structuur van de gangen was vrij hiërarchisch: aan de linkerkant van de gang zat meestal de 'front office' en aan de rechterkant de 'back office'. De front office hadden kamers voor 2 tot 5 mensen en de back office meestal voor 6 tot 15 mensen. De managers hadden een eigen kamer met een informeel-overleg zitje. Iedereen had de beschikking over een eigen bureau en ladenblok, en daarnaast relatief veel archiefruimte. Gemiddeld kwam dit neer op één hoge kast per persoon, te vinden in de werkkamers. In het WTC Schiphol is CBRE G.I. volgens het nieuwe werken gaan werken. Daarvoor hebben ze veel minder archiefruimte gereserveerd en persoonsongebonden werkplekken gecreëerd. Iedereen heeft een persoonlijke plank van een meter voor archiefruimte en de overige bestanden zijn gedigitaliseerd. Dit resulteerde er in dat veel mensen hun meter plank ook niet meer gebruiken en alles digitaal doen. CBRE G.I. huurt de 6^{de}, 7^{de} en 8^{ste} etage van de G-toren van het gebouw. Omdat Het bedrijf grofweg is op te delen in de afdelingen Nederland en Europa, zit Europa op de 8^{ste} en Nederland op de 6^{de}. Op de 7^{de} etage bevindt zich de formele inkomsthal en de grote vergaderruimten. Daarnaast zitten er wat kleine afdelingen die niet duidelijk bij Nederland of Europa horen, zoals Human Resource. Aanvankelijk was het idee dat iedereen op de 7^{de} etage zou binnenkomen, zodat mensen elkaar nog wel zouden ontmoeten. Dit idee is niet doorgezet en de twee afdelingen komen ieder op hun eigen verdieping binnen.

De 6^{de} en de 8^{ste} etage zijn als volgt ingedeeld: wanneer men de vloer opkomt vanaf de liften, loopt men tegen de koffiehoek aan. Er staat een luxe koffieapparaat en een grote tafel waaraan mensen met elkaar kunnen lunchen. Aan de korte arm van het gebouw zitten ofad's (office for a day); kamertjes van +- 20 m² waarin een bureau en scherm staat en een overlegtafel voor 4 mensen. Deze ofad's zijn in de praktijk voor topmanagement. Aan de lange arm van het gebouw zijn grote open ruimtes die gescheiden worden door glazen kamers. De kleine glazen kamertjes van +- 3 m² zijn focusruimten, de grote glazen kamers zijn weer ofad's van +- 20 m². Er zijn twee vergaderruimtes op de hele verdieping voor beiden 8 mensen. Als werknemer kun je dus kiezen tussen twee officiële type werkplekken: een focusruimte of de open vloer. Op de open vloer zitten mensen aan een cluster van bureaus. Aan de voorkant zijn deze van elkaar gescheiden door een tussenschot van +- 30 cm. Verder zijn er een paar onofficieel werkplekken in de vorm van banken. Op deze plekken staat geen computerscherm, maar kan eventueel wel gewerkt worden. De verschillende afdelingen zijn ingedeeld volgens een vlekkenplan. De vlekken zijn verdeeld aan de hand van een aanwezigheidsstudie. Afdelingen die meer moesten gaan samenwerken, zijn naast elkaar geplaatst. De vlekken zijn niet bindend, als het ergens vol is kunnen werknemers ergens anders gaan zitten.

Drijfveren en doelstellingen

In de eerste plaats moest CBRE G.I. weg op de plek waar ze zaten, dus niet verhuizen was geen optie. In de tweede plaats was de keuze al heel snel op Schiphol gevallen, nog voordat ze hadden besloten over te gaan op hnw. Topmanagement had een voorkeur voor Schiphol en bovendien was er leegstand in het WTC, dat een pand uit eigen portefeuille is. Ze hebben de reistijden van de medewerkers en het aantal parkeerplekken onderzocht. Toen dat in orde bleek, zijn ze voor de bijl gegaan. Later in het proces kwam Rietmeijer architecten erbij en zij hebben het nieuwe werken aangedragen. CBRE G.I. is toen gaan kijken of het nieuwe werken bij ze paste. Schiphol heeft de duurste vierkante meter prijs van Nederland, dus dat er bij hnw op ruimte bespaart wordt kwam hen goed uit. Bovendien hadden ze meteen meer verdiepingen nodig, als ze in hokjes waren gaan zitten. De drijfveer om het nieuwe werken in te voeren was dus aan de ene kant kostenbesparing, maar aan de andere kant communicatieverbetering en transparantie. Met de overname had men het gevoel dat er achterkamertjes politiek ontstond en daar wilde men vanaf, dus meer communicatie en transparantie.

Fysieke overgang

Omdat er een verhuizing naar een nieuw gebouw plaatsvond en het oude gebouw nog gebruikt kon worden tot de verhuizing, was dat gedeelte gemakkelijk. Voor het WTC zelf geldt dat de bestaande installaties en de koeling hebben aangepast, maar niet hoefde te vervangen. Tussen de drie gehuurde verdiepingen is een trap gekomen, zodat medewerkers op verschillende verdiepingen elkaar goed kunnen bereiken. Dit was een dure ingreep. Verder zijn alle tussenwanden weggehaald en is er een nieuw interieur geplaatst. In het nieuwe interieur zijn een paar tussenwanden, waarvan de meeste van glas zijn. Dit vergroot de lichtinval en zichtlijnen in het kantoor. Glas draagt bij aan de gewenste transparante cultuur. De plafondplaten zijn onder andere vervangen door hoogwaardige geluiddempende beplating. Zonwering was al aanwezig en voor het hele gebouw hetzelfde.

Implementatie hnw concept

Voor de verhuizing en de overgang op hnw, is er een stuurgroep (topmanagement), een projectteam en een referentiegroep opgesteld. (om je ideeën te toetsen). Het project team bedacht iets, dat werd getoetst bij de referentiegroep en daarna werd er voor goedkeuring gevraagd bij de stuurgroep. De referentiegroep was er meer voor een kritisch geluid; om de ideeën te toetsen.

Vrij laat in het proces is er een archiveringsplan bedacht. Medio 2011 zijn ze echter wel begonnen met digitaliseren (inscannen). Al 5 jaar lang zeiden ze dat ze dat moesten gaan doen, maar nu pas de noodzaak er was gebeurde het ook daadwerkelijk. In het nieuwe kantoor is gewoon minder ruimte, dus het was geen optie het niet te doen. Mensen moeten wel hun hele werkprocessen aan gaan passen aan digitaal werken. Plattegronden die eerst op een a3 stonden geprint zijn nu digitaal.

Wat betreft de communicatie naar de medewerkers, zijn er pas infosessies georganiseerd toen de meeste beslissingen genomen waren. Iedere twee weken werd er wel een 'on the move' informatie email verstuurd met de meest belangrijke informatie omtrent hnw en de verhuizing.

Beleving van het nieuwe concept

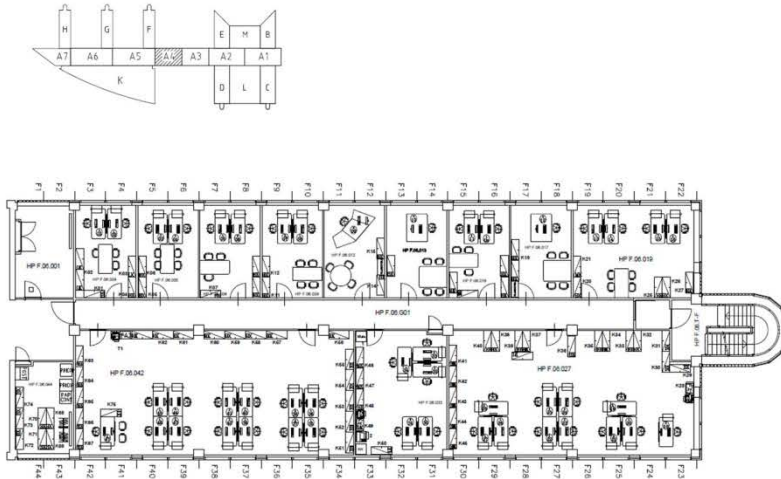
De werknemers zijn over het algemeen positief over de nieuwe werkplek: hij is heel gemakkelijk te bereiken met de auto en de trein en men vindt het interieur 'mooi' vergeleken bij de vorige situatie. Het interieur van het WTC oogt hoogwaardig en er is veel wit en glas gebruikt, waardoor het licht is. Door de rest aan te kleden met grijs tinten, oogt het geheel modern zakelijk. Het grootste pluspunt zit hem in het feit dat mensen makkelijk een vraag kunnen stellen aan iemand anders. Mensen zien elkaar gewoon zitten, dus het is heel laagdrempelig. Minder positief zijn sommigen over de concentratiemogelijkheden. Mensen zitten in een open ruimte te werken en worden vaak gestoord of afgeleid door andere mensen.

Werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter

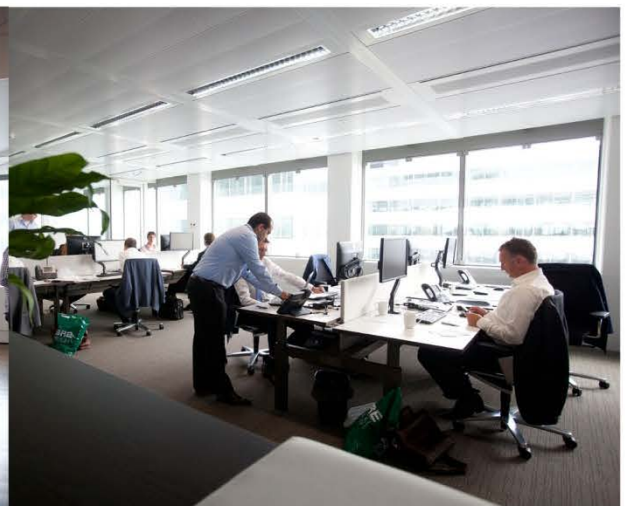
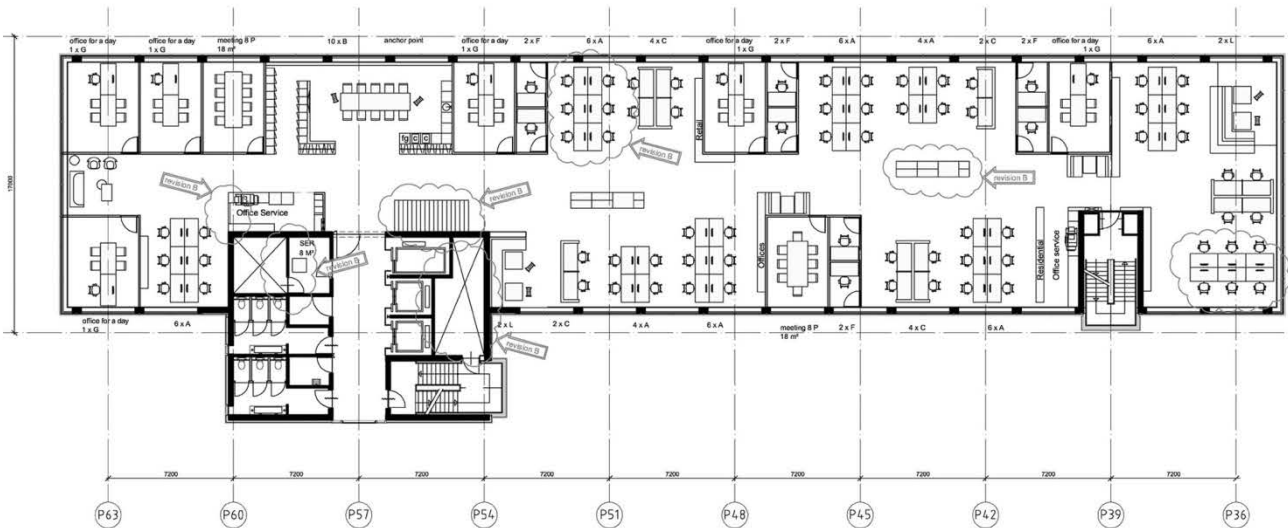
Als er naar de 4 werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter wordt gekeken, wordt met name: plaats- en tijdonafhankelijk werken bij CBRE G.I. niet toegepast. De andere 3 werkprincipes zijn in grotere mate aanwezig. Dat wil zeggen dat de meeste werkzaamheden digitaal gebeuren en voor iedereen toegankelijk zijn. Alle informatie die op het kantoor beschikbaar is, is thuis ook te bereiken, mits je de laptop van CBRE G.I. gebruikt. Hoewel het een relatief conservatief bedrijf is, is het wel een redelijk platte organisatie. Ook 'flexibele arbeidsrelaties' zijn van toepassing. Daarnaast wordt er voor de managers gefocust op het sturen op output. Wat betreft het eerste kenmerk, is het bij CBRE G.I. in eerste instantie niet de bedoeling dat je thuis gaat werken. De gedachte is: als je aan werk denkt, denk je aan het kantoor. Meer transparantie bereik je niet door thuis te zijn en de doelstelling was immers meer communicatie en transparantie. In de praktijk werken echter veel mensen van de 'front office' 1 tot 3 dagen per week thuis.

Figuur 24: Plattegronden CBRE G.I./ ING REIM

ING REIM 6de etafe F-gang



CBRE G.I. 6de etage



7. Diepte interviews

7.1 Locatiekenmerken

Hieronder in de tabel staat weergegeven welke locatie-, gebouw en gebruikerskenmerken er tijdens de interviews zijn genoemd. De frequentie geeft aan hoe vaak een bepaald kenmerk genoemd is. Al deze kenmerken komen ook de literatuur voor, wat betekent dat er geen compleet nieuwe huisvestingskenmerken gekoppeld kunnen worden aan hnw.

| Huisvestingskenmerken genoemd in alle interviews | | | | | |
|--|---|------------|-------------------------------|------------|--|
| Frequentie | Locatie | Frequentie | Gebouw | Frequentie | Gebruik |
| 18 | Bereikbaarheid ov | 18 | Indelingsflexibiliteit | 20 | Activiteit gerelateerd werken |
| 14 | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | 14 | Kwaliteit interieur | 17 | Flexfactor |
| 10 | Bereikbaarheid auto | 14 | Vloergrootte | 7 | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree |
| 8 | Voorzieningen | 14 | Parkeren (capaciteit) | 6 | Spreiding werkplekken door het land |
| 2 | Andere organisaties in omgeving gevestigd | 9 | Installaties | 4 | Flexibel huurcontract |
| | | 8 | Gebouwworm | 1 | Flexibel en of lage servicekosten |
| | | 7 | Uitnodigende functionele trap | | |
| | | 4 | Lichtinval | | |
| | | 4 | Verdiepingshoogte | | |
| | | 3 | Aantrekkelijke entree | | |
| | | 2 | Kwaliteit exterieur | | |
| | | 1 | Duurzaamheid | | |

Het kenmerk 'ruimtelijke- visuele kwaliteit' is bij de locatiekenmerken erg vaak genoemd. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat er meerdere genoemde kenmerken uit de interviews, onder deze 'noemer' vallen. Als mensen een representatieve-, inspirerende-, multifunctionele-, of dynamische omgeving zeiden, viel dat onder dit kenmerk. Dat geeft wellicht een vertekenend beeld. Verder geldt dat 'bereikbaarheid met ov' bovenaan staat. Iets wat ook al terugkwam in hoofdstuk 5: huisvestingskenmerken uit de literatuur.

7.2 Gebouwkenmerken

Indelingsflexibiliteit is, zoals te verwachten bij hnw, het meest genoemde kenmerk.. Daarna komt de 'kwaliteit van het interieur'. Er werd veel gezegd dat het bij het nieuwe werken draait, om kwaliteit en niet om kwantiteit. Dat komt tot uiting in het interieur.

Op de derde plaats staat vloergrootte. Het ging er tijdens de gesprekken niet zozeer om dat de vloer groot moest zijn. Maar meer dat het gehuurde metrage en de verdeling daarvan over de verdiepingen, op meest praktische manier kon voor de organisatie die er ging werken. Onder vloergrootte valt ook verdiepingsoverspanning.

Op de laatste plaats staat duurzaamheid, wat niet heel logisch is. Vooral niet omdat heden ten dagen duurzaamheid een belangrijk onderwerp is. Er vallen bovendien duurzaamheidsvoordelen te behalen met het concept van hnw (energie besparing door minder m² huren).

7.3 Gebruikerskenmerken

Het lijstje met de belangrijkste gebruikerskenmerken van de huisvesting, lijkt heel logisch voor hnw. Activiteit gerelateerd werken speelt daarin een grote rol, maar ook de flexfactor (een manier om

kosten te besparen). Minder belangrijk lijken daarbij inderdaad de hoogte en flexibiliteit van de (huur)contracten.

8. Enquête

De enquête resultaten voor 31 respondenten zijn te vinden in de bijlage. Hierna volgt een korte bespreking van de resultaten en de conclusies.

8.1 Respondenten

Van de 40 mensen die de enquête ontvingen, hebben 31 mensen de enquête volledig ingevuld. Dit zijn allemaal bruikbare antwoorden. Van de respondenten was 14% huisvestingsadviseur, 19% hnw gebruiker, 24% makelaar, 24% vastgoed belegger, 10% architect, 14% technisch adviseur en 28% had (ook) een andere functie. Bij deze vraag konden meerder antwoorden ingevuld worden.

De enquête resultaten voor 31 respondenten zijn te vinden in Bijlage 1. Hierna volgt een korte bespreking van de resultaten en de conclusies.

8.2 Locatiekenmerken

Prioriteitenlijst

| <i>Gemiddelde plaats rangorde</i> | <i>Locatiekenmerken</i> | <i>hnw kwaliteitseis</i> | <i>nieuwe kwaliteitseis</i> | <i>gewone kwaliteitseis</i> | <i>Verskil moeilijk aan te geven</i> |
|-----------------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 2,27 | Bereikbaarheid ov | 25,8% | 19,4% | 54,8% | 0,0% |
| 2,70 | Bereikbaarheid auto | 9,7% | 9,7% | 80,7% | 0,0% |
| 2,87 | Voorzieningen | 45,2% | 38,7% | 16,1% | 0,0% |
| 2,87 | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | 22,6% | 22,6% | 51,6% | 3,2% |
| 4,30 | Andere organisaties in omgeving gevestigd | 3,2% | 9,7% | 71,0% | 16,1% |

Het percentage in de tabel geeft het aantal respondenten aan dat een bepaald kenmerk, een bepaald type eis labelden.

Zoals ook naar voren kwam tijdens de interviews, staat 'bereikbaarheid met het ov' bovenaan de prioriteitenlijst met locatiekenmerken. Het merendeel van de respondenten kwalificeert het kenmerk ook als 'gewone kwaliteitseis' en niet als hnw- of nieuwe kwaliteitseis. Dat is in principe tegenstrijdig, want het kenmerk staat wel hoger in de prioriteitenlijst dan voorheen, maar mensen kwalificeren het niet als nieuwe kwaliteitseis. Volgens Diederik Fokkema van Fokkema architecten heeft dat onder andere met duurzaamheid te maken dat dit kenmerk belangrijker is geworden en niet zozeer met het nieuwe werken (interview Fokkema, 2012).

Daarnaast zijn 'voorzieningen' in de omgeving ook belangrijker geworden. In de literatuur staat voorzieningen meer onderaan in de prioriteitenlijst. Uit de enquête blijkt dat mensen voorzieningen als een 'nieuwe-' of 'hnw kwaliteitseis' kwalificeren. Dat kan betekenen dat voorzieningen in de omgeving, belangrijker zijn geworden met hnw.

'Bereikbaarheid auto' is net als vroeger nog steeds een belangrijk kenmerk. Ook gezien mensen het als 'gewone kwaliteitseis' kwalificeren.

Er is ook gekeken naar een verschil in prioritering tussen de verschillende beroepsgroepen. Deze groepen varieerden van 2 tot 6 mensen, wat de groepen erg klein maakte. Wel zette 5 van de 7

groepen 'bereikbaarheid met ov' op de eerste plaats. De makelaars en huisvestingsadviseurs zetten 'bereikbaarheid auto' respectievelijk 'voorzieningen' op de eerste plaats. 'Bereikbaarheid ov' kwam bij hen op de 3de respectievelijk de 3de plaats.

Daarnaast plaatsten 6 van de 7 groepen 'andere organisaties in omgeving gevestigd' op de laatste plaats. De hnw-gebruikers plaatsten dit kenmerk op de voorlaatste plaats.

Als laatste is er nog gekeken naar de verschillen tussen de mensen die de enquête hebben ingevuld en daarvoor wel en niet geïnterviewd zijn. Opvallend is dat de mensen die niet geïnterviewd zijn (17 van de 31 geënquêteerden) 'voorzieningen' op één plaatsten. De geïnterviewden plaatsten 'bereikbaarheid ov' op één, net zoals de interviewresultaten. Beide groepen plaatsten 'Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie' op de derde plaats, terwijl dit op de tweede plaats stond in de interviewresultaten. Het lijstje van de geïnterviewden kwam het meeste overeen met de interviewresultaten.

Niveauvragen (prestatiemeting)

Opvallend aan de vragen over de afzonderlijke kenmerken, was dat de lager gewaarden kenmerken uit de prioriteitenlijst hoger scoorden op de prestatiemeting en andersom.

Vooral voor de voorzieningen gold dat het merendeel van de respondenten 10 tot 30 en of 3 soorten voorzieningen oké vond (prestatiecijfer 3). Voor de ruimtelijke- visuele kwaliteit van de locatie gold juist dat die in een binnenstedelijke randzone; zoals de Amsterdam Zuidas, het meest gewenst was (prestatiecijfer 4). En dat de omgeving een hoogwaardig afwerkingsniveau moet hebben (prestatiecijfer 5). Ook wilde de meeste respondenten omgeven worden door internationale en nationale organisaties (prestatiecijfer 4 en 5). En dat terwijl deze kenmerken juist onderaan in de prioriteitenlijst staan. Kennelijk moet de kwaliteit wel goed zijn, maar zijn die kenmerken minder van belang ten opzichte van de andere.

8.3 Gebouwenkenmerken

Prioriteitenlijst

| <i>Gemiddelde plaats rangorde</i> | <i>Locatiekenmerken</i> | <i>hnw kwaliteitseis</i> | <i>nieuwe kwaliteitseis</i> | <i>gewone kwaliteitseis</i> | <i>Vershil moeilijk aan te geven</i> |
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 2,83 | Indelingsflexibiliteit | 48,4% | 25,8% | 25,8% | 0,0% |
| 4,72 | Installaties | 29,0% | 22,6% | 45,2% | 3,2% |
| 4,82 | Vloergrootte | 45,2% | 32,3% | 22,6% | 0,0% |
| 5,55 | Lichtinval | 3,2% | 19,4% | 77,4% | 0,0% |
| 5,59 | Kwaliteit interieur | NA | NA | NA | NA |
| 6,52 | Duurzaamheid | NA | NA | NA | NA |
| 6,52 | Aantrekkelijke entree | 19,4% | 12,9% | 64,5% | 3,2% |
| 7,59 | Parkeer capaciteit | NA | NA | NA | NA |
| 7,96 | Verdiepingshoogte | 6,5% | 29,0% | 64,5% | 0,0% |
| 8,48 | Gebouwworm | 29,0% | 12,9% | 51,6% | 6,5% |
| 8,59 | Kwaliteit exterieur | NA | NA | NA | NA |
| 8,62 | Uitnodigende functionele trap | NA | NA | NA | NA |

Het percentage in de tabel geeft het aantal respondenten aan dat een bepaald kenmerk, een bepaald type eis labelden.

Zoals te verwachten met hnw, is het belang van de indelingsflexibiliteit voor het gebouw hoog. Door het creëren van activiteit gerelateerde werkplekken, ontstaat er veel afwisseling van verschillende werkplekken op één vloer. Het interieur van hnw vraagt niet alleen naar grote open space werkvloeren, maar ook naar kleine concentratiecellen (3m²) afgewisseld met kort-overleg ruimten. Daarnaast moeten de flexibele werkplekken het makkelijker maken veranderingen aan te brengen binnen de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan een herindeling van verschillende afdelingen. De meerderheid van de respondenten labelde 'indelingsflexibiliteit' en 'vloergrootte' ook als een hnw-kwaliteitseis. Vloergrootte hangt natuurlijk indirect samen met indelingsflexibiliteit; een grote vloer geeft meer indelingsvrijheid. De grote mate van werkplek afwisseling, zorgt ook voor een grote indelingsflexibiliteit bij de installaties; het tweede punt op de prioriteitenlijst. Voor de rest zijn ook 'lichtinval' en 'kwaliteit interieur' hoog gewaardeerd.

Helaas bleek achteraf dat het online enquêteprogramma een deel van de antwoorden van de kwaliteitsvraag niet weergaf, waardoor een deel van de antwoorden verloren is gegaan (NA).

Er is ook gekeken naar een verschil in prioritering tussen de verschillende beroepsgroepen. Deze vertoonden veel consistentie. 'Indelingsflexibiliteit' werd het vaakste bovenaan geplaatst, gevolgd door 'installaties', 'vloergrootte' en 'lichtinval'. 'Gebouwworm' en 'uitnodigende functionele trap', stonden onderaan.

Ook hier is er weer gekeken naar de verschillen tussen de respondenten die wel en niet geïnterviewd zijn. Opvallend is dat de geïnterviewde respondenten duurzaamheid op de tweede plek plaatsten, terwijl deze tijdens de interviews zelf maar één keer genoemd is. Andersom werd 'uitnodigende functionele trap' tijdens de interviews 7 keer genoemd en in de enquête resultaten staat dit kenmerk onderaan. Voor de rest komen de lijstjes redelijk overeen.

Niveauvragen (prestatiemeting)

Voor de prestatievragen over de gebouwkenmerken geldt dat iedereen de kenmerken zeer gemiddeld waardeert. Dit leverde geen opvallende of onverwachte uitkomsten.

8.4 Gebruikerskenmerken

Prioriteitenlijst

| <i>Gemiddelde plaats rangorde</i> | <i>Gebruikerskenmerken</i> | <i>hnw kwaliteitseis</i> | <i>nieuwe kwaliteitseis</i> | <i>gewone kwaliteitseis</i> | <i>Verskil moeilijk aan te geven</i> |
|-----------------------------------|--|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1,87 | Activiteit gerelateerd werken | 77,4% | 3,2% | 16,1% | 3,2% |
| 2,20 | Flexfactor | 83,9% | 12,9% | 0,0% | 3,2% |
| 3,77 | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | 48,4% | 22,6% | 16,1% | 12,9% |
| 3,97 | Flexibel huurcontract | 3,2% | 58,1% | 32,3% | 6,5% |
| 4,13 | Flexibel en of lage servicekosten | 0,0% | 41,9% | 51,6% | 6,5% |
| 5,07 | Mate van spreiding werkplekken door het land | 22,6% | 16,1% | 19,4% | 41,9% |

Het lijstje voor de gebruikerskenmerken komt in grote mate overeen met wat er uit interviews kwam. Ook hier staan weer activiteit gerelateerd werken en de flexfactor bovenaan. Deze twee kenmerken en worden door de meerderheid ook gezien als een hnw-kwaliteitseis.

Ook de prioriteitenlijstjes van de verschillende beroepsgroepen kwamen in grote mate overeen. Alleen de makelaars plaatsten activiteit gerelateerd werken op de voor na laatste plaats, de flexfactor op de eerste plaats en flexibele en of lage servicekosten op de tweede plaats. De verklaring hiervoor is waarschijnlijk beroepsmatig.

Er was geen verschil tussen wel en niet geïnterviewden respondenten. Er was een grote mate van consistentie in de prioriteitenlijsten, want ze kwamen 100% overeen.

Niveauvragen (prestatiemeting)

Voor de prestatievragen, geldt dat er geen onverwachte uitkomsten zijn.

8.5 Reflectie enquête

Operationaliseren genoemde kenmerken interviews

Waarschijnlijk is het operationaliseren van de genoemde kenmerken uit de interviews goed gegaan, omdat de uitkomsten uit de interviews geen grote verschillen vertonen met de uitkomsten uit de enquête. Daarnaast is de enquête besproken in twee 'reflectie interviews', waaruit bleek dat de aanwezige kenmerken de juiste waren.

Vraagstelling

De vragen hadden vaker getest moeten worden bij de pilotgroep. De test is alleen op papier gebeurd en niet online. Toen de enquête online stond, bleken er nog wat bugs in de vragenlijst en in het programma te zitten. Die hadden voorkomen kunnen worden door de vragen vaker te toetsen, met name in de online versie.

Sommige vragen waren wat suggestief en hadden iets anders geformuleerd moeten worden. Een voorbeeld is de vraag over 'Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie'. De vraag luidde: Aan welk type omgeving geeft u de voorkeur voor het vestigen van uw hnw organisatie? 65% van de respondenten antwoorden: de binnenstedelijke randzone; zoals de amsterdam Zuidas. De Zuidas is niet alleen Randstedelijk, maar ook nog eens heel goed te bereiken per auto en per ov. Daarnaast ligt het op fietsafstand van het centrum van Amsterdam. Het is dus logisch dat 65% van de respondenten dit antwoord geeft.

Respondenten

De respondentengroep had diverser mogen zijn. D.w.z. dat het aandeel geïnterviewden relatief groot was: 14 uit 31, en dat het aandeel van mensen werkzaam voor CBRE G.I. ook relatief groot was: 9 uit 31. Meer respondenten die niet geïnterviewd zijn en niet voor CBRE G.I. werken, verkleinen de kans op vertekening, ruis, een onjuiste selectie en niet valide antwoorden. Op die manier is er ook een betere vergelijking te maken tussen de verschillende beroepsgroepen. Nu ontstonden er soms groepen van drie mensen en dat is erg klein.

9. Gebouwen scan hnw

De gebouwen scan-hnw zelf staat weergegeven in bijlage 5. Voor het lezen van dit hoofdstuk, is het nuttig deze eerst even door te nemen.

9.1 Functie

De scan wil een inzicht geven in de kwaliteit van bestaande kantoorgebouwen ten behoeven van hnw. De scan is een hulpmiddel om dit inzicht op eenvoudige wijze te geven en dient daarom tijdens de initiatief fase gebruikt te worden. Op deze manier wordt de gebruikswaarde van kantoorgebouwen ten behoeven van hnw, eenduidig en objectief benoembaar en meetbaar gemaakt.

In de eerste plaats is de scan specifiek bedoeld voor de belegger van een kantoorgebouw. Om die reden is er ook een generiek hnw-gebruikersprofiel opgesteld. Dat wil zeggen dat de scan een generiek beeld geeft van hnw, voor degene die zelf geen gebruiker van het gebouw is.

In de tweede plaats maakt de scan het mogelijk ook andere vastgoed professionals en gebruikers een inzicht te verschaffen, in de kwaliteit van een kantoor ten behoeve van hnw. Gebruikers kunnen met behulp van de scan verschillende huisvestingslocaties met elkaar vergelijken, om zo tot een optimale keuze van de huisvesting te komen. Er kan een snelle schifing gemaakt worden tussen geschikte en ongeschikte kantoorgebouwen, geschikt voor (transformatie voor) hnw. Voor gebruikers is het raadzaam om het gebruikersprofiel zelf in te vullen.

Uiteindelijk is de scan dus bedoeld voor gebruikers van gebouwen, eigenaren van gebouwen (beleggers) en professionals (bijv. makelaars en adviseurs). Het biedt inzicht in de belangrijkste randvoorwaarden voor hnw en is een hulpmiddel voor de onderbouwing van mogelijke kansen en obstakels van een specifiek gebouw. De scan geeft de mogelijkheid om zowel vanuit de vraag als vanuit het aanbod de mogelijkheden te onderzoeken.

De scan richt zich op locatie-, gebouw en gebruikerseisen van een gebouw. Op gebouwniveau spelen de (installatie)technische specificaties een belangrijke rol. Op (installatie)technische gebied geeft de scan daarom een inzicht door middel van eenvoudige berekeningen. Daarvoor is het noodzakelijk (installatie)technische informatie over het gebouw te verzamelen. Ook voor het doorlopen van de andere stappen van de scan is de basisinformatie van het gebouw nodig. Daarbij kunnen plattegronden en doorsnedes, een bezoek aan het gebouw, foto's en andere basisinformatie (bijvoorbeeld het aantal parkeerplaatsen) van pas komen.

Scoreformulieren

De scan bestaat uit een vragenonderdeel (4 stappen) en een score formulier. Voor degene die zelf geen gebruiker van het gebouw zijn, is er een generiek hnw gebruikersprofiel opgesteld. Er zijn daarom twee scoreformulieren opgesteld: één mét gebruikersprofiel en één zonder gebruikersprofiel.

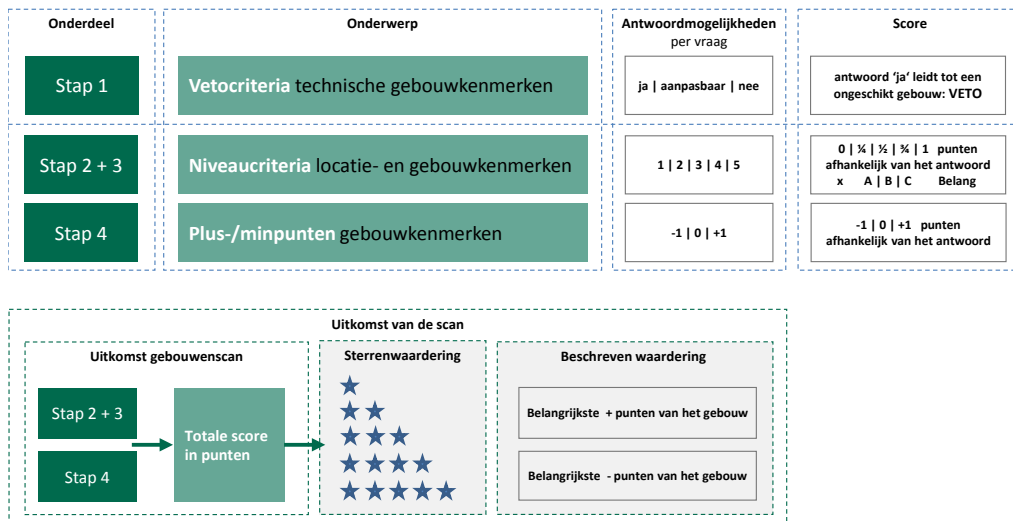
Nodig invullen scan

Voor stap 1 is het noodzakelijk (installatie)technische informatie over het gebouw te verzamelen. Ook voor het doorlopen van de andere stappen van de scan is de basisinformatie van het gebouw nodig. Daarbij kunnen plattegronden en doorsnedes, een bezoek aan het gebouw, foto's en andere basisinformatie (bijvoorbeeld het aantal parkeerplaatsen) van pas komen.

9.2 Opbouw

Het eerste deel van de checklist bestaat uit vetocriteria (stap 1). Als aan een van deze punten niet wordt voldaan, is het nieuwe werken in dat gebouw niet mogelijk. De vetocriteria richten zich op de technische aspecten van het gebouw. Deze aspecten kunnen bij het nieuwe werken dusdanig veel problemen geven, dat het gebouw daardoor ongeschikt is voor het nieuwe werken.

Het tweede deel van de lijst bestaat uit niveau (of graduele) criteria. Dit zijn aspecten die gunstig of minder gunstig zijn voor het nieuwe werken. Hoe meer een kantoorgebouw positief scoort op deze aspecten, hoe geschikter het gebouw is voor het nieuwe werken. Geen enkel aspect is echter zodanig zwaar van invloed, dat het gebouw afvalt wanneer het op dit specifieke punt niet voldoet. De niveaucriteria richten zich op gebouwenkenmerken (stap 2) en locatienkenmerken (stap 3). Voor stap 2 en 3 wordt er een onderscheidt gemaakt tussen belangrijke en minder belangrijke huisvestingskenmerken. Dit komt naar voren door een belang (A, B of C) te hechten aan de kenmerken. Het belang wordt x de score van de vragen gedaan. Een hoger belang (A) geeft meer punten en levert dus uiteindelijk een hogere score. Als laatste volgen de plus-/minpunten (stap 4), welke (de naam zegt het al) plus- en minpunten toekennen voor specifieke gebouwenkenmerken.



Figuur 25: Structuur gebouwen scan-hnw

Als er geen vetocriteria zijn toegekend, kan de totale score van de gebouwen scan worden uitgerekend. Deze wordt gegeven in punten aantallen wat leidt tot een sterrenwaardering. Daarnaast wordt er gevraagd naar de belangrijkste + en – punten die naar voren kwamen tijdens het invullen van de scan. Het puntenaantal voor stap 2 en 3 wordt berekend door een belang te koppelen aan de score

9.3 Referentie

De praktijkvoorbeelden en de interviews met de technisch adviseurs, zorgde voor de samenstelling van de vetocriteria (stap 1). De uitkomsten van de niveauvragen uit de enquête (prestatiemeting) zorgden voor de samenstelling van de niveaucriteria en het generieke hnw-gebruikersprofiel (stap 2 en 3). Zie daarvoor de figuur hieronder.



Figuur 26: Bepaling scores gebouwen scan-hnw

De interviews en de niveauvragen van de enquête zorgden voor de samenstelling van de plus-/minpunten (stap 4) van de gebouwen scan-hnw.

Voor het samenstellen van een groot deel van de vragen is er gebruik gemaakt van de REN Quick Scan (1994). Hieronder staat een kort overzicht van de vragen in de gebouwen scan-hnw die zijn gebaseerd op de REN Quick Scan.

Stap 1

Geen kenmerken zijn gebaseerd op de REN Quick Scan, behalve aspect 5: verdiepingshoogte en aspect 8: imago. Verdiepingshoogte is ook opgenomen hierin en imago REN scan bedrijfsgebouwen (1992).

Stap 2

Alle kenmerken komen voor in de REN Quick Scan. Alleen aspect 5: voorzieningen, is aangepast.

Stap 3

Aspect 1, 5, 7 en 11 komen ook voor in de REN Quick Scan. Aspect 8: parkeercapaciteit, is aangepast en aspect 9: duurzaamheid, is een samenstelling van meerdere kenmerken uit de REN Quick Scan.








Stap 4

Niet gebaseerd op de REN Quick Scan, maar op resultaten uit de interviews en praktijkvoorbeelden.

9.4 Vergelijking onderzoeksresultaten locatiekenmerken

Hieronder staat een tabel met de uitkomsten uit de interviews en de enquête, vergeleken met twee onderzoeken uit de literatuur. Voor de gebouwen scan werd het belang (A, B en C) voor stap 2 en 3 bepaald aan de hand van de prioriteitenlijst. De prioriteitenlijst van de enquête was hierbij leidend. In de interviews was er immers niet gevraagd naar een prioriteit. Deze lijst is samengesteld op basis van hoe vaak iets genoemd is en de lijst is opgesteld als vergelijkingsmateriaal.












| Locatiekenmerken | | | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------------|--|---|---|
| | | Interviews | | Enquête | |
| | | Remoy & Koppels 2007 | Arkenbout 2012 | de Groot 2012 | de Groot 2012 |
| | De algemene huurder | | Creatieve zakelijke dienstverlening & Media en Entertainment | Hnw werkconcept | Hnw werkconcept |
| HOOG ← LAAG prioriteit | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid ov |
| | Aanzien | Bereikbaarheid auto | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid auto |
| | Bereikbaarheid ov | Voorzieningen (restaurant, café) | Bereikbaarheid auto | Voorzieningen | Voorzieningen |
| | Voorzieningen | Parkeren | Voorzieningen | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie |
| | Veiligheid | Veiligheid | Andere organisaties in omgeving gevestigd (imago) | Andere organisaties in omgeving gevestigd (imago) | Andere organisaties in omgeving gevestigd (imago) |
| | Clustering | Bereikbaarheid fiets | | | |
| | | Bedrijvigheid in de nabijheid | | | |
| | Kwaliteit omgeving | | | | |
| | Voorzieningen (winkels) | | | | |
| | Culturele faciliteiten in de nabijheid | | | | |
| | Woonfuncties in de nabijheid | | | | |

| | | | |
|---|----------------------------|---|-----------------------------------|
|  | Bereikbaarheid auto |  | Kwaliteit/ representatie omgeving |
|  | Bereikbaarheid ov |  | Veiligheid |
|  | Aanzien |  | Parkeren |
|  | Voorziening in de omgeving |  | Overig |
|  | Bereikbaarheid fiets | | |

9.5 Vergelijking onderzoeksresultaten gebouwkenmerken

Voor de lijst hieronder geldt hetzelfde als voor de locatiekenmerken. Rechts in de tabel staan de uitkomsten uit de interviews en de enquête. Deze worden vergeleken met twee onderzoeken uit de literatuur, links in de tabel. Voor de gebouwen scan werd het belang (A, B en C) voor stap 2 en 3 bepaald aan de hand van de prioriteitenlijst. De prioriteitenlijst van de enquête was hierbij wederom leidend.

| Gebouwkenmerken | | | | |
|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| prioriteit ← HOOG LAAG | Literatuur | | Interviews | Enquête |
| | Remoy & Koppels 2007 | Arkenbout 2012 | de Groot 2012 | de Groot 2012 |
| | | De algemene huurder | Media en Entertainment | Hnw werkconcept |
| | Parkeren | Multi tenant gebouw | Kwaliteit interieur | Indelingsflexibiliteit |
| | Representativiteit exterieur | Installaties (comfort) | Indelingsflexibiliteit | Installaties |
| | Efficiënt ruimtegebruik | Interieur representativiteit | Installaties | Vloergrootte |
| | Indelingsflexibiliteit | Herkenbaarheid | Vloergrootte | Lichtinval |
| | Representativiteit interieur | Kleine huurbare werkunits | Parkeren (capaciteit) | Kwaliteit interieur |
| | Installaties (comfort) | Indelingsflexibiliteit | Uitnodigende functionele trap | Duurzaamheid |
| | Herkenbaarheid gebruiker | Exterieur representativiteit | Gebouwworm | Aantrekkelijke entree |
| | Technische staat | Verdiepingshoogte | Lichtinval | Parkeercapaciteit |
| | Faciliteiten | Gebouwworm | Verdiepingshoogte | Verdiepingshoogte |
| | Beveiliging | Energieprestatie | Aantrekkelijke entree | Gebouwworm |
| | Bouwperiode | Technische staat | Duurzaamheid | Kwaliteit exterieur |
| | Routing | | Kwaliteit exterieur | Uitnodigende functionele trap |
| | Energieprestaties | | | |
| | Fietsenstalling | | | |

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|-------------------------|--|--------------|
|  | Indelingsflexibiliteit/ ruimtegebruik |  | Kwaliteit interieur |  | Duurzaamheid |
|  | Gebouwworm/trap |  | Kwaliteit exterieur | | |
|  | Lichtinval |  | Installaties/ technisch | | |
|  | Verdiepingshoogte |  | Vloergrootte | | |
|  | Aantrekkelijke entree/ herkenbaarheid |  | Overig | | |

9.6 Vergelijking onderzoeksresultaten gebruikerskenmerken

Voor de lijst hieronder geldt hetzelfde als voor de locatie- en gebouwkenmerken. De tabel hieronder laat een vergelijking zien tussen de prioriteitenlijsten uit de literatuur, en die uit de interviews en enquête. Alleen het kenmerk 'Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree' is van directe invloed op de gebouwkenmerken en is daarom meegenomen in de gebouwen scan. Dit kenmerk komt in de scan terug bij stap 4: plus-/minpunten.

| Gebruikerskenmerken | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--|--|
| prioriteit ← HOOG ← LAAG | Literatuur | | Interviews | Enquête |
| | Twijnstra Gudde 2011 | Arkenbout 2012 | de Groot 2012 | de Groot 2012 |
| | | De algemene huurder | Creatieve zakelijke dienstverlening & Media en Entertainment | Hnw werkconcept |
| | ICT voorzieningen | ICT internet | Flexfactor | Activiteit gerelateerd werken |
| | Indeelbaarheid vloeren | Beveiliging | Activiteit gerelateerd werken | Flexfactor |
| | Regeling daglichttoetreding | Ontmoetingsplekken | Spreiding werkplekken door het land | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree |
| | Schoonmaak | Maandelijks huurcontract | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | Flexibel huurcontract |
| | Restaurant/ cafe/ catering | Restaurant/ cafe/ catering | Flexibel huurcontract | Flexibel en of lage servicekosten |
| | | Receptie | Flexibel en of lage servicekosten | Mate van spreiding werkplekken door het land |
| | | Repro faciliteiten | | |
| | | Schoonmaakdienst | | |
| | | Afval management | | |
| | | Automaten en catering | | |
| | | Textielverzorging | | |

| | |
|---|---|
| Flexfactor | Huurcontract |
| Activiteit gerelateerd werken | Schoonmaak |
| ICT/ internet | Mate van spreiding werkplekken door het land |
| Café en of vergaderfaciliteit bij centrale entree | Ontmoetingsplekken |
| Restaurant/ cafe/ catering | Overig |

9.7 Toekennen belangen

Per sector is er een driedeling gemaakt aan de hand van de prioriteitenlijsten van de enquêtes. De driedeling komt per niveau (locatie, gebouw, gebruik) met elkaar overeen. Zie de figuur hieronder. De insteek van de gewichten is gebaseerd op de transformatiemeter van Geraedts en Van der Voordt (2007). Zij kennen ook de belangen 5, 3 en 1 toe voor belangrijke versus minder belangrijke kenmerken. Aan de belangen A, B en C zijn de gewichten 5, 3 en 1 toegekend voor het generieke hnw gebruikerprofiel.

| Belang bij stap 2 en 3 | Locatie | Gebouw | Gebruik |
|------------------------|---|-------------------------------|--|
| Belang A | Bereikbaarheid ov | Indelingsflexibiliteit | Activiteit gerelateerd werken |
| | Bereikbaarheid auto | Installaties | Flexfactor |
| | | Vloergrootte | |
| | | Lichtinval | |
| Belang B | Voorzieningen | Duurzaamheid | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree |
| | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | Aantrekkelijke entree | Flexibel huurcontract |
| | | Parkeercapaciteit | |
| | | Verdiepingshoogte | |
| Belang C | Andere organisaties in omgeving gevestigd (imago) | Gebouwworm | Flexibel en of lage servicekosten |
| | | Kwaliteit exterieur | Mate van spreiding werkplekken door het land |
| | | Uitnodigende functionele trap | |

9.8 Toetsing van de gebouwen scan-hnw

Zoals aangegeven in de methode (H2) wordt de scan getoetst op drie gebouwen: Noordeinde 33 in Den Haag en WTC Schiphol in Amsterdam. De toets wordt uitgevoerd door mijzelf (Floor de Groot) en door een vastgoedprofessional (R. van der Waals). Volgens de verwachting scoorde WTC Schiphol inderdaad beter dan Noordeinde in de scan. Eén ingevulde gebouwen scan voor Noordeinde staat in bijlage 4.

Het invullen van de vetocriteria in de gebouwen scan-hnw bleek lastig. Over de aanwezige koelinstallatie en ventilatiecapaciteit bleek weinig informatie beschikbaar. Over het WTC was helemaal geen installatietechnische informatie te vinden en over Noordeinde weinig. Er stond nergens duidelijk vermeld met welke waarde de aanwezige installatie voorheen rekende. Er stond met welke bezettingsgraad de installaties rekening hield, maar niet op welke specificaties ze waren ingesteld. Rekende die koelinstallatie bijvoorbeeld met een maximaal toelaatbare temperatuur van 25 graden (huidige standaard) of 30 graden? En op hoeveel apparatuur met welke warmte productie rekende de koelinstallatie (1 pc per 3 personen?)? Als de juiste gegevens niet beschikbaar zijn, blijft het voor deze factoren giswerk.

Naar aanleiding van de toetsing van de scan en reflectie van de docenten, zijn er een aantal aanpassingen gedaan aan de scan. Deze waren nodig om de scan beter te laten functioneren en gemakkelijker te maken voor de invuller. Deze aanpassingen betroffen de volgende:

- N.a.v. commentaar Leo koelcapaciteit aspect toegevoegd aan vetocriterium.

- Antwoordmogelijkheden van dezelfde vraag die allen 0 scoorden; samengevoegd tot één antwoord (zie hiervoor ook paragraaf 9.2). Dit bleek niet altijd mogelijk, omdat soms de verschillende niveaus nodig waren om de vraag begrijpelijk te houden.
- Kwaliteit geluidsdemping. Antwoord was altijd 'ja', want de vraag was: is het aanpasbaar? Dus deze vraag verplaatst naar plus-/minpunten. Een minpunt als het niet mogelijk is, of erg moeilijk te realiseren is.
- Lichtinval gebouwkenmerken. Laatste twee opties score 1 gemaakt, want meer dan 50% glasoppervlak is niet per se beter. Namelijk: meer last van de zon e.d.
- Plus-/minpunten vraag over vergader en caféfaciliteit afmetingen toegevoegd. De vraag was makkelijker te beantwoorden dan. Afmetingen van een vergader- en caféfaciliteit onderzocht bij WTC Schiphol en Haagse Poort.
- M.b.v. REN Quick Scan de 'bereikbaarheid ov' vraag over het station verbeterd door een afstand toe te voegen.

CONCLUSIE

H10: Discussie, conclusie,
aanbevelingen en reflectie



10. Discussie, conclusie, aanbevelingen en reflectie

10.1 Discussie

De huisvestingskenmerken die bij hnw horen, zijn op basis van diepte-interviews met experts bepaald. Alle genoemde locatie- en gebouwkenmerken kwamen (letterlijk of onder een andere benaming) terug in de literatuur. Om te toetsen of de genoemde kenmerken ook daadwerkelijk kenmerkend zijn voor hnw -en niet bijvoorbeeld voor het moderne werken in het algemeen- is er een vergelijking gemaakt tussen de prioriteitenlijstjes uit enerzijds de interviews en enquêtes (dit onderzoek) en anderzijds uit eerder voltooide onderzoeken (literatuurstudie). De interviews en enquêtes in dit onderzoek geven de hnw kenmerken en prioriteiten aan, en de eerder voltooide onderzoeken die van andere werkconcepten.

10.1.1 Locatie

Literatuur, interviews en enquête

Duidelijk naar voren kwam dat *'bereikbaarheid ov'* belangrijker wordt in de huidige tijd. In de interviews werd dit kenmerk het vaakste genoemd en in de enquêteresultaten stond dit kenmerk bovenaan de prioriteitenlijst. Dit hangt echter niet samen met hnw. Dit bleek ook eerder uit het literatuuronderzoek, waar bereikbaarheid met het ov steeds hoger in de prioriteitenlijst kwam te staan. Daarnaast bleek dat uit het feit dat de meerderheid van de enquête respondenten het kenmerk als *'gewone kwaliteitseis'* labelden (54%).

Op de tweede plek in de enquêteresultaten staat *'bereikbaarheid met de auto'*, wat wederom niet samenhangt met hnw. Dit blijkt uit de literatuur, waar dit kenmerk lang de eerste plaats innam en sinds enkele jaren op de tweede plaats in de prioriteitenlijst staat. Ook in de enquêteresultaten kwam dit naar voren, doordat maar liefst 81% van de respondenten het kenmerk als *'gewone kwaliteitseis'* labelden.

Kortom, *'bereikbaarheid ov'* en *'bereikbaarheid auto'* zijn locatienkenmerken die niet onderscheidend zijn voor hnw.

De 4 werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter

Er is geen duidelijk direct verband gevonden tussen de 4 hnw werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter en de locatienkenmerken. Er is echter wel een indirect verband tussen het werkprincipe *'tijd- en plaats onafhankelijk werken'* en het locatienkenmerk *'voorzieningen'*. Wanneer mensen flexibeler met hun tijd mogen omgaan, willen ze tijdens werktijd wellicht gebruik maken van de voorzieningen rond het kantoor (zoals bijvoorbeeld een sportfaciliteit of een supermarkt). In de enquêteresultaten kwam dit naar voren doordat 45% van de respondenten het kenmerk *'voorzieningen'* als hnw kwaliteitseis labelden. Daarnaast labelde 39% van de respondenten het kenmerk als nieuwe kwaliteitseis – zoals bij modern werken in het algemeen. Hoewel *'voorzieningen'* voornamelijk als een hnw kwaliteitseis werd gelabeld, kwam dit in de prioritering van hnw kenmerken niet duidelijk naar voren. Gezien de verdeling en de prioritering blijft het discutabel of *'voorzieningen'* echt als een hnw kenmerk mag worden gezien.

Hypothesen

Aan het begin van dit onderzoek zijn er twee hypothesen gesteld. Eén van die twee hypothesen was: *Doordat organisaties gaan werken volgens de principes van het nieuwe werken, zullen ze andere huisvestingseisen stellen aan hun kantoorhuisvesting.*

Voor de locatienkenmerken geldt dat blijkaar niet of slechts in kleine mate (voorzieningen). Onafhankelijk van hnw wordt *'bereikbaarheid ov'* wel belangrijker.

10.1.2 Gebouw

Literatuur, interviews en enquête

'Indelingsflexibiliteit' kwam als het belangrijkste hnw kenmerk uit de enquête prioriteitenlijst. Dit hangt wél samen met het nieuwe werken. In de enquête labelden 48% van de respondenten het kenmerk als hnw kwaliteitseis en 26% van de respondenten labelden het een nieuwe kwaliteitseis. In de literatuur komt het kenmerk wel voor, maar altijd vanaf de 4^{de} plaats in de rangorde.

Daarnaast lijken de 'installaties' voor het nieuwe werken belangrijk. Dit kenmerk staat op de tweede plek in de hnw enquête prioriteitenlijst. Uit de enquêteresultaten bleek echter de relatie van 'installaties' met hnw niet onderscheidend. Slechts: 29% van de respondenten labelden het kenmerk een hnw kwaliteitseis, 22% labelden het een nieuwe kwaliteitseis en 45% labelden het een gewone kwaliteitseis. Dit spreekt elkaar ogenschijnlijk tegen.

Uit de literatuur blijkt dat het kenmerk de laatste jaren steeds hoger in de prioriteitenlijst voorkwam. Dit is te verklaren door de veranderende kwaliteitseisen, die door de veranderende techniek steeds hoger worden.

Dankzij hnw wordt de bezettingsgraad in kantoren steeds hoger. Door de hogere bezettingsgraad is er een grotere ventilatie- en koelcapaciteit nodig. Dat blijkt ook uit de praktijk, omdat in bestaande gebouwen waar hnw is toegepast, het nodig bleek de bestaande installaties aan te passen en te verbeteren. Vandaar dat op basis van deze benadering 'installaties' een aantoonbare en verklaarbare hogere prioriteit verkrijgt binnen hnw en daarin ook onderscheidend genoemd kan worden.

Het derde kenmerk in de prioriteitenlijst is 'vloergrootte'. 45% van de enquêterespondenten labelde het kenmerk een hnw-kwaliteitseis en 32% labelde het een nieuwe kwaliteitseis. Dit blijkt ook uit de literatuur, waar het kenmerk nog niet eerder genoemd is.

De 4 werkprincipes van Baane, Hotkamp en Knotter

Eén van de 4 werkprincipes van Baane, Hotkamp en Knotter is: 'vrije toegang tot kennis, ervaringen en ideeën'. Om dit principe na te leven, hebben veel organisaties de doelstelling om de communicatie tussen medewerkers te verbeteren. Binnen de huisvesting gebeurt dit door middel van open vloeren met zo veel mogelijk (visuele) interactie. Tevens proberen ze zo veel mogelijk mensen op zo min mogelijk verdiepingen te plaatsen. Op die manier worden de (visuele) afstanden tussen medewerkers onderling verkleind. Daarvoor zijn grote compacte vloeren nodig (vloergrootte) en voor open vloeren is de indelingsflexibiliteit van belang.

Om kosten te besparen wordt de bezettingsgraad verhoogd. Dit resulteert niet alleen in het huren van minder m², maar ook in persoonsongebonden werkplekken. Bovendien wordt de communicatie niet verbeterd met allemaal lege bureaus. Het verhogen van de bezettingsgraad vraagt om meer ventilatie- en koelcapaciteit (installaties).

Hypothese

De tweede hypothese was: *De huidige kantoorvoorraad voldoet niet aan de huisvestingseisen van hnw.*

Dat indelingsflexibiliteit en de installaties belangrijk en onderscheidend hierin zijn voor hnw, bleek de resultatenanalyse. Dat de huidige kantoorvoorraad niet aan de huisvestingseisen van hnw voldoet is daarom op deze twee kenmerken getoetst.

Door het scannen van een aantal gebouwen met behulp van de hnw-gebouwen scan kwam naar voren dat indelingsflexibiliteit en de installaties beperkend kunnen werken. De hoeveelheid getoetste gebouwen is niet representatief voor de huidige kantoorvoorraad om te kunnen zeggen dat de huidige hypothese klopt. Men kan echter wel stellen dat wellicht voor veel kantoren de indelingsflexibiliteit en de installaties (te) beperkend kunnen zijn om hnw toe te kunnen passen.

10.1.3 Gebruik

Literatuur, interviews en enquête

Het beoogde gebruik van kantoren leidt tot bepaalde huisvestingswensen in de vorm van gebouwkenmerken. Plaats één, twee en drie in de prioriteitenlijst werden ingenomen door respectievelijk; 'activiteit gerelateerd werken', de 'flexfactor' en 'café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree'. Vooral de eerste twee kenmerken werden door de overgrote meerderheid tot hnw-kwaliteitseis gelabeld. Voor activiteit gerelateerd werken was dit 77% en voor de flexfactor 84%. De café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree, werd door 48% van de enquêterespondenten tot hnw-kwaliteitseis verkozen en 23% vond het een nieuwe kwaliteitseis. De eerste twee kenmerken kwamen ook niet eerder voor in de literatuur en dat maakt ze hnw gebruikerskenmerken. Voor de café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree, geldt dit in iets mindere mate. Dit kenmerk kwam vaker voor in de literatuur en het is door een minder grote meerderheid tot hnw-kwaliteitseis gelabeld.

Het afstudeeronderzoek van Marleen Kleijn (2011) toont aan dat de relatie tussen 'het gebruik van de werkplek' en 'het type werkplek' moeilijk te bewijzen is. Met andere woorden: het is vooral snog niet duidelijk of de activiteit gerelateerde werkplekken hun doel bereiken. Worden ze gebruikt voor de functie waarop ze ontworpen zijn en worden ze wel voldoende gebruikt? Een van haar belangrijkste hypothesen was dat de functie van de werkplek een direct verband houdt met het type activiteit, omdat dit de veronderstelling van hnw is. Uit haar onderzoek bleek echter dat het in eerste instantie de openheid van de omgeving is, waarin een bepaalde werkplek gelegen is, die met het type activiteit verband houdt. Veel plattegronden zijn echter wel ingericht vanuit de activiteit. Het heet niet voor niets: activiteit gerelateerd werken

De 4 werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter

Zoals in de vorige paragraaf omschreven leidt 'vrije toegang tot kennis, ervaringen en ideeën' tot de wens om de communicatie te verbeteren. Lege bureaus leiden niet tot communicatieverbetering en de 'flexfactor' zorgt voor minder lege bureaus. Tevens is kostenbesparing een belangrijke doelstelling bij de invoering van hnw en ook daar zorgt de 'flexfactor' voor. Een gevolg van 'tijd- en plaats onafhankelijk werken' is activiteit gerelateerd werken. Dit werkprincipe laat mensen daar werken, waar ze het beste hun werk kunnen doen.

Conclusie, de hnw gebruikerskenmerken die naar voren kwamen uit dit onderzoek, corresponderen met 2 van de 4 werkprincipes van Baane, Houtkamp en Knotter. Dit bevestigt dat deze kenmerken onderscheidend zijn voor hnw.

Hypothese

Tijd- en plaats onafhankelijk werken maakt het mogelijk om activiteit gerelateerd te werken. Activiteit gerelateerd werken zorgt voor een andere indeling van de werkvloer. In grote lijnen komt deze neer op open vloeren, afgewisseld met concentratieruimten en korte overlegplekken. De hypothese was dat organisaties gaan werken volgens de principes van het nieuwe werken, en ze daardoor andere huisvestingseisen stellen aan hun kantoorhuisvesting.

Inderdaad blijkt dat een aantal typerende hnw gebruikerskenmerken zoals 'activiteit gerelateerd werken', de 'flexfactor' en 'het café en of de vergaderfaciliteit bij de centrale entree' zal leiden tot andere huisvestingseisen. Hiermee is de hypothese bevestigd.

10.1.4 Gebouwenscan

Aan het begin van dit onderzoek is de centrale vraagstelling gepresenteerd: *Welke locatie-, gebouw-, en gebruikerskenmerken zijn kenmerkend voor de huisvesting van hnw? Hoe ziet de gebouwenscan eruit, die bestaande kantoorgebouwen aan deze huisvestingskenmerken meet?*

Het eerste onderdeel van de vraag is beantwoord door middel van de diepte interviews. De interviews kenmerkte zich door een zo open mogelijke vraagstelling, en in de antwoorden kwamen steeds dezelfde huisvestingskenmerken terug. Hoewel niet alle kenmerken een direct verband houden met het nieuwe werken (zoals met een directe relatie met de 4 hwn werkprincipes), zijn ze wel belangrijk en onderscheidend voor hnw. Aan de hand van deze kenmerken is de enquête en daarna de gebouwenscan-hnw samengesteld, waarmee het tweede deel van de vraag is beantwoord.

Met de gemaakte scan zijn twee gebouwen compleet getoetst aan hun geschiktheid voor het nieuwe werken. Daarmee is de tweede hypothese getoetst: *De huidige kantoorvoorraad voldoet niet aan de huisvestingseisen van hnw.* Daaruit kwam naar voren dat vooral de indelingsflexibiliteit en de installaties beperkingen kunnen opleveren.

De installaties zijn erg lastig te meten. Dit heeft er in eerste instantie mee te maken dat een generiek hnw gebruikersprofiel, niet zorgt voor de juiste bezettingsgraad gegevens. In de scan is nu een hele algemene bezettingsgraad gehanteerd, die wellicht is over gedimensioneerd. Te veel ventilatie- en koelcapaciteit is in dit geval niet erg, te weinig wel. In de tweede plaats is het lastig om te bepalen of de installaties geschikt zijn, omdat het veel tijd kost om de juiste documentatie te verzamelen en het soms lastig is de benodigde informatie uit te rekenen. Voor een gegarandeerd antwoord over de geschiktheid van de installaties voor hnw, zal uiteindelijk altijd een expert moeten worden ingehuurd. Tijdens de interviews is er iedere keer gevraagd of hnw in bestaande gebouwen kan worden toegepast. Het antwoord daarop was altijd 'ja'. Dit antwoord in combinatie met de gebouwenscan-hnw, doet geloven dat er weinig gebouwen per definitie ongeschikt zullen zijn voor hnw. Waarschijnlijk zullen de installaties en wellicht de indelingsflexibiliteit wel aangepast moeten worden.

10.2 Conclusie

Het is onwaarschijnlijk dat de gemaakte veranderingen ten gevolge van technologische vooruitgang, worden teruggedraaid. Technologische vooruitgang is de basis voor het bestaan van hnw en zoals Baane, Houtkamp en Knotter (2011) ook al concludeerden, is het naar alle waarschijnlijkheid een beweging die doorzet. Met andere woorden, de 4 werkprincipes van hnw zullen van kracht blijven.

Met de komst van meer variatie in de inrichting (activiteit gerelateerd werken), neemt het belang van efficiënte gestandaardiseerde gebouwen toe. Vloeren groter dan 800 m², alleen dragende delen langs de gevel en een standaard stramienmaat van 0,9 of 1,8 meter zijn wenselijk. Tevens moeten installaties, verlichting en elektra per stramien aanpasbaar zijn en ingesteld op een relatief hoge bezettingsgraad. Dit alles ter bevordering van de indelingsflexibiliteit, wat een van de belangrijkste gebouwkenmerken is voor hnw. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit onderzoek zich heeft gericht op grote organisaties, dus vloeren groter dan 800 m² passen ook bij grote organisaties.

Concreet betekend dit dus niets nieuws. De huisvestingskenmerken die verband houden met hnw, komen ook voor in andere onderzoeken naar huisvestingseisen. Echter met een andere prioritering. De hypothese was dat *organisaties die gaan werken volgens de principes van hnw, andere huisvestingseisen stellen aan hun kantoor.* Dat is dus deels waar. Ze stellen geen andere eisen, maar de prioriteit van de verschillende eisen ligt wel ergens anders. Omdat ze geen andere eisen stellen,

zullen bestaande kantoorgebouwen heel goed geschikt zijn voor hnw. De knelpunten zullen echter wel optreden op een van deze drie vlakken. Precies zoals ook de toetsing van de gebouwenscan op Noordeinde 33 aantoonde.

10.3 Aanbevelingen

Organisaties die hnw toepassen

Voor organisaties die hnw toepassen is meer onderzoek naar de effectiviteit van hnw nuttig. Op dit vlak zijn er weinig grootschalige en objectieve onderzoeken bekend. Wat levert het een organisatie eigenlijk op en worden werknemers productiever of juist minder productief?

Opzetten generiek hnw gebruikersprofiel

De geschiktheid van een bepaald gebouw voor hnw staat of valt met de wensen van de gebruiker. In dit onderzoek is er geprobeerd alle gebruikers samen te vatten in één generieke hnw gebruiker. Aan de hand van deze generieke hnw gebruiker, is er een gebruikersprofiel opgesteld voor de gebouwenscan-hnw. De scan zou een beter beeld kunnen geven als er onderzoek wordt gedaan naar verschillende hnw gebruikersprofielen. Daarbij kan gedacht worden aan het opdelen van de gebruiker in verschillende organisatietypen. Dit onderzoek heeft bijvoorbeeld weinig gekeken naar de Spaces en de Regus -achtige organisaties, die kleine huurbare werkunits aanbieden in een werkomgeving die is te vergelijken met die van hnw.

Gevoeligheids analyse gebouwenscan-hnw

Het toekennen van de gewichten/belangen voor stap 2 en 3 in de gebouwenscan, zijn nu gebaseerd op andere vergelijkbare scannen. Nog beter is om hier een gevoeligheidsanalyse voor uit te voeren. Dus hetzelfde gebouw een aantal keer scannen, maar met toekenning van verschillende gewichten.

Vastgoedbelegger

Investeer in indelingsflexibele gebouwen met een kleine standaard stramienmaat (0,9 of 1,8 m). En investeer in flexibele installaties. Flexibele *installaties* hebben een aanpasbare capaciteit en zijn regelbaar per stramien. Bovendien zijn de installaties door het gebouw gemakkelijk aan te passen of te vervangen. Daarnaast zijn vloeren groter dan 800 m² wenselijk, maar dit hangt waarschijnlijk sterk samen met organisatiegrootte. De ondergrens van 800 m² is dus waarschijnlijk niet zo hard als in de resultaten van dit onderzoek naar voren komt.

Tevens is het voor de vastgoed belegger interessant om te weten wie er aan hnw doen en wie er naar verwachting nog aan gaan doen (concrete getallen). Omdat de organisaties in de voorbeelden van dit onderzoek bespaarden op hun m² gebruik, kan er op die manier een inschatting gemaakt worden van de kantooroppervlakte die hnw nog gaat "besparen".

10.4 Reflectie

Methode

De eerste hypothesen van dit onderzoek was: *Welke locatie-, gebouw-, en gebruikerskenmerken zijn kenmerkend voor de huisvesting van hnw.* Om deze hypothese te toetsen is er een vergelijking gemaakt tussen de uitkomst van de enquête en bestaande wetenschappelijke onderzoeken. Die vergelijking had achteraf nog beter gemaakt kunnen worden, wanneer de respondenten de enquête nog eens hadden ingevuld, maar dan werkconcept onafhankelijk. Dus hoe zou de prioriteitenlijst van dezelfde huisvestingskenmerken eruit zien, als deze niet gerangschikt wordt voor hnw (maar voor iedere werkvorm). Op die manier zou er een betere vergelijking gemaakt kunnen worden,

omdat de antwoorden in dezelfde tijd gegeven zijn door dezelfde mensen en het over exact dezelfde kenmerken gaat.

De tweede hypothese: *De huidige kantoorvoorraad voldoet niet aan de huisvestingseisen van hnw*, zou vaker getoetst mogen worden door meer bestaande gebouwen te toetsen aan de gebouwscan-hnw. Op die manier kan er een nog beter antwoord worden gegeven op de vraag of de huidige kantoorvoorraad voldoet.

Resultaten

De twee belangrijkste en onderscheidende gebouwkenmerken: *indelingsflexibiliteit* en *installaties*, zijn aan de hand van hnw logisch te verklaren. *Vloergrootte* hangt waarschijnlijk meer samen met organisatiegrootte dan met hnw, maar dat is met behulp van dit onderzoek niet aan te tonen. Zoals al aangegeven in de aanbeveling moet er eigenlijk naar verschillende hnw gebruikersprofielen worden gezocht. Deze zou wellicht opheldering kunnen geven over de vloergrootte. CBRE brengt hier in een rapport over hnw een nuancering in aan, door te stellen dat grote vloeren voor metrages tot 3.000 m² (voor de hele organisatie) niet per direct nodig zijn. Maar dat bij grotere metrages relatief kleine verdiepingen beperkend worden (CBRE,2011).

Bronvermelding

Literatuur

Agentschap SZW, 2011. Nieuwe subsidie. Geraadpleegd op 05-04-2012 via <http://www.agentschapszw.nl/nieuws/nieuwe-subsidie-sociale-innovatie-vitale-bedrijven>

American Society of Interior Designers. (2001). Workplace Values: How Employees Want to Work.

Anink, D., 2010. Kiezen voor nieuwbouw of het verbeteren van het huidige kantoor. W/E adviseurs in opdracht van Agentschap NL: ministerie van volksgezondheid, ruimtelijke ordening en milieubeheer

Arboonline, 2011. Vrouwen op de vuist om bureau. Geraadpleegd op 13-04-2012 via <http://www.arboonline.nl/nieuws/vrouwen-op-de-vuist-om-bureau.31278.lynkx>

Arkenbout, R., 2012. Kantoor binnenste buiten: gebruikersvoorkeuren bedrijfshuisvesting Creatieve Industrie in Nederland. Delft: masterthesis TU Delft

Baane, R., Houtkamp, P., Knotter, M., 2010. Het nieuwe werken Onttrafeld. Over Bricks, Bytes en Behavior. Assen: Van Gorcum uitgeverij in opdracht van Stichting Management Studies.

Been, I. de, Voordt, T. van der, 2010. Werkomgeving: breinbreker of tevredenheidsgenerator? In De Breinwerker, Bakker, I. FMN: Naarden. Pag. 65-86

Beintema, N., 2012. 'Nog even de hond uitlaten en dan begin ik echt'. In NRC Weekend zaterdag 7 april en zondag 8 april 2012.

Bekkering, P., Scholten, P., 2012. Focus op duurzame waardecreatie. In Facility Management Magazine jaarboek 2012

Bosma, K., Vos, de, C., 2011.

¹ Normontwikkeling functionele kwaliteit: Samenvatting onderzoek Twynstra Gudde. Den Haag: Twynstra Gudde

² Ministerie van Defensie - Dienst Vastgoed; Rijksgebouwendienst. Normontwikkeling gebruiksprestatie utiliteitsgebouwen. Amersfoort: Twynstra Gudde

Brunia, S., Been, I. de, 2010. De verbinding gelegd. Delft: Center for People and Buildings (CfPB)

Buelens, M., Heusinkveld, S., Rossem, A., 2012. De modieuze manager?; De waarde van populaire managementconcepten voor managers. In M&O magazine nummer 1 jan/ feb 2012

CBRE, 2011. What users want: De invloed van het nieuwe werken op de kantooromgeving. Amsterdam: CB Richard Ellis Nederland. Pag.3-12

CBRE G.I. Investment Policy 2011-2014. Dutch Office Fund, 2011. Den Haag: CBRE G.I.

Clegg, S., et al. (2008) *Managing & Organizations – an introduction to theory & practice*. London: Sage

Desenco Group, 2012. Geraadpleegd op 21-5-2012 via http://www.hetnieuwewerken.nl/templates/mercury.asp?page_id=1601

DTZ Zadelhoff, 2011. *Het groene werken*. DTZ Zadelhoff.

Edelkoort, T., 2009. HR, facility, ICT: werk aan een integrale aanpak. In *Special Over Het Nieuwe Werken*, september/oktober 2009 p.14-15

eib, 2011. *Kantorenmonitor; analyse van vraag en aanbod*. Amsterdam: Desktop publishing door Debbie van Amerongen in opdracht van eib

Gelinck, S., Benraad, J.B., 2011. *Transformatie kantoren gaat niet vanzelf*. Rotterdam: Transformatieteam in opdracht van SBR

HNW in bedrijf, 2011. Nieuwsbrief van 17-08-2011, 14-11-2011 en 06-12-2011.

Hummel, B., 2008. *Zorg voor Leegstand: Scan ten behoeve van de transformatie van kantoorpand naar woonzorgcomplex*. Delft: masterthesis TU Delft

Imtech, 2012. Geraadpleegd op 13-08-2012 via <http://www.imtech.eu/eCache/DEF/20/619.bGFuZz1OTA.html>

Jones Lang LaSalle, 2011. *Kwartaaldata*.

Kleijn, M., 2011. *Activiteit op de moderne werkplek: Een studie naar de invloedsfactoren van faciliteiten in een activiteit gerelateerd huisvestingsconcept*. Eindhoven: masterthesis TU Eindhoven

Koppels, P., Remøy, R., 2007. *Charestetistics of vacant offices, a Delpi-approach*. Rotterdam: enhr

Langbroek, R., 2011. *Occupier Special 2011. Creëren van 'Winning Workplaces'*. Report: Advance for Jones Lang LaSalle.

Maas G., Meer J., Capelleveen E., Kor R., waarschijnlijk geschreven in 2010 of 2011. *'White paper Het nieuwe werken'*. Amersfoort: Twynstra Gudde.

McMillan, E., 2000. *Using self-organizing principles to create effective project teams as part of organizational change intervention: A case study of the Open University*, in *'complexity and complex systems in industry*, McCarthy, I., Rakotobe-Joel. T. UK: University of Warwick

Meijer, S., 2011. *Ervaring met Het Nieuwe Werken; gesprekken over HNW samengevat*. Delft: Center for People and Buildings (CfPB)

Montagne, L., 2011. *Aan de slag met high performance workspace*. In *Facility Management Magazine* jaargang 2011 editie 8 p.62-63

Mooij, M., 2009. *Ruimte voor het nieuwe werken*. Kluwer.

Nationale Denktank, 2011. Maak werk van de toekomst. Stichting de Nationale DenkTank 2011

NOS, 2012. Meer leegstand kantoren. Geraadpleegd op 21-09-2012 via <http://nos.nl/artikel/404337-meer-leegstand-kantoren.html>

Ommeren van, J., Vermeulen, W., 2009. Does land use planning shape regional economies? A simultaneous analysis of housing supply, internal migration and local employment growth in the Netherlands. *Journal of Housing Economics*, Elsevier, vol. 18(4), pages 294-310, December.

Oosting, W., 2009. 'Ontmoeten' en 'duurzaamheid' krijgen een centrale plaats. *Special Over Het Nieuwe Werken*, september/oktober 2009

Qidos, 2011. Handreiking 'het nieuwe werken'. WENb & WWb

PWC, 2011. Een verkenning van de macro-economische effecten van Het Nieuwe Werken. PricewaterhouseCoopers

(REN) Real Estate Norm Nederland, 1992. Real Estate Norm Scan bedrijfsgebouwen. Nieuwegein: Stichting Real Estate Norm Nederland

(REN) Real Estate Norm Nederland, 1994. Real Estate Norm Quick Scan Kantoorgebouwen. Nieuwegein: Stichting Real Estate Norm Nederland

Remøy, H. 2010. *Out of office, a study of the cause of office vacancy and transformation as a means to cope and prevent*. Amsterdam: IOS.

Remøy, H., Voordt, T., van der, 2011. *Zorg voor leegstand: Herbestemmen van leegstaande kantoren naar zorgfuncties*. Amsterdam/Delft: BNA/TU Delft

Ruchti, P., 2011. Vastgoedcrisis als aanjager? Column van Peter Ruchti over anders denken en werken in de vastgoedsector in Amsterdam wordt anders.

Salaman, G., 2001. *The emergence of new work forms in Understanding business: organizations*. Londen: Routledge.

SCP, 2010. Nederlanders willen graag meer zeggenschap over hun werktijden. Persbericht van 11-11-2010.

Steelcase, 2011. 360 Magazine. Editie 62

Steinmaier, E., 2010. Kansen voor kwaliteit: De Nederlandse kantorenmarkt in beeld. ABN AMRO

Telegraaf, 2010. CDA en GroenLinks: wet voor flexibele werktijd. Geraadpleegd op 13-04-2012 via http://www.telegraaf.nl/binnenland/8394019/___Wet_voor_flexibele_werktijd___html

Termaat, A., 2011. Nieuw instrument meet kwaliteit werkomgeving. In *Facility Management Magazine* nummer 191 juni 2011 p. 26-29

TBG Installatietechniek, 2012. Geraadpleegd op 13-08-2012 via

<http://www.tbg-inst.nl/contents/nl/d1.html>

TU Eindhoven, 2012. Het Internet als Wereldwijde Informatiebron. Geraadpleegd op 10-06-2012 via <http://www.wis.win.tue.nl/~debra/snelweg/>

TVL, 2012. Geraadpleegd op 13-08-2012 via <http://www.tvl.nl/homepage>

Veldhoen en Company, 2012. Voorsorteren op de toekomst. Geraadpleegd op 25-05-2012 via <http://www.veldhoen.nl/nl/profiel/visie.aspx>

Vink, P. (2009). Aangetoonde Effecten van het Kantoorinterieur: Naar Comfortabele, Innovatieve, Productieve en Duurzame Kantoren. Alphen: Kluwer.

Volkskrant redactie, 1996. Commissie Dagindeling moet gejaag bestrijden. Geraadpleegd op 12-04-2012 via <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2844/Archief/archief/article/detail/444030/1996/11/05/Commissie-Dagindeling-moet-gejaag-bestrijden.dhtml>

Voordt, T., van der, 2004. Werkconferentie Center for People and Buildings: De flex-factor

Interviews en gesprekken

| Extern interview | | | |
|----------------------|--|-----------------------------|-----------------|
| Wie | Functie | Bedrijf | Datum interview |
| van den Berg, Herman | Partner, vastgoed advies en bemiddelingsorganisatie | DTZ Zadelhoff | 02-05-2012 |
| den Boer, Ad | Managing director, huisvestingsadvies bureau | Den Boer Projectadviseurs | 02-07-2012 |
| Boon, Saskia | Huisvestingsadviseur, vastgoed advies en bemiddelingsorganisatie | CBRE | 11-05-2012 |
| Caspers, Kees | Directeur, bouwadviesbureau | NEBEST | 16-05-2012 |
| Edelkoort, Thijs | Senior (huisvesting) adviseur, adviesbureau | AT Osborne | 02-05-2012 |
| Fokkema, Diederik | Architect, architectenbureau | Fokkema en partners | 03-08-2012 |
| de Haas, Steven | Consultant, adviesbureau innovatieve werkomgeving | FXPeople/ Valuesupport | 14-05-2012 |
| Hartmans, Ruud | Consultant, adviesbureau innovatieve werkomgeving | Bewegende delen | 13-08-2012 |
| van Hermon, Nikaj | Directeur transacties, post-bezorgorganisatie | PostNL | 14-05-2012 |
| Heunen, Jeroen | Assetmanager, strategie real estate & facility services | Nationale Nederlanden (ING) | 09-05-2012 |
| Kooij, Wim | Head of Real Estate & Facility Services, energiebedrijf | Nuon | 05-07-2012 |
| van der Kroft, Loek | Partner, vastgoed advies en bemiddelings-organisatie | DTZ Zadelhoff | 02-07-2012 |
| Macke, Pim | Hoofd strategisch advies, vastgoed advies en bemiddelingsorganisatie | Jones Lang LaSalle | 16-05-2012 |
| van der Wijst, Sanna | Hnw projectleider, energiebedrijf | Eneco | 21-06-2012 |
| Intern interview | | | |
| de Jong, Anne | Portfolio manager kantoren fonds | CBRE Global Investors | 03-04-2012 |
| Haan, Kitty de | | CBRE Global Investors | 22-06-2012 |
| Loos, Dick | Asset manager kantoren fonds | CBRE Global Investors | 26-03-2012 |
| Nossing, Evelyne | Business Support and Communications Officer | CBRE Global Investors | 04-05-2012 |
| Oremus, Paul | Financieel country manager | CBRE Global Investors | 27-03-2012 |

| | | | |
|--------------------|--|--------------------------|---|
| Staal, Hans | Technisch project manager kantoren fonds | CBRE Global Investors | 22-03-2012 |
| Treure, Cor | Service manager (ICT) | CBRE Global Investors | 09-05-2012 |
| Verhoog, Alex | Technisch project manager kantoren fonds | CBRE Global Investors | 20-03-2012 |
| van Vliet, Henk | Technisch project manager installaties kantoren fonds | CBRE Global Investors | 26-03-2012 |
| Gesprekken | | | |
| de Ruijsscher, Leo | Directeur (installatie) technisch adviesbureau & docent TU Delft | De Blaay-Van den Bogaard | Gesprekken vonden plaats tussen 01-01& 31-10-2012 |

Figuren schutbladen

Titelpagina

Eigen werk. Groot, de F., 2012.

Schutblad Introductie

CBRE G.I., 2012. Kantoor CBRE Global Investors Schiphol

Schutblad Methode

Aannemersbedrijf Gortemulder B.V., 2012. Via <http://www.gortemulder.nl/index.php?pagina=home&id=2>

Schutblad Theoretisch kader

Guardian professional network, 2012. Via <http://www.guardian.co.uk/sustainable-business/breakthrough-capitalism-top-50-books>

Schutblad Resultaten

CBRE G.I., 2012. Kantoor CBRE Global Investors Schiphol.

Schutblad Conclusie

ZTRDG, 2012. ZTRDG oktober. Via <http://www.ztrdg.nl/2012/10/>

Figuren rapport

Indien de figuur hierna niet vermeld staan is het eigen werk.

Figuur 0: Vodafone Maastricht

Bullee, A., 2010. Het nieuwe werken bij Vodafone Maastricht. Via <http://www.telecomlog.nl/het-nieuwe-werken-bij-vodafone-maastricht/>

Figuur 13: 'Baby met Ipad'

Paine, S., 2010. Via Flickr <http://www.flickr.com/photos/umpcportal/4581962986/>

Figuur 15: 'Bezettingsgraad meting' Figuur 16: 'Het ideale nieuwe werken gebouw volgens CBRE' & Figuur 17: 'Koppeling manier van werken aan huisvestingskenmerken CBRE'
CBRE, 2011. What users want: De invloed van het nieuwe werken op de kantooromgeving.
Amsterdam: CB Richard Ellis Nederland.

Figuur 21 tot en met 24 Hoofdstuk 6: twee praktijkvoorbeelden
CBRE G.I., 2012. Kantoor PstNL Den Haag. Kantoor CBRE Global Investors, Schiphol.

Figuren gebouwenscan-hnw

Alle 4 de afbeeldingen op de voorkant van de gebouwenscan-hnw
CBRE Global Investors, 2012. Interne documentatie.

Afbeeldingen stap 1

Bovenste en middelste afbeelding

Barth Installatietechniek, 2012.

Via <http://tijdelijk.barthbedrijven.nl/installatiebureau.asp?vPaginaID=92>

Onderste afbeelding

London builders, 2012. Via <http://www.london-builders-pro.co.uk/>

Afbeeldingen stap 2

Bovenste afbeelding

Zeelandblog, 2012. Via <http://zeeland.blog.nl/muziek/algemeen/2010/12/16/nederlandse-spoorwegen-in-de-rol-van-weerman>

Middelste en onderste afbeelding

Beeldbank Noord-Holland, 2012. Via <http://www.beeldbank-nh.nl/>

Alle 3 de afbeeldingen stap 3A

CBRE G.I., 2012. Kantoor CBRE Global Investors Schiphol.

Afbeeldingen stap 3B en 3C

Bovenste afbeelding

Rietmeijer, 2012. Ingang Guerilla Games. Via <http://www.rietmeijer.nl/nl/guerrilla-games/>

Middelste afbeelding

Eigen werk. Groot, de F., 2010. New York.

Onderste afbeelding

CBRE G.I., 2012. Kantoor Noordeinde 33 Den Haag.

Afbeeldingen stap 4

Afbeelding 1

Rietmeijer, 2012. Holland financial centre. Via <http://www.rietmeijer.nl/nl/guerrilla-games/>

Afbeelding 2

Rietmeijer, 2012. M&S mode. Via <http://www.rietmeijer.nl/nl/guerrilla-games/>

Afbeelding 3

Fokkema & Partners, 2012. Kantoor Eneco Rotterdam. Via <http://www.fokkema-partners.nl/Flashsite/FokkemaIndex.php>

Afbeelding 4

CBRE G.I., 2012. Kantoor CBRE Global Investors Schiphol.

Afbeelding 5

Eigen werk. Groot, de F., 2012. Kantoor CBRE Global Investors Schiphol.

Begrippenlijst

Activiteit gerelateerd werken

Wordt gekoppeld aan hnw en komt neer op een kantoorinrichting met verschillende typen werkplekken. De verschillende type werkplekken zijn ingericht op het uitvoeren van verschillende type activiteiten. Zo zijn er concentratieplekken, korte-overleg plekken, vergaderplekken etc.

CBRE G.I.

CBRE Global Investors is een institutionele vastgoedbelegger. De organisatie is het voormalige ING Real Estate Investment Management.

BVO

Bruto vloer oppervlak.

Flexfactor

Wordt gekoppeld aan hnw en houdt in dat er minder werkplekken op kantoor zijn, dan werknemers in dienst. Omdat niet iedereen op hetzelfde moment op kantoor is, kunnen bureaus gedeeld worden. Daarvoor heeft niemand een persoonlijke werkplek.

Hnw

Het nieuwe werken is een werkconcept dat heel kort is samen te vatten in tijd- en plaatsafhankelijk werken, met behulp van de nieuwste technologieën.

WO

Verhuurbaar vloeroppervlak.

Bijlagen

Bijlage 1: Enquêtevragen en antwoorden respondenten

Statistieken voor vraag 1 : Wat is uw naam?

(deze wordt niet publiekelijk gemaakt)

Statistieken voor vraag 2 : Wat is uw functie?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Het volgende aantal mensen had de volgende hoofdfunctie. Naast deze hoofdfunctie waren de meesten ook hnw-gebruiker (61%).

| Keuzes | Antwoorden | percentage |
|----------------------|------------|------------|
| Huisvestingsadviseur | 6 mensen | 19,4% |
| Hnw gebruiker | 4 mensen | 12,9% |
| Makelaar | 5 mensen | 16,1% |
| Vastgoed belegger | 4 mensen | 12,9% |
| Architect | 3 mensen | 9,7% |
| Technisch adviseur | 7 mensen | 22,6% |
| Anders | 2 mensen | 6,5% |

Statistieken voor vraag 3 : Heeft u ervaring met hnw?

Meerdere antwoorden mogelijk.

| Keuzes | Antwoorden |
|-----------------------------------|------------|
| Ja, ik ben hnw gebruiker | 61,3% |
| Ja, ik heb hnw projecten begeleid | 74,2% |
| Nee, ik heb geen ervaring met hnw | 0% |

Andere antwoorden:

- *Als verhuurder de dagelijks praktijk met huurders
- *Als onderzoeker vertrouwd met het onderwerp
- *In mijn werk, wordt HNW deels toegepast en ook bij klanten
- *Als verhuurder van ruimten aan hnw gebruikers

Statistieken vraag 4+5

Vraag 4 : Kunt u de volgende locatietekenen rangschikken op prioriteit voor de huisvesting van het nieuwe werken?

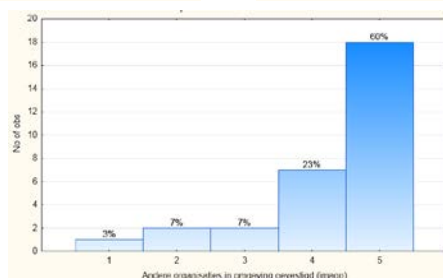
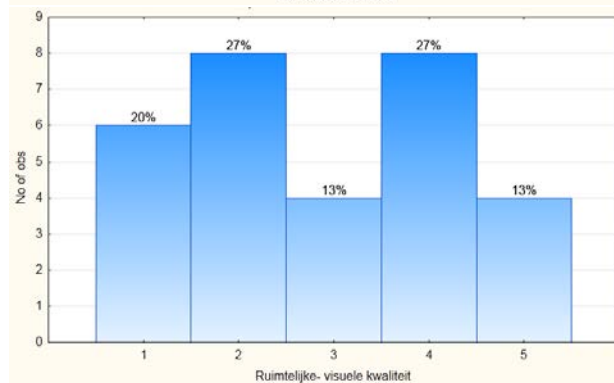
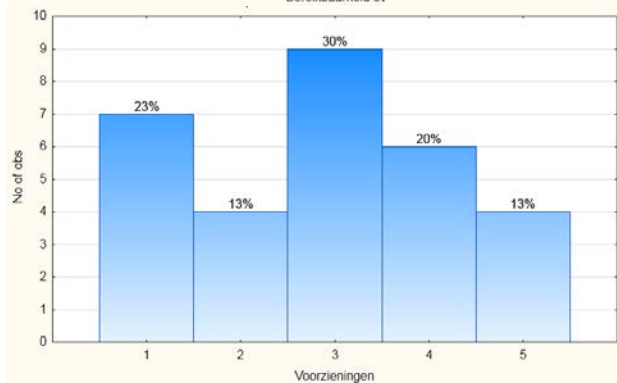
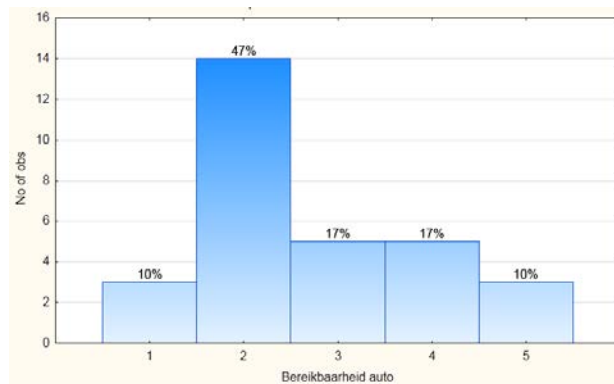
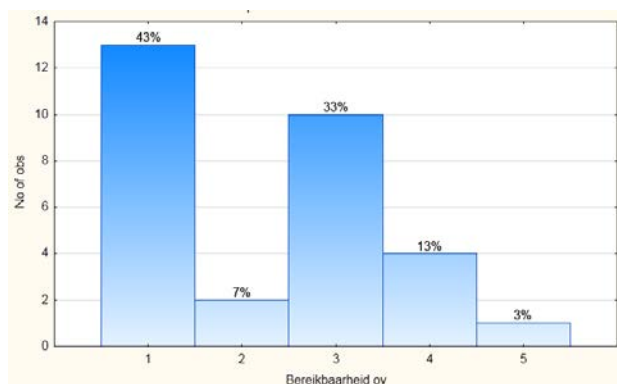
Cijfer 1 geeft de hoogste prioriteit.

Vraag 5 : Waar vindt u de volgende locatietekenen het beste bij passen?

- 1) hnw kwaliteitseis
- 2) nieuwe kwaliteitseis
- 3) gewone kwaliteitseis
- 4) weet ik niet/ verschil moeilijk aan te geven

| <i>Gemiddelde plaats rangorde</i> | <i>Locatietekenen</i> | <i>hnw kwaliteitseis</i> | <i>nieuwe kwaliteitseis</i> | <i>gewone kwaliteitseis</i> | <i>Vershil moeilijk aan te geven</i> |
|-----------------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 2,27 | Bereikbaarheid ov | 25,8% | 19,4% | 54,8% | 0,0% |
| 2,70 | Bereikbaarheid auto | 9,7% | 9,7% | 80,7% | 0,0% |
| 2,87 | Voorzieningen | 45,2% | 38,7% | 16,1% | 0,0% |
| 2,87 | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | 22,6% | 22,6% | 51,6% | 3,2% |
| 4,30 | Andere organisaties in omgeving gevestigd | 3,2% | 9,7% | 71,0% | 16,1% |

Statistiek vraag 4. Prioriteitenlijst. Welk percentage van de respondenten heeft locatietekenmerk x op plaats 1-5 gezet.



Statistieken voor vraag 6 : Bereikbaarheid ov

Afstand tot treinstation Welke afstand tot het dichtstbijzijnde ns-treinstation, vindt u nog net aanvaardbaar voor de huisvesting van hnw?

| Keuzes | Antwoorden |
|--------------------------------------|------------|
| 1) Meer dan 2000 m / 24 min lopen | 3,2% |
| 2) Van 1500-2000 m / 18-24 min lopen | 3,2% |
| 3) Van 1000-1500 m / 12-18 min lopen | 6,5% |
| 4) Van 500-1000 m / 6-12 min lopen | 64,5% |
| 5) Minder dan 500 m / 6 min lopen | 22,6% |

Statistieken voor vraag 7 : Bereikbaarheid ov

Type treinstation Van welk type treinstation vindt u het belangrijk dat deze ten minste in de buurt is, voor de huisvesting van hnw?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Stoptrein met één verbinding (één of twee richtingen) | 0,0% |
| 2) Stoptrein met meerdere verbindingen | 25,8% |
| 3) Intercitytreinen met één verbinding (één of twee richtingen) | 19,4% |
| 4) Intercitytreinen met meerdere verbindingen | 51,6% |
| 5) Intercitytreinen met meerdere verbindingen en een internationale treinverbinding | 3,2% |

Statistieken voor vraag 8 : Bereikbaarheid ov

Afstand tot bus-, tram-, of metrohalte Welke afstand tot de dichtstbijzijnde bus-, tram-, of metrohalte vindt u nog net aanvaardbaar, voor de huisvesting van hnw?

| Keuzes | Antwoorden |
|--------------------------------------|------------|
| 1) Meer dan 500 m / 6 min lopen | 25,8% |
| 2) Van 300-500 m / 3,6-6 min lopen | 29,0% |
| 3) Van 200-300 m / 2,4-3,6 min lopen | 19,4% |
| 4) Van 100-200 m / 1,2-2,4 min lopen | 19,4% |
| 5) Minder dan 100 m / 1,2 min lopen | 6,5% |

Statistieken voor vraag 9 : Bereikbaarheid auto

Op welke afstand vindt u het belangrijk (minimaal aanvaardbaar), dat zich de dichtstbijzijnde snelwegafrit bevindt voor de huisvesting van hnw?

| Keuzes | Antwoorden |
|--------------------|------------|
| 1) 5km of meer | 6,5% |
| 2) 3 tot 5 km | 16,1% |
| 3) 2 tot 3 km | 41,9% |
| 4) 1 tot 2 km | 32,3% |
| 5) Minder dan 1 km | 3,2% |

Statistieken voor vraag 10 : Voorzieningen

Van welke voorzieningen vindt u belangrijk dat ze aanwezig zijn binnen een straal van 500m, voor de huisvesting van het nieuwe werken?

Hieronder staan 5 soorten voorzieningen weergegeven: a t/m e. Met de niveaus: 1 t/m 5, kan worden aangegeven hoeveel en welke soort voorzieningen er aanwezig dienen te zijn.

- a. Restaurant en café voor zakenlunch of diner
- b. Winkels voor dagelijkse levensbehoefte
- c. Stomerij
- d. Kinderopvang
- e. Ontspanning- en recreatiemogelijkheden

| Keuzes | Antwoorden |
|-----------------------------------|------------|
| 1) Geen | 6,5% |
| 2) 1 tot 10, en of twee soorten | 35,5% |
| 3) 10 tot 30, en of 3 soorten | 41,9% |
| 4) 30 tot 60, en of 4 soorten | 12,9% |
| 5) 60 of meer, en of alle soorten | 3,2% |

Statistieken voor vraag 11 : Andere organisaties in omgeving gevestigd

Welk organisatietype oefent aantrekkingskracht uit op het gebied waar ze zijn gevestigd?
Meerdere antwoorden mogelijk.

| Keuzes | Antwoorden |
|--|------------|
| 1) Geen organisaties kunnen de aantrekkingskracht van een gebied vergroten | 12,9% |
| 2) Overwegend plaatselijk opererende organisaties | 6,5% |
| 3) Overwegend regionaal opererende organisaties | 29,0% |
| 4) Overwegend nationaal opererende organisaties | 54,8% |
| 5) Overwegend internationaal opererende organisaties | 51,6% |

Statistieken voor vraag 12 : Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie

Type omgeving

Aan welk type omgeving geeft u de voorkeur voor het vestigen van uw hnw organisatie?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Industrierrein | 0,0% |
| 2) Woonwijk of snelweglocatie | 3,2% |
| 3) Monofunctioneel kantorenpark; zoals Amsterdam Zuidoost | 16,1% |
| 4) Binnenstedelijke randzone; zoals de Amsterdam Zuidas | 64,5% |
| 5) Binnenstad | 16,1% |

Statistieken voor vraag 13 : Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie

Afwerkingsniveau van de omgeving

Aan welk afwerkingsniveau van de omgeving, hecht u het grootste belang voor het vestigen van uw hnw organisatie?

| Keuzes | Antwoorden |
|--|------------|
| 1) Eenvoudig; geen groen voorzieningen, eenvoudige architectuur, stedenbouwkundige samenhang ontbreekt | 0,0% |
| 2) Combinatie 1 en 3 | 3,2% |
| 3) Standaard; beperkte groenvoorziening, doorsnee architectuur, parkeren in het zicht | 0,0% |
| 4) Combinatie 3 en 5 | 41,9% |
| 5) Hoogwaardig; stedenbouwkundige samenhang, hoogwaardige architectuur, perk/groenaanleg | 54,8% |

Statistieken vraag 14 + 15:

Vraag 14: Kunt u de volgende gebouwkenmerken rangschikken op prioriteit voor de huisvesting van het nieuwe werken?

Cijfer 1 geeft de hoogste prioriteit.

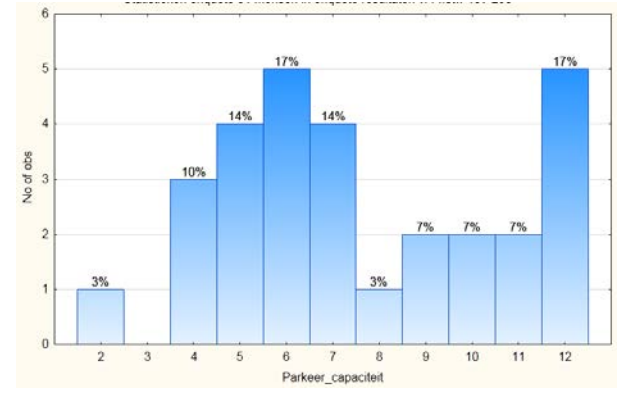
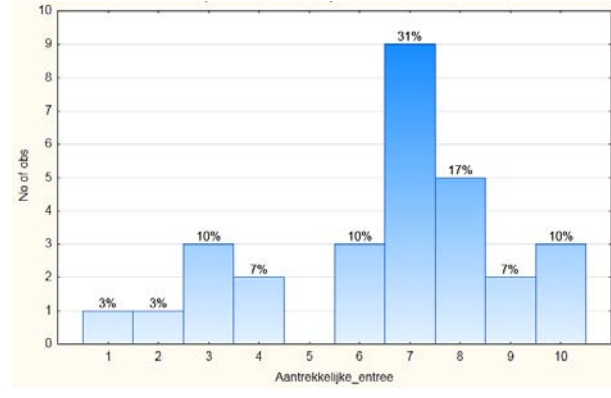
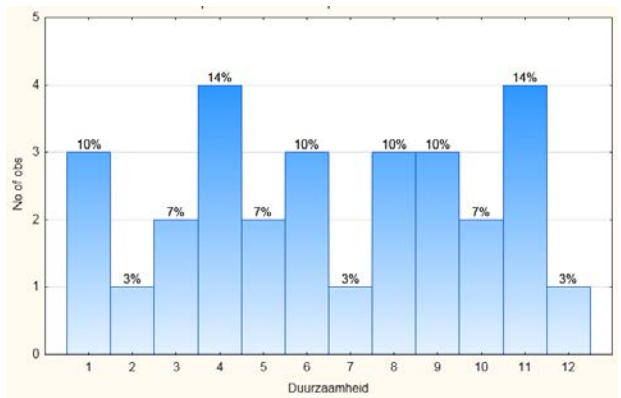
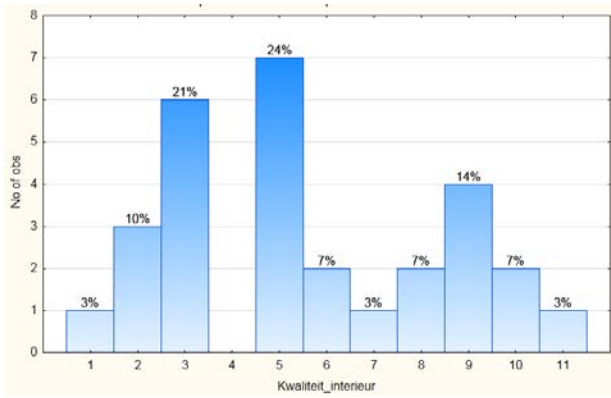
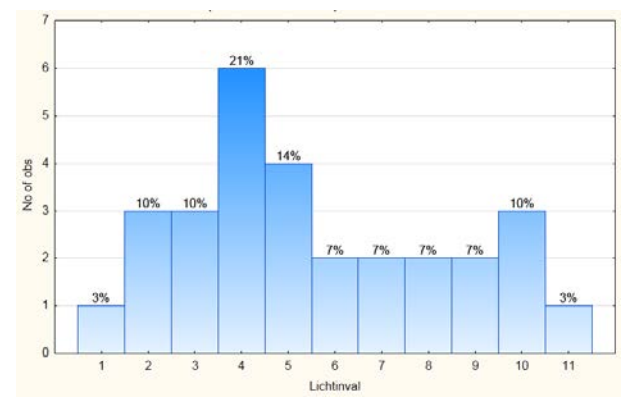
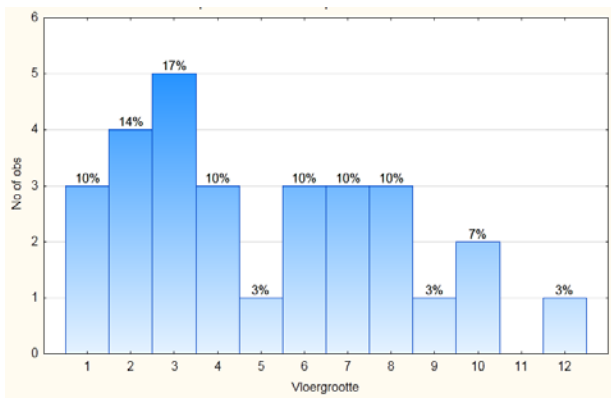
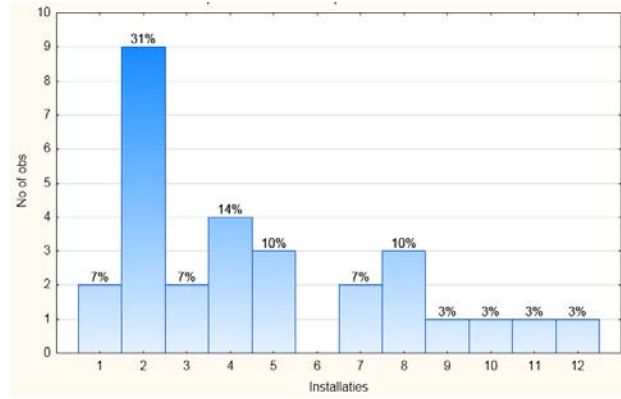
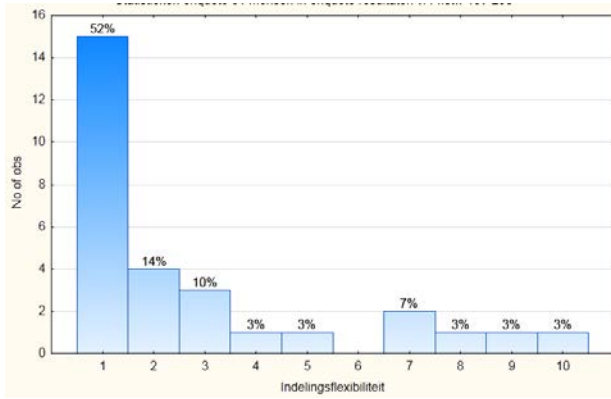
Vraag 15 : Waar vindt u de volgende gebouwkenmerken het beste bij passen?

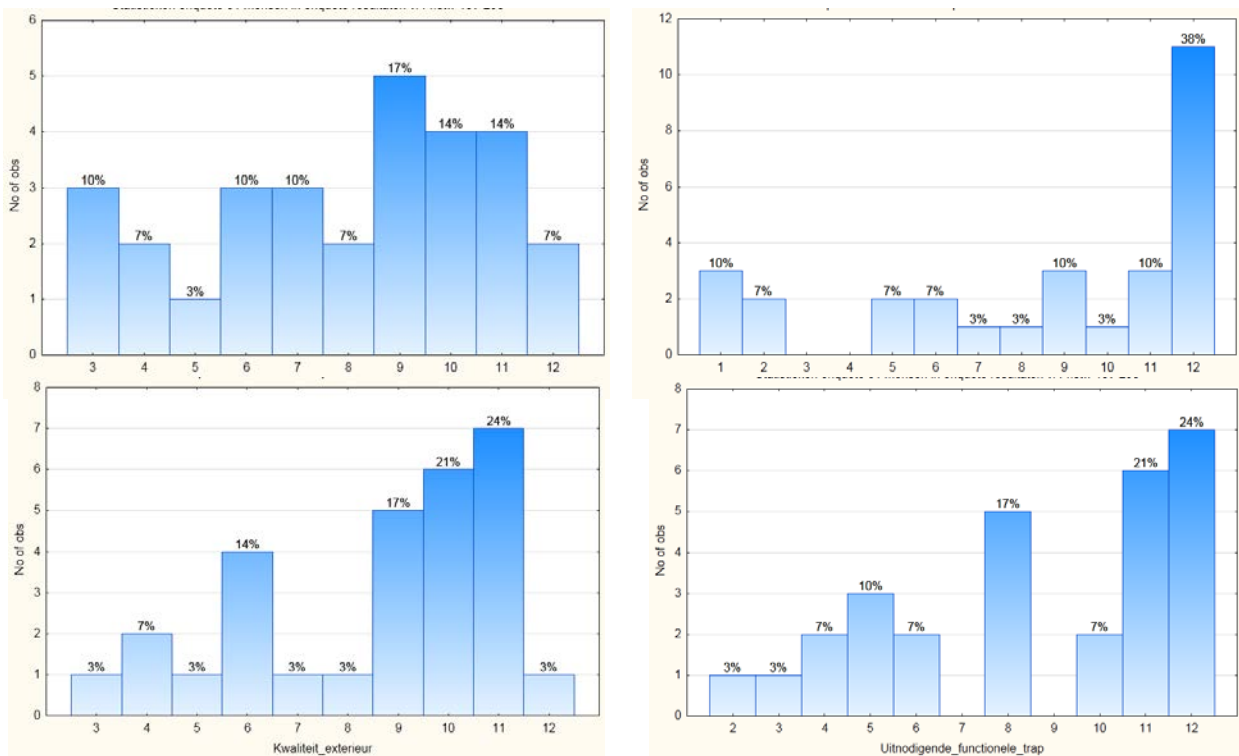
Het is de bedoeling dat u hier aangeeft wat voor 'type' kenmerk de volgende kenmerken zijn. Als u bijvoorbeeld denkt dat bereikbaarheid met de auto altijd even belangrijk is gebleven, dan geeft u aan dat het een 'gewone kwaliteitseis' is. Is het kenmerk bijvoorbeeld belangrijker geworden de afgelopen tijd, maar heeft dit niks met hnw te maken, dan is het een 'nieuwe kwaliteitseis'.

- 1) hnw kwaliteitseis
- 2) nieuwe kwaliteitseis
- 3) gewone kwaliteitseis
- 4) weet ik niet/ verschil moeilijk aan te geven

| <i>Gemiddelde plaats rangorde</i> | <i>Locatiekenmerken</i> | <i>hnw kwaliteitseis</i> | <i>nieuwe kwaliteitseis</i> | <i>gewone kwaliteitseis</i> | <i>Vershil moeilijk aan te geven</i> |
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 2,83 | Indelingsflexibiliteit | 48,4% | 25,8% | 25,8% | 0,0% |
| 4,72 | Installaties | 29,0% | 22,6% | 45,2% | 3,2% |
| 4,82 | Vloergrootte | 45,2% | 32,3% | 22,6% | 0,0% |
| 5,55 | Lichtinval | 3,2% | 19,4% | 77,4% | 0,0% |
| 5,59 | Kwaliteit interieur | NA | NA | NA | NA |
| 6,52 | Duurzaamheid | NA | NA | NA | NA |
| 6,52 | Aantrekkelijke entree | 19,4% | 12,9% | 64,5% | 3,2% |
| 7,59 | Parkeercapaciteit | NA | NA | NA | NA |
| 7,96 | Verdiepingshoogte | 6,5% | 29,0% | 64,5% | 0,0% |
| 8,48 | Gebouwworm | 29,0% | 12,9% | 51,6% | 6,5% |
| 8,59 | Kwaliteit exterieur | NA | NA | NA | NA |
| 8,62 | Uitnodigende functionele trap | NA | NA | NA | NA |

Statistiek vraag 14. Prioriteitenlijst. Welk percentage van de respondenten heeft gebouwkenmerk x op plaats 1 tot 12 gezet. Als de laatste cijfers niet in de grafiek voorkomen betekend dit 0%.





Statistieken voor vraag 16 : Indelingsflexibiliteit

Stramien

De indelingsflexibiliteit kan worden gemeten met de herindeelbaarheid van de vloer conform het (gevel)stramien. Voor deze vraag wordt er een (gevel)stramien van 1,8 m gehanteerd.

Vindt u het belangrijk dat de volgende aspecten herindeelbaar zijn per stramien, voor de huisvesting van hnw? Tel hoe vaak u een vraag a t/m e met 'ja' beantwoord.

- Uitneembaar plafond?
- Installaties?
- Ventilatieroosters?
- Verlichtingsarmaturen?
- Mag de herindeelbaarheid niet belemmerd worden door moeilijk of niet te verwijderen obstakels, zoals dragende wanden?

| Keuzes | Antwoorden |
|----------------|------------|
| 1) 0 keer 'ja' | 6,5% |
| 2) 1 keer 'ja' | 0,0% |
| 3) 2 keer 'ja' | 6,5% |
| 4) 3 keer 'ja' | 19,4% |
| 5) 4 keer 'ja' | 51,6% |
| 6) 5 keer 'ja' | 16,1% |

Statistieken voor vraag 17 : Indelingsflexibiliteit

Gevelstramien

Voor de indelingsflexibiliteit is het gevelstramien van belang, omdat er wanden op de gevel moeten worden aangesloten. Aan welk gevelstramien hecht u de meeste waarde, dus welke mate van flexibiliteit vindt u minimaal aanvaardbaar voor de huisvesting van hnw?

| Keuzes | Antwoorden |
|--|------------|
| 1) Aansluitmogelijkheden om een afstand groter dan 1,8 m (weinig voorkomend) | 3,2% |
| 2) Aansluitmogelijkheden om de 1,8 m (standaard) | 87,1% |
| 3) Aansluitmogelijkheden om de 0,9 m (weinig voorkomend) | 9,7% |

Statistieken voor vraag 18 : Gebouwworm

Welke mate van compactheid vindt u tenminste nodig voor een hnw kantoor?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Weinig compact; het gebouw heeft veel vertakkingen en de looplijnen tussen de verschillende werkplekken zijn lang | 0,0% |
| 2) Tussen 1 en 3 in | 3,2% |
| 3) Gemiddeld compact; bijvoorbeeld een gebouw in H-vorm | 16,1% |
| 4) Tussen 3 en 5 in | 48,4% |
| 5) Compact; het gebouw is zo vierkant mogelijk en de looplijnen tussen de verschillende werkplekken zijn daardoor ook zo kort mogelijk. | 32,3% |

Statistieken voor vraag 19 : Lichtinval

Welk niveau van lichtinval via de gevel, vindt u minimaal aanvaardbaar voor de huisvesting van hnw?

Hierbij hanteren we een standaard verdiepingvloer met een overspanning van 14,40 m, een vrije verdiepingshoogte van 2,70 m. Het niveau van lichtinval wordt aangegeven met het glasoppervlak als percentage van de binnen gevel. Dus gezien vanaf de binnenkant van het gebouw.

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) < 40% glasoppervlak van de buitengevel | 0,0% |
| 2) 40%-50% glasoppervlak van de buitengevel (gemiddeld) | 74,2% |
| 3) > 50% glasoppervlak van de buitengevel | 25,8% |

Statistieken voor vraag 20 : Verdiepingshoogte

Welke vrije verdiepingshoogte (vanaf de vloer waar u loopt, tot het plafond waar u tegenaan kijkt) vindt u minimaal aanvaardbaar voor de huisvesting van hnw?

| Keuzes | Antwoorden |
|-------------------------------------|------------|
| 1) Minder dan 2,6 m | 3,2% |
| 2) Tussen 2,6 m – 2,9 m (gemiddeld) | 87,1% |
| 3) Meer dan 2,9 m | 9,7% |

Statistieken voor vraag 21 : VloergrootteVloeroverspanning

Welke afstand voor de vloeroverspanning (afstand van gevel tot gevel) vindt u het meest wenselijk?

| Keuzes | Antwoorden |
|------------------------|------------|
| 1) Minder dan 12,60 m | 0,0% |
| 2) 12,60 m | 9,7% |
| 3) 14,40 m (gemiddeld) | 41,9% |
| 4) 16,20 m | 41,9% |
| 5) Meer dan 16,20 m | 6,5% |

Statistieken voor vraag 22 : VloergrootteOppervlak per vloer

Welke oppervlakte per vloer vindt u het meest wenselijk?

| Keuzes | Antwoorden |
|-----------------------------------|------------|
| 1) Minder dan 800 m ² | 0,0% |
| 2) Tussen 800-1200 m ² | 45,2% |
| 3) Meer dan 1200 m ² | 38,7% |
| 4) Ik heb geen sterke voorkeur | 16,1% |

Statistieken voor vraag 23 : Installaties

Om de benodigde ventilatiecapaciteit van een gebouw te kunnen berekenen is de gemiddelde oppervlakte per werkplek nodig. Hiervoor kunt u het metrage van het complete gebouw delen door het aantal werknemers (dit varieert meestal tussen de 6 m² en de 30 m² per werkplek)

Vul het aantal m² per werkplek in:

Gemiddeld: 13,8 m²

| | | | | |
|--------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Benaderingswijze 1 | van 8 t/m 12 m ² | van 13 t/m 17 m ² | van 18 t/m 22 m ² | van 23 t/m 27 m ² |
| | 48,4% | 25,8% | 19,4% | 6,5% |
| Benaderingswijze 2 | van 8 t/m 15 m ² | van 16 t/m 20 m ² | van 24 t/m 25 m ² | |
| | 64,5% | 29,0% | 6,5% | |

Statistieken voor vraag 24 : Aantrekkelijke entree

Tel hoe vaak u een vraag a t/m e met 'ja' beantwoord. Vindt u het belangrijk dat:

- de entree goed zichtbaar is vanaf de openbare weg?
- de entree goed zichtbaar is in de gevel?
- de entreehal groter is dan 50 m²?
- dat er meer dan twee soorten voorzieningen aanwezig zijn (zit/wacht gelegenheid, toiletten, etc.)
- dat er een balie bij de entreehal beschikbaar is voor receptie of portier?

| Keuzes | Antwoorden |
|----------------|------------|
| 1) 0 keer 'ja' | 0,0% |
| 2) 1 keer 'ja' | 3,2% |
| 3) 2 keer 'ja' | 9,7% |
| 4) 3 keer 'ja' | 22,6% |
| 5) 4 keer 'ja' | 35,5% |
| 6) 5 keer 'ja' | 29,0% |

Statistieken voor vraag 25 : Parkeren

Welk minimale percentage van het aantal werknemers van een organisatie, dient een parkeerplek te hebben?

| Keuzes | Antwoorden |
|---------------|------------|
| 1) 0% - 20% | 12,9% |
| 2) 20% - 40% | 35,5% |
| 3) 40% - 60% | 45,2% |
| 4) 60% - 80% | 6,5% |
| 5) 80% - 100% | 0,0% |

Statistieken voor vraag 26 : Duurzaamheid

Op welke manier vindt u het belangrijk om aan duurzaamheid te doen, in combinatie met hnw? Tel hoe vaak u een vraag a t/m e met 'ja' beantwoord.

- Door de flexfactor toe te passen (minder werkplekken dan werknemers, wat leidt tot het huren van minder m² kantoorruimte)
- Door het energiegebruik te reduceren
- Door de toepassing van duurzame energiebronnen
- Door materialen te hergebruiken en of milieuvriendelijke materialen te gebruiken

| Keuzes | Antwoorden |
|----------------|------------|
| 1) 0 keer 'ja' | 0,0% |
| 2) 1 keer 'ja' | 3,2% |
| 3) 2 keer 'ja' | 12,9% |
| 4) 3 keer 'ja' | 38,7% |
| 5) 4 keer 'ja' | 45,2% |

Statistieken voor vraag 27 : Kwaliteit exterieur

Welk afwerkingsniveau van het exterieur stelt u als minimale eis?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Eenvoudig; eenvoudig metselwerk, onafgewerkt beton, kunststof bekleding e.d. | 6,5% |
| 2) Combinatie 1 en 3 | 12,9% |
| 3) Standaard; metselwerk, sierbeton, aluminium e.d. | 25,8% |
| 4) Combinatie 3 en 5 | 35,5% |
| 5) Hoogwaardig; bijzonder metselwerk, graniet, emailen, glas, rvs e.d. | 19,4% |

Statistieken voor vraag 28 : Kwaliteit interieur

Welk afwerkingsniveau van het interieur stelt u als minimale eis?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Eenvoudig; schoon metselwerk, harde kunststof vloerbedekking e.d. | 0,0% |
| 2) Combinatie 1 en 3 | 0,0% |
| 3) Standaard; spuit-/stucwerk, eenvoudig tegelwerk, vinylwanden, projectapijt, brandrasterplafond | 32,3% |
| 4) Combinatie 3 en 5 | 48,4% |
| 5) Hoogwaardig; luxe tegelwerk, stalen- of kunststof wanden, gebruik van wol, marmer, luxe systeemplafond | 19,4% |

Statistieken voor vraag 29 : Kwaliteit interieur

Generiek interieur Een generieke inrichting kan helpen om werknemers zich in het hele gebouw thuis te laten voelen. Maar ook om de aanpassingen te beperken, wanneer er een interne verhuizing plaatsvindt. Aan welk type inrichting hecht u de meeste waarde?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Een inrichting die verschillend is per 'vlek'/afdeling | 12,9% |
| 2) Een deels verschillende, deels generieke inrichting | 74,2% |
| 3) Een generieke inrichting voor het hele kantoor | 12,9% |

Statistieken voor vraag 30 : Kwaliteit interieur

Geluidsdemping Hoeveel maatregelen om het geluid te dempen, moeten er minimaal worden genomen? Denk aan geluiddempende plafonds, gebruik van (veel) vloerbedekking, geperforeerde boekenkasten, stoffen meubilair etc.

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Weinig maatregelen om het geluid te dempen | 0,0% |
| 2) Tussen 1 en 3 | 0,0% |
| 3) Gemiddelde maatregelen om het geluid te dempen | 9,7% |
| 4) Tussen 3 en 5 | 29,0% |
| 5) Veel maatregelen om het geluid te dempen | 61,3% |

Statistieken voor vraag 31 : Uitnodigende functionele trap

Leg uit of u groot belang hecht aan een uitnodigende functionele trap tussen de verdiepingen en hoe u dit zou meten (bijvoorbeeld door het aantal deuren en de locatie van de trap)?

*Het belang is sterk afhankelijk van de gebouwworm, maar in de meeste gebouwen van belang.

*Meten: bij de gebruikers, tevredenheid, wat voegt het toe? hoe vaak gebruik je de trap ipv lift? welke situaties, etc.

*Hecht veel waarde aan opentrapverbindingen.

*Een representatieve trap op een centraal locatie kan bijdragen aan de aantrekkelijkheid van de werkomgeving. Je zou dit kunnen meten door de gemiddelde/maximale afstand van de trap tot werkplekken.

*Zichtbaarheid van de trap Openheid/toegankelijkheid van de trap functionele locatie van de trap

*Geen must, maar wel een handige toevoeging

*Van belang, zichtbaarheid is hierbij van belang, hij moet uitnodigend zijn voor mensen om deze te gebruiken.

- *Ja, uitgedrukt in de hoeveelheid vrij, open ruimte rond de trappen. Beleving van ruimte.
- *Functioneel en uitnodigend in gebruik.
- *Gemiddeld en afhankelijk van de plaats van het noodtrappenhuis (i.v.m. loopafstanden)
- *Groot belang, is toch een zekere ontmoetingsplek. Vanuit de entree, geeft de mogelijkheid om contact te hebben met een ieder, doordat men veel afwezig is moet er op het moment dat men op kantoor is een mogelijkheid van ontmoeting zijn.
- *Nee, geen belang
- *Indien over meerdere verdiepingen verdeeld, dient een trap "uit te nodigen" om te gaan lopen. zo min mogelijk deuren (liefst geen). glas en goed zichtbaar geplaatst.
- *Bij 2 gescheiden verdiepingen is een interne trap binnen het HNW noodzakelijk om de korte communicatie lijnen en het elkaar meeten te stimuleren.
- *hangt helemaal van de situatie af
- *Open van karakter, de informele ontmoeting stimulerend, een lichte en vriendelijke ruimte die theateraal verschillende niveaus met elkaar verbindt
- *Ik hecht weinig belang aan een uitnodigende functionele trap. Ik realiseer mij dat afstand een beperkende factor is voor contact maar geloof niet dat een trap hierin bepalend is
- *Ja hecht ik veel waarde aan, maar is heel erg afhankelijk per organisatie / gebouw waar, hoeveel etc.
- *Dit is sterk afhankelijk van de cultuur van de gebruiker. In de basis is het niet vaak van belang
- *Ligt aan de gebruiker. over het algemeen wordt een interne trap tussen de verdiepingen als voordeel gezien
geen groot belang
- *Zeer belangrijk. Trap dient in centraal te worden gesitueerd.
- *Geen belang
- *Groot belang - open, zichtbare locatie
- *Hangt van geometrie verdieping af en van aantal medewerkers. Niet echt noodzaak
- *Ja, hecht veel belang aan. Trap moet functioneel en goed te gebruiken zijn, niet te stijl. Bij voorkeur een open trap, geen deuren en centrale locatie, bijvoorbeeld entree, maar niet werkvloer vanwege geluidsoverlast.
- *Van belang i.v.m. duurzaamheid, verder afhankelijk van vele aspecten (grootte verdiepingen, hoeveelheid functionele groepen e.d.)
- *Een centrale plek waar mensen elkaar ontmoeten. Centraal in de vorm van zithoeken en sanitaire voorzieningen. Ook een actieve ontmoetingsplek vanwege de trap en in veel mindere mate de lift. Erg belangrijk is de koppeling van afdelingen van vloer naar vloer in verticale zin.
- *Uitnodigende trap is belangrijk kijken naar hellingshoek, tussenbordessen, breedte trap is geen middel dat verticaal verkeer altijd bevordert.
- *Aantal deuren is doorslaggevend
- *Groot, afhankelijk van de relatie (doelgroepen) op de verschillende verdiepingen

Statistieken voor vraag 32 + 33

Vraag 32: Kunt u de volgende locatietekenen rangschikken op prioriteit voor de huisvesting van het nieuwe werken?

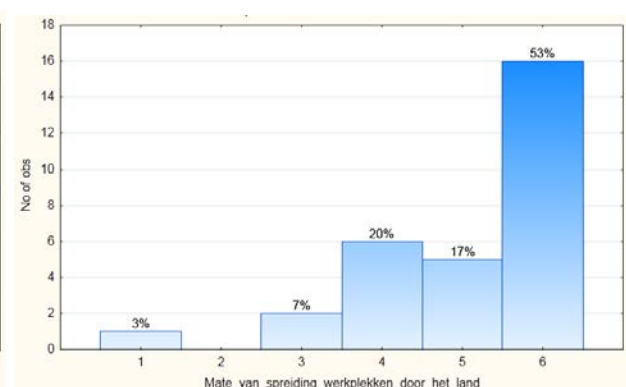
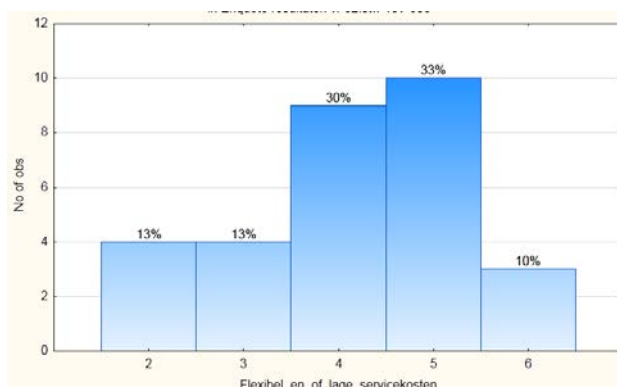
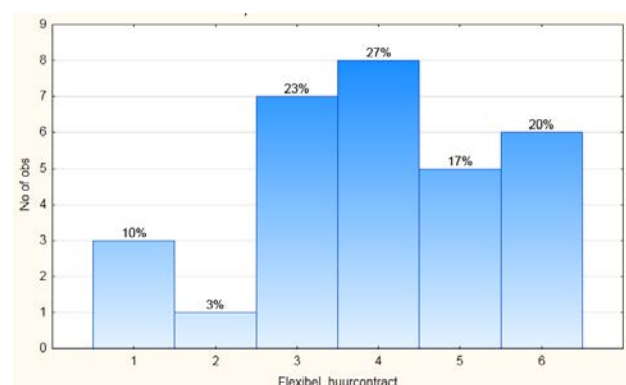
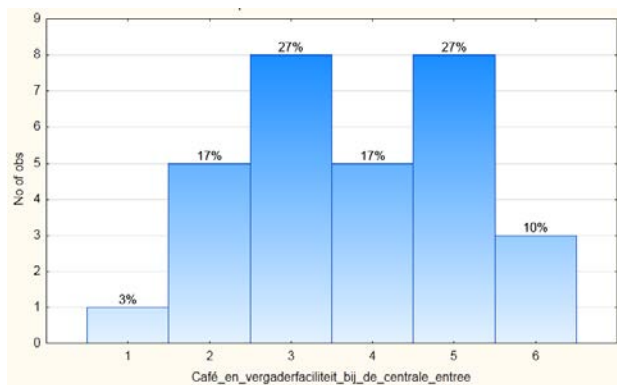
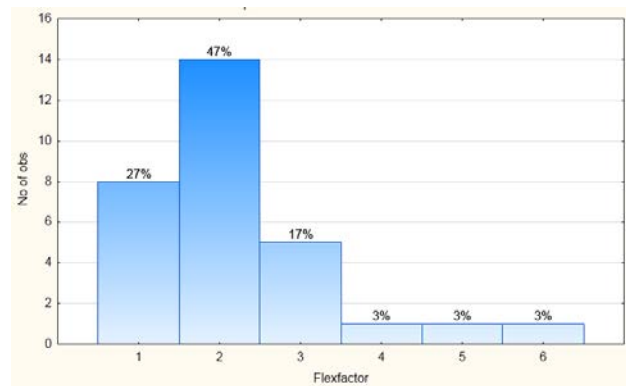
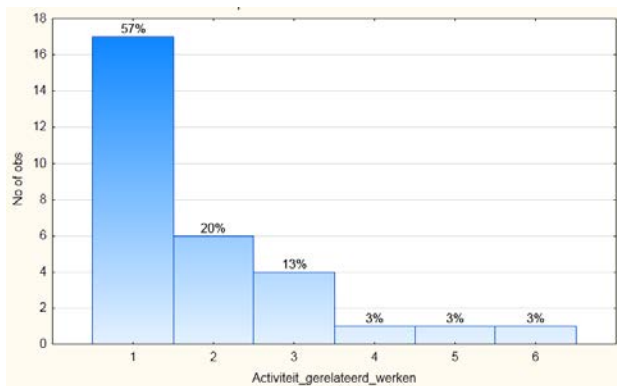
Statistieken voor vraag 33 : Waar vindt u de volgende gebruikerskenmerken het beste bij passen?

Het is de bedoeling dat u hier aangeeft wat voor 'type' kenmerk de volgende kenmerken zijn. Als u bijvoorbeeld denkt dat bereikbaarheid met de auto altijd even belangrijk is gebleven, dan geeft u aan dat het een 'gewone kwaliteitseis is'. Is het kenmerk bijvoorbeeld belangrijker geworden de afgelopen tijd, maar heeft dit niks met hnw te maken, dan is het een 'nieuwe kwaliteitseis'.

- 1) hnw kwaliteitseis
- 2) nieuwe kwaliteitseis
- 3) gewone kwaliteitseis
- 4) weet ik niet/ verschil moeilijk aan te geven

| Gemiddelde plaats rangorde | Locatiekenmerken | hnw kwaliteitseis | nieuwe kwaliteitseis | gewone kwaliteitseis | Vershil moeilijk aan te geven |
|----------------------------|--|-------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|
| 1,87 | Activiteit gerelateerd werken | 77,4% | 3,2% | 16,1% | 3,2% |
| 2,20 | Flexfactor | 83,9% | 12,9% | 0,0% | 3,2% |
| 3,77 | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | 48,4% | 22,6% | 16,1% | 12,9% |
| 3,97 | Flexibel huurcontract | 3,2% | 58,1% | 32,3% | 6,5% |
| 4,13 | Flexibel en of lage servicekosten | 0,0% | 41,9% | 51,6% | 6,5% |
| 5,07 | Mate van spreiding werkplekken door het land | 22,6% | 16,1% | 19,4% | 41,9% |

Statistiek vraag 32. Prioriteitenlijst. Welk percentage van de respondenten heeft gebruikerskenmerk x op plaats 1 tot 12 gezet.



Statistieken voor vraag 34 : Flexfactor

Welke flexfactor spreekt u het meeste aan? Een flexfactor van bijvoorbeeld 0,6 betekent dat u voor 60% van de werknemers een werkplek creëert op kantoor (niet iedereen is tegelijkertijd aanwezig).

| Keuzes | Antwoorden |
|------------------|------------|
| 1) Lager dan 0,6 | 0.0% |
| 2) 0,6 | 35.5% |
| 3) 0,7 | 35.5% |
| 4) 0,8 | 29.0% |
| 5) Hoger dan 0,8 | 0.0% |

Statistieken voor vraag 35 : Flexibel huur- en of servicecontract

Heeft u het gevoel dat men de afgelopen jaren meer aandacht heeft voor flexibele opzegtermijnen en of flexibele leveringen en diensten (in het servicecontract) dan voorheen?

| Keuzes | Antwoorden |
|--------------|------------|
| Nee | 16,1% |
| Weet ik niet | 48,4% |
| Ja | 35,5% |

Toelichting:

*Wel meer aandacht voor bij kleine metrages. Grote metrages nog steeds 5 jaar i.v.m. benodigde investeringen t.b.v. huisvesting

*Vanwege de meer onzekere factoren in de huidige markt is er wel meer belangstelling voor flexibele termijnen. Aan de andere kant zullen verhuurders daar creatiever mee om moeten gaan om de gebouwen in een verhuurder staat te houden.

*Er wordt op vele manieren geprobeerd huurders te strikken, gratis vloerbedekking, flexibele contracten etc.

*Mede door snel veranderende economische omstandigheden wenst men meer flexibiliteit en de beslissing tot opzeggen langer uit te stellen. Hier is mijn inziens de grens tussen 6-9 maanden bij een gemiddelde organisatie. De praktijk laat zien dat bedrijven deze tijd minimaal nodig hebben om een huisvestingsbeslissing te nemen nadat een contract is opgezegd.

*Door het overaanbod aan kantoren kan de gebruiker hogere eisen stellen. Voorkeur voor jaarcontract.

*In de huidige marktomstandigheden (economische onzekerheid) is het voor bedrijven nagenoeg onmogelijk een lange termijn visie te ontwikkelen

*Huurders willen zich niet te lang committeren. Gewenste opzegtermijn 6 maanden.

*Extra aspect om huurders over de streep te halen

*Onzekerheid ontwikkeling organisatie 6 maanden

*Onzekerheid in de markt, crisis in de economie. Opzegtermijn kan 1 jaar zijn, maar duur van de contracten zijn korter.

Statistieken voor vraag 36 : Café en vergaderfaciliteit bij de centrale entree

Vindt u een café- en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree voor de huisvesting van hnw belangrijk?

| Keuzes | Antwoorden |
|--------------|------------|
| Nee | 29,0% |
| Weet ik niet | 3,2% |
| Ja | 67,7% |

Percentage 'nee' moet lager zijn en percentage 'ja' hoger. Bij het commentaar gaven mensen aan dat ze alleen 'nee' konden invullen om verder te gaan met de volgende vraag. Na 8 mensen heb ik dat aangepast.

Toelichting respondenten:

*Gebouwen waarin organisaties werken met een werkstijl die past bij de huidige tijdgeest (HNW), zijn er vooral om ontmoeting, informeel en formeel te faciliteren. Een café op kantoor is symbolisch voor de andere kijk op wat werken vandaag de dag is.

*Vragenlijst werkt niet. Ik wil zeggen JA, omdat het gaat om ontmoetingen faciliteren en hnw draait niet om werkplekken maar om ontmoetingen

*Verhoogt de werkbaarheid van de locatie en brengt rust in het gebouw

*Representatief en gezicht naar buiten toe.

*Ja, geeft hoog stedelijke uitstraling. Past bij nieuwe manier van werken/ontmoeten. Even met elkaar of met bezoek overleggen bij de entree van een gebouw i.c.m. WIFI.

*Het creëert een punt waar men graag komt voor koffie en dus ook collega's ontmoet.

*Het centraal meeten stimuleert een stuk communicatie voor zowel formele als informele meetings.

*Vergadercentrum ja, café is geen harde eis. Dit kan ook in de omgeving liggen van het pand. Een informele ontmoetingsruimte in pandig is wel van groot belang, maar dit hoeft geen café te zijn

*De mogelijkheid tot vergaderen in een vriendelijke 'café' omgeving is belangrijk maar waarom dat bij de entree gerealiseerd moet worden zie ik niet in

*Heel erg afhankelijk per gebouw / organisatie

*Afhankelijk van de gebruiker en omgevingsfactoren is het een punt van discussie voor een gebruiker indien de naaste omgeving beperkt is in z'n mogelijkheden

*Ja indien er in de directe omgeving geen alternatieven zijn

*Sociaal contact.

*Ontmoeting

*Makkelijk i.v.m. bezoeker die direct naar het vergadercentrum kunnen worden geleid en niet op de werkplekken hoeven te komen.

*Is ook belangrijk voor traditionele vormen van werken creëren 'gezelligheid', ontmoetingsplek, er gebeurt wat

*Centraal, niet verstorend binnen het gebouw en op de flexplekken.

*Ontmoeten

*Meer interactie en kennisdeling

*Ontmoeten is belangrijker geworden

*Voor informeel overleg

Statistieken voor vraag 37 : Wel/geen spreiding werkplekken door het land

Welke mate van werkplek spreiding door het land spreekt u het meeste aan?

| Keuzes | Antwoorden |
|---|------------|
| 1) Geen spreiding, iedereen in één kantoor | 25.8% |
| 2) Eén hoofdkantoor en meerdere 'aanland plekken' door het land | 61.3% |
| 3) Meerdere kantoren door het land | 12.9% |

Statistieken voor vraag 38 : Miste u nog een locatie-, gebouw en of gebruikerskenmerk van de huisvesting van het nieuwe werken, of heeft u andere op of aanmerkingen?

Toelichting respondenten (inhoudelijk irrelevante reacties zijn weggelaten):

*Akoestiek is, mede uit ervaring, een uiterst belangrijke grootheid in het nieuwe werken. al bij het ontwerp en vaststelling van de materialisaties dient de meest haalbare kwaliteit te worden nagestreefd. Ga eens in een van de vergaderruimten zitten bij ons dan ervaar je wat een matige demping in zo'n ruimte doet.

*Voldoende koelcapaciteit van de installatie aanwezig?

*ICT toepassingen werken in de Cloud. Verhoogde vloer? Installatie toepassingen worden niet verdeeld in gezond en comfort. De regelbaarheid van het thermisch binnen klimaat. De mate van zon/daglicht wering, computergebruik.

*Het kunnen creëren van de juiste identiteit c.q. signage. De een wenst een eigen gebouw en eigen entree. de ander multi-tenant waarbinnen men zich kan profileren.

*Nee niet vanuit de primaire huisvestingskenmerken, wel vind ik de aandacht voor de technische middelen onderbelicht. Dit heeft misschien te maken met mijn rol als installatie adviseur maar de juiste technische hulpmiddelen zijn ook zeer essentieel

*Ben heel erg van mening dat HNW maatwerk is en veel eisen dus per gebouw / organisatie verschillen, daarom is het wel een beetje gegeneraliseerd in deze enquête. Maar de resultaten geven vast wel een bruikbare denkrichting!

*Capaciteits en comforteisen installatie, brandveiligheidseisen, regelbaarheid installatie

Bijlage 2: Prioriteitenlijsten enquête verdeeld in verschillende beroepsgroepen

Statistieken enquêtevraag 4, 14 en 32 o.b.v. gemiddelde rangordeplaats. Bovenaan heeft de hoogste prioriteit.

Prioriteitenlijst locatiekenmerken verschillende beroepsgroepen geënquêteerden (vr4)

| Hnw gebruikers (4) | Huisvestings-adviseurs (6) | Makelaars (5) | Beleggers (5) | Technisch adviseurs/managers (6) | Architecten (3) | Anders (2) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| bereikbaarheid ov | bereikbaarheid auto | Voorzieningen | bereikbaarheid ov | bereikbaarheid ov | bereikbaarheid ov | bereikbaarheid ov |
| ruimtelijke- visuele kwaliteit | voorzieningen | bereikbaarheid ov | bereikbaarheid auto | ruimtelijke- visuele kwaliteit | voorzieningen | bereikbaarheid auto |
| bereikbaarheid auto | bereikbaarheid ov | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | Voorzieningen | bereikbaarheid auto | ruimtelijke- visuele kwaliteit | ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie |
| andere organisaties in omgeving gevestigd | ruimtelijke- visuele kwaliteit | Bereikbaarheid auto | ruimtelijke- visuele kwaliteit | voorzieningen | bereikbaarheid auto | voorzieningen |
| voorzieningen | andere organisaties in omgeving gevestigd | andere organisaties in omgeving gevestigd | andere organisaties in omgeving gevestigd | andere organisaties in omgeving gevestigd | andere organisaties in omgeving gevestigd | andere organisaties in omgeving gevestigd |

| Betekenis kleuren | |
|-------------------|----------------------------|
| | Bereikbaarheid auto |
| | Status omgeving |
| | Bereikbaarheid ov |
| | Voorziening in de omgeving |
| | Kwaliteit omgeving |

Prioriteitenlijst gebouwenkenmerken verschillende beroepsgroepen geënquêteerden (vr14)

| Hnw gebruikers (4) | Huisvestings-adviseurs (6) | Makelaars (5) | Beleggers (5) | Technisch adviseurs/managers (6) | Architecten (3) | Anders (2) |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Indelingsflexibiliteit | Kwaliteit interieur | Indelingsflexibiliteit | Installaties | Indelingsflexibiliteit | Indelingsflexibiliteit | Vloergrootte |
| Installaties | Lichtinval | Installaties | Indelingsflexibiliteit | Installaties | Aantrekkelijke entree | Indelingsflexibiliteit |
| Aantrekkelijke entree | Indelingsflexibiliteit | Vloergrootte | Vloergrootte | Aantrekkelijke entree | Uitnodigende functionele trap | Lichtinval |
| Vloergrootte | Installaties | Lichtinval | Parkeercapaciteit | Vloergrootte | Kwaliteit interieur | Kwaliteit interieur |
| Kwaliteit interieur | Vloergrootte | Kwaliteit interieur | Aantrekkelijke entree | Kwaliteit interieur | Installaties | Installaties |
| Duurzaamheid | Aantrekkelijke entree | Duurzaamheid | Duurzaamheid | Duurzaamheid | Duurzaamheid | Gebouwworm |
| Verdiepingshoogte | Gebouwworm | Verdiepingshoogte | Kwaliteit interieur | Verdiepingshoogte | Vloergrootte | Verdiepingshoogte |
| Lichtinval | Duurzaamheid | Aantrekkelijke entree | Kwaliteit exterieur | Lichtinval | Lichtinval | Duurzaamheid |
| Parkeercapaciteit | Uitnodigende functionele trap | Kwaliteit exterieur | Lichtinval | Parkeercapaciteit | Kwaliteit exterieur | Parkeercapaciteit |
| Uitnodigende functionele trap | Kwaliteit exterieur | Parkeercapaciteit | Gebouwworm | Uitnodigende functionele trap | Verdiepingshoogte | Kwaliteit exterieur |
| Gebouwworm | Verdiepingshoogte | Uitnodigende functionele trap | Verdiepingshoogte | Gebouwworm | Parkeercapaciteit | Aantrekkelijke entree |
| Kwaliteit exterieur | Parkeercapaciteit | Gebouwworm | Uitnodigende functionele trap | Kwaliteit exterieur | Gebouwworm | Uitnodigende functionele trap |

| Betekenis kleuren | |
|-------------------|------------------------|
| | Indelingsflexibiliteit |
| | Gebouwworm/trap |
| | Lichtinval |
| | Verdiepingshoogte |
| | Aantrekkelijke entree |
| | Kwaliteit interieur |
| | Kwaliteit exterieur |
| | Installaties |
| | Vloergrootte |
| | Duurzaamheid/ parkeren |

Prioriteitenlijst gebruikerskenmerken verschillende beroepsgroepen geëquôteerden (vr32)

| Hnw gebruikers (4) | Huisvestings-adviseurs (6) | Makelaars (5) | Beleggers (5) | Technisch adviseurs/ managers (6) | Architecten (3) | Anders (2) |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Activiteit gerelateerd werken | Activiteit gerelateerd werken | Flexfactor | Activiteit gerelateerd werken | Flexfactor | Activiteit gerelateerd werken | Activiteit gerelateerd werken |
| Flexfactor | Flexfactor | Flexibel en of lage servicekosten | Flexfactor | Activiteit gerelateerd werken | Flexfactor | Flexfactor |
| café en of vergaderfaciliteit | café en of vergaderfaciliteit | Flexibel huurcontract | café en of vergaderfaciliteit | Flexibel huurcontract | café en of vergaderfaciliteit | Flexibel huurcontract |
| Flexibel huurcontract | Flexibel en of lage servicekosten | café en of vergaderfaciliteit | Flexibel huurcontract | Flexibel en of lage servicekosten | Flexibel huurcontract | Flexibel en of lage servicekosten |
| Flexibel en of lage servicekosten | Flexibel huurcontract | Activiteit gerelateerd werken | Flexibel en of lage servicekosten | café en of vergaderfaciliteit | Flexibel en of lage servicekosten | café en of vergaderfaciliteit |
| Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land |

| Betekenis kleuren | |
|-------------------|--|
| | Flexfactor |
| | Activiteit gerelateerd werken |
| | café en of vergaderfaciliteit |
| | Flexibel huurcontract/ servicekosten |
| | Mate van spreiding werkplekken door het land |

Bijlage 3: Prioriteitenlijsten enquête wel- & niet-geïnterviewden

In de tabellen hieronder wordt het verschil aangegeven tussen de enquêterespondenten die wél en niet geïnterviewd zijn, in de eerdere onderzoeksfase (diepte interviews). Niet-geïnterviewden zijn dus mensen die de enquête hebben ingevuld, maar niet zijn geïnterviewd.

Statistieken enquête vraag 4

| Locatiekenmerken | | | | Interview resultaten |
|---|---|---|----|---|
| Iedereen (31) | Niet geïnterviewden (17) | Geïnterviewden (14) | | |
| Bereikbaarheid ov | Voorzieningen | Bereikbaarheid ov | 18 | Bereikbaarheid ov |
| Bereikbaarheid auto | Bereikbaarheid ov | Bereikbaarheid auto | 14 | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie |
| Voorzieningen | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | 10 | Bereikbaarheid auto |
| Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | Bereikbaarheid auto | Voorzieningen | 8 | Voorzieningen |
| Andere organisaties in omgeving gevestigd | Andere organisaties in omgeving gevestigd | Andere organisaties in omgeving gevestigd | 2 | Andere organisaties in omgeving gevestigd |

Statistieken enquête vraag 14

| Gebouwenkenmerken | | | | Interview resultaten |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----|-------------------------------|
| Iedereen (31) | Niet geïnterviewden (17) | Geïnterviewden (14) | | |
| Indelingsflexibiliteit | Indelingsflexibiliteit | Indelingsflexibiliteit | 18 | Indelingsflexibiliteit |
| Installaties | Installaties | Duurzaamheid | 14 | Kwaliteit interieur |
| Vloergrootte | Vloergrootte | Kwaliteit interieur | 14 | Vloergrootte |
| Lichtinval | Lichtinval | Lichtinval | 14 | Parkeringscapaciteit |
| Kwaliteit interieur | Kwaliteit interieur | Installaties | 9 | Installaties |
| Aantrekkelijke entree | Aantrekkelijke entree | Vloergrootte | 8 | Gebouwworm |
| Duurzaamheid | Verdiepingshoogte | Aantrekkelijke entree | 7 | Uitnodigende functionele trap |
| Parkeeringscapaciteit | Duurzaamheid | Parkeeringscapaciteit | 4 | Lichtinval |
| Verdiepingshoogte | Parkeeringscapaciteit | Gebouwworm | 4 | Verdiepingshoogte |
| Gebouwworm | Kwaliteit exterieur | Uitnodigende functionele trap | 3 | Aantrekkelijke entree |
| Kwaliteit exterieur | Gebouwworm | Verdiepingshoogte | 2 | Kwaliteit exterieur |
| Uitnodigende functionele trap | Uitnodigende functionele trap | Kwaliteit exterieur | 1 | Duurzaamheid |

Statistieken enquête vraag 32

| Gebruikerskenmerken | | | | Interview resultaten |
|--|--|--|----|--|
| Iedereen (31) | Niet geïnterviewden (17) | Geïnterviewden (14) | | |
| Activiteit gerelateerd werken | Activiteit gerelateerd werken | Activiteit gerelateerd werken | 20 | Activiteit gerelateerd werken |
| Flexfactor | Flexfactor | Flexfactor | 17 | Flexfactor |
| Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree | 7 | Café en of vergaderfaciliteit bij de centrale entree |
| Flexibel huurcontract | Flexibel huurcontract | Flexibel huurcontract | 6 | Spreiding werkplekken door het land |
| Flexibel en of lage servicekosten | Flexibel en of lage servicekosten | Flexibel en of lage servicekosten | 4 | Flexibel huurcontract |
| Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | Mate van spreiding werkplekken door het land | 1 | Flexibel en of lage servicekosten |

Bijlage 4: Toets gebouwscan-hnw Lange Voorhout 3

| Basis informatie gebouw | | |
|--|---------------------------------------|--|
| Algemene gegevens gebouw | | |
| Datum opname: | 03-11-2012 | |
| Naam gebouw: | De Zeven Provinciën | |
| Locatie gebouw: | Lange Voorhout 3, Den Haag | |
| Vvo: | 5467 m ² | |
| Vvo-kernen (kernen zijn m ² verticale verkeersruimte): | 5232 m ² (489 werkplekken) | |
| Ventilatiecapaciteit hele gebouw: | 55400 m ³ /h | |
| Overcapaciteit koelinstallatie: | 128 kWh | |
| afmetingen schacht(en): | 13,7 m ² | |
| Technische gegevens | | |
| Gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek (vvo-kernen) | oude situatie 10,7 m ² | nieuwe situatie (hnw)m ² |
| Als u dit niet weet, kunt u de ingevulde waarden gebruiken | 10 m ² | 7,5 m ² |
| Maximale bezetting gebouw = (vvo-kernen) / (gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek) | 523 mensen | 698 mensen |

| Stap 1 | Voldoet | | Indien aanpasbaar |
|---------------------------------------|-------------------------|-----|---|
| Aspect | Ja | Nee | Indien 'Aanpasbaar'; wat zijn de geschatte kosten (€, €, €, €€€) |
| 1. Ventilatiecapaciteit | | | |
| benodigde ventilatiecapaciteit = | 34900 m ³ /h | | |
| aanwezige ventilatiecapaciteit = | 55400 m ³ /h | | |
| 2. Schachten | | | |
| benodigde opp schacht = | 2,4 m ² | | |
| aanwezige opp schacht = | 13,7 m ² | | |
| 3. Koelcapaciteit | | | |
| Benodigde extra koelcapaciteit = | 59 Wh | | |
| Aanwezige over/extra koelcapaciteit = | 128 Wh | | |
| 4. Installatieruimte | | | |
| 5. Verdiepingshoogte | | | |
| Aanwezige hoogte leefzone | > 2,6 m | | Restant ont & het de vol- doer niet |
| 6. Toiletten | | | |
| max bezetting gebouw = | 698 mensen | | |
| aantal toiletten = | 27 + 5 urinoirs | | |

VIET

| Stap 2A - Locatie | Antwoord | Score | Stap 2B - Locatie | Antwoord | Score |
|---|----------|---------------------|--|----------|-------|
| 1. Bereikbaarheid OV | 1 | 0 | 5. Voorzieningen | 1 | 0 |
| | 2 | 0 | | 2 | ¼ |
| | 0 ③ | 0 | | 3 | ¼ |
| | 4 | ¼ | | 4 | 1 |
| | 5 | 1 | | 7 ⑤ | 1 |
| 2. Bereikbaarheid OV <i>Vul score 0 in als er geen station binnen een straal van 2km is.</i> | 1 | 0 | 6. Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie | 1 | 0 |
| | 2 | ¼ | | 2 | 0 |
| | 3 | ½ | | 3 | 0 |
| | 1 ④ | 1 | | 4 | 1 |
| | 5 | 1 | | 7 ⑤ | 1 |
| 3. Bereikbaarheid OV | 1 | ¼ | 7. Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie | 1 | 0 |
| | 2 | ¼ | | 2 | 0 |
| | 3 | ¼ | | 3 | 0 |
| | 4 | 1 | | 4 | ¼ |
| | 1 ⑤ | 1 | | 7 ⑤ | 1 |
| 4. Bereikbaarheid auto | 1 | 0 | Totaalscore stap 2B | 3 | |
| | 2 | 0 | Stap 2C Locatie | Antwoord | Score |
| | 3 | ¼ | 1 | 0 | |
| | 7 ④ | 1 | 2 | ¼ | |
| | 5 | 1 | 3 | ¼ | |
| Totaalscore stap 2A | 3 | | 8. Imago | 4 | 1 |
| | | 7 ⑤ | | 1 | 1 |
| | | Totaalscore stap 2C | | 1 | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| Stap 3A - Locatie | Antwoord | Score | Stap 3B - Locatie | Antwoord | Score | |
|---------------------------|----------|---------------------|--------------------------|-------------------|----------|-------|
| 1. Indelingsflexibiliteit | 0 ① | 0 | 7. Aantrekkelijke entree | 1 | 0 | |
| | 2 | 0 | | 2 | 0 | |
| | 3 | ¼ | | 3 | ¼ | |
| | 4 | ¼ | | 4 | ¼ | |
| | 5 | 1 | | 7 ⑤ | 1 | |
| 2. Indelingsflexibiliteit | 0 ① | 0 | 8. Parkeercapaciteit | 0 ① | 0 | |
| | 2 | 1 | | 2 | ¼ | |
| | 3 | 1 | | 3 | 1 | |
| 3. Vloeroverspanning | 1 | 0 | | 4 | 1 | |
| | 2 | 0 | | 5 | 1 | |
| | 3 | 1 | 1 | 0 | | |
| | 4 | 1 | 0 ② | 0 | | |
| 4. Verdiepingsoppervlak | 0 ⑤ | 0 | 9. Duurzaamheid | 3 | 0 | |
| | 1 | 0 | | 4 | ¼ | |
| | 7 ② | 1 | | 5 | 1 | |
| 3 | 1 | Totaalscore stap 3B | | 1 | | |
| 5. Kwaliteit interieur | 1 | 0 | | Stap 3C - Locatie | Antwoord | Score |
| | 2 | 0 | 1 | 0 | | |
| | 3 | ¼ | 2 | 0 | | |
| | 4 | ¼ | 3 | 0 | | |
| 6. Lichtinval | 1 ⑤ | 1 | 10. Gebouwworm | 4 | ¼ | |
| | 1 | 0 | | 7 ⑤ | 1 | |
| | 3 | 1 | | 1 | 0 | |
| Totaalscore stap 3A | 3 | | | 11. Exterieur | 2 | 0 |
| | | 3 | | | ¼ | |
| | | 4 | ¼ | | | |
| | | 7 ⑤ | 1 | | | |
| | | Totaalscore stap 3C | 2 | | | |

| Stap 4 | | Antwoord | Score |
|--|----|-----------------|-------|
| 1. Vidé/ atrium | ↓1 | Ja | +1 |
| | | Nee | 0 |
| 2. Uitnodigende functionele trap | +1 | Ja | +1 |
| | | Nee | 0 |
| 3. Centrale knooppunten op de verdiepingen | 0 | Ja | 0 |
| | | Nee | -1 |
| 4. Caféfaciliteit bij de centrale entree | X | Ja | +1 |
| | | Nee | 0 |
| 5. Vergaderfaciliteit bij de centrale | X | Ja | +1 |
| | | Nee | 0 |
| 6. Akoestische kwaliteit | 0 | Ja | 0 |
| | | Nee | -1 |
| 7. Installatieconcept | +2 | Inductie units | +1 |
| | | All air systeem | +2 |
| | | Fan coil units | +3 |
| | | Klimaatplafond | +3 |
| | | Anders | 0 |
| Totaalscore stap 4 | | 4 | |

| Gebouwscore berekenen | |
|--|---|
| Stap 2 + 3 | Score (2A <u>3</u> + 3A <u>3</u>) × 5 = <u>30</u> |
| Belang A = 5 | Score (2B <u>3</u> + 3B <u>1</u>) × 3 = <u>12</u> |
| Belang B = 3 | Score (2C <u>1</u> + 3C <u>2</u>) × 1 = <u>3</u> |
| Belang C = 1 | Totaal stap 2 + 3 = <u>45</u> |
| Stap 4 | Totaal stap 4 = <u>4</u> |
| Totaal aantal punten Stap 2 + 3 + 4 | <u>49</u> punten |
| Gebouwscore | |
| <input type="radio"/> | -0,75 – 15 punten = Gebouw is <u>ongeschikt</u> voor hnw → ★ |
| <input type="radio"/> | 16 – 30 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 45 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★★ |
| <input type="radio"/> | 46 – 60 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk geschikt</u> voor hnw → ★★★★ |
| <input type="radio"/> | 61 – 75 punten = Gebouw is <u>geschikt</u> voor hnw → ★★★★★ |
| Gebouwscore omschrijven | |
| + | Omschrijf in woorden de belangrijkste pluspunt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: <u>In het centrum van den Haag. Veel voorzieningen in de buurt. Tram/bus voor de deur. Grote vloeren en vides. Hoge kwaliteit exterieur.</u> |
| - | Omschrijf in woorden de belangrijkste minpunt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: <u>Vloeren welkwt iets te diep (+ 60 cm). Groot geweld tramien (>1,8). Centraal station niet te ver lopen.</u> |

Bijlage 4: Toets gebouwenscan-hnw Noordeinde 33

| Basis informatie gebouw | | |
|--|-------------------------|-----------------------|
| Algemene gegevens gebouw | | |
| Datum opname: | 19-09-2012 | |
| Naam gebouw: | Noordeinde 33 | |
| Locatie gebouw: | Noordeinde 33, Den Haag | |
| Vvo: | 2648 m ² | |
| Vvo-kernen (kernen zijn m ² verticale verkeersruimte): | 2100 m ² | |
| Ventilatiecapaciteit hele gebouw: | 9000 m ³ /h | |
| Overcapaciteit koelinstallatie: | ? | |
| afmetingen schacht(en): | 1 m ² | |
| Technische gegevens | | |
| Gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek (vvo-kernen) | oude situatie | nieuwe situatie (hnw) |
| |m ² |m ² |
| <i>Als u dit niet weet, kunt u de ingevulde waarden gebruiken</i> | 10 m ² | 7,5 m ² |
| Maximale bezetting gebouw = (vvo-kernen) / (gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek) | 210 mensen | 280 mensen |

| Stap 1 | Voldoet | | Indien aanpasbaar |
|---------------------------------------|------------|-----|---|
| | Ja | Nee | |
| Aspect | Aanpasbaar | | Indien 'Aanpasbaar', wat zijn de geschatte kosten (€, €, €, €€€) |
| 1. Ventilatiecapaciteit | | X | |
| benodigde ventilatiecapaciteit = | 14000 | | |
| aanwezige ventilatiecapaciteit = | 9000 | | |
| 2. Schachten | | X | |
| benodigde opp schacht = | 7 | | |
| aanwezige opp schacht = | 1,5 | | |
| 3. Koelcapaciteit | | ? | |
| Benodigde extra koelcapaciteit = | 21000 | | |
| Aanwezige over/extra koelcapaciteit = | ? | | |
| 4. Installatieruimte | X | | |
| 5. Verdiepingshoogte | X | | |
| Aanwezige hoogte leefzone | 22,6 | | |
| 6. Toiletten | X | | |
| max bezetting gebouw = | 280 | | |
| aantal toiletten = | 16 | | |
| | | | VETO |

Noordwilde 35

| Stap 2A - Locatie | Antwoord | Score | Stap 2B - Locatie | Antwoord | Score |
|---|----------|-------|--|----------|-------|
| 1. Bereikbaarheid OV | | 1 | 5. Voorzieningen | | 1 |
| | 0 | 0 | | | 2 |
| | | 3 | | | 3 |
| | | 4 | | | 4 |
| | | 5 | | 1 | 5 |
| 2. Bereikbaarheid OV <i>Vul score 0 in als er geen station binnen een straal van 2km is.</i> | | 1 | 6. Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie | | 1 |
| | | 2 | | | 2 |
| | | 3 | | | 3 |
| | 1 | 1 | | | 4 |
| | | 5 | | 1 | 5 |
| 3. Bereikbaarheid OV | | 1 | 7. Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie | | 1 |
| | | 2 | | | 2 |
| | | 3 | | | 3 |
| | | 4 | | | 4 |
| | 1 | 1 | | 1 | 5 |
| 4. Bereikbaarheid auto | | 1 | Totaalscore stap 2B | 3 | |
| | | 2 | Stap 2C Locatie | Antwoord | Score |
| | 0.75 | 1/4 | | | 1 |
| | | 4 | | | 2 |
| | | 5 | | | 3 |
| Totaalscore stap 2A | | | 8. Imago | | |
| 2.75 | | | | | 4 |
| | | | | 1 | 1 |
| | | | Totaalscore stap 2C | | |
| | | | 1 | | |

Noordwilde 33

| Stap 3A - Locatie | Antwoord | Score | Stap 3B - Locatie | Antwoord | Score | |
|---------------------------|----------|-------|--------------------------|---------------------|----------|-------|
| 1. Indelingsflexibiliteit | 0 | 0 | 7. Aantrekkelijke entree | | 1 | |
| | | 2 | | | 2 | |
| | | 3 | | | 3 | |
| | | 4 | | 0.75 | 4 | |
| | | 5 | | 1 | 5 | |
| 2. Indelingsflexibiliteit | 0 | 0 | 8. Parkeer capaciteit | 0 | 0 | |
| | | 2 | | | 2 | |
| | | 3 | | | 3 | |
| 3. Vloeroverspanning | | 1 | | | 4 | |
| | 0 | 0 | | | 5 | |
| | | 3 | | 1 | | |
| | | 4 | | 2 | | |
| 4. Verdiepingsoppervlak | | 5 | 9. Duurzaamheid | | 3 | |
| | 0 | 0 | | | 4 | |
| | | 2 | | | 5 | |
| 5. Kwaliteit interieur | | 3 | | Totaalscore stap 3B | 0.75 | |
| | | 4 | | Stap 3C - Locatie | Antwoord | Score |
| | 1 | 1 | | | 1 | |
| | | 1 | | | 2 | |
| 6. Lichtinval | 1 | 1 | 10. Gebouwworm | 0 | 0 | |
| | | 3 | | | 4 | |
| Totaalscore stap 3A | | | | 11. Exterior | | |
| 2.75 | | | | | | 1 |
| | | | | Totaalscore stap 3C | | |
| | | | 1 | | | |

Waardevaard 33

| Stap 4 | Antwoord | Score |
|--|-------------------|-------|
| 1. Vidé/ atrium | Ja | +1 |
| | X Nee | 0 |
| 2. Uitnodigende functionele trap | +1 Ja | +1 |
| | Nee | 0 |
| 3. Centrale knooppunten op de verdiepingen | 0 Ja | 0 |
| | Nee | -1 |
| 4. Caféfaciliteit bij de centrale entree | Ja | +1 |
| | X Nee | 0 |
| 5. Vergaderfaciliteit bij de centrale | Ja | +1 |
| | X Nee | 0 |
| 6. Akoestische kwaliteit | 0 Ja | 0 |
| | Nee | -1 |
| 7. Installatieconcept | Inductie units | +1 |
| | ? All air systeem | +2 |
| | ? Fan coil units | +3 |
| | Klimaatplafond | +3 |
| | Anders | 0 |
| Totaalscore stap 4 | +1 | |

| Gebouwscore berekenen | |
|--|--|
| Stap 2 + 3 | Score (2A <u>2,75</u> + 3A <u>2</u>) * 5 = <u>23,75</u> |
| Belang A = 5 | Score (2B <u>3</u> + 3B <u>0,75</u>) * 3 = <u>11,25</u> |
| Belang B = 3 | Score (2C <u>1</u> + 3C <u>1</u>) * 1 = <u>2</u> |
| Belang C = 1 | Totaal stap 2 + 3 = <u>37</u> |
| Stap 4 | Totaal stap 4 = <u>1</u> |
| Totaal aantal punten Stap 2 + 3 + 4 | <u>38</u> punten |
| Gebouwscore | |
| <input type="radio"/> | -0,75 – 15 punten = Gebouw is <u>ongeschikt</u> voor hnw → ★ |
| <input type="radio"/> | 16 – 30 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★ |
| <input checked="" type="radio"/> | 31 – 45 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★★ |
| <input type="radio"/> | 46 – 60 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk geschikt</u> voor hnw → ★★★★ |
| <input type="radio"/> | 61 – 75 punten = Gebouw is <u>geschikt</u> voor hnw → ★★★★★ |
| Gebouwscore omschrijven | |
| + | Omschrijf in woorden de belangrijkste pluspunt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: <u>Het gebouw ligt in het centrum van Den Haag en er zijn veel voorzieningen in de buurt. Het gebouw heeft een hoogwaardig exterieur en interieur</u> |
| - | Omschrijf in woorden de belangrijkste minpunt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: <u>Het gebouw ligt niet te ver van het station om te kunnen lopen. Er zijn weinig parkeerplaatsen aanwezig. De stroomkosten zijn groot en er zijn grote moeite om te verwijderen dragende delen.</u> |

Bijlage 5: De gebouwscan-hnw

Op de pagina's hierna staat de gebouwscan-hnw weergegeven. Het is bedoeld als boekje dat dubbelzijdig geprint wordt. Er is dus altijd een linker en een rechter pagina.

GEBOUWENSCAN-HNW

*Gebouwenscan voor het nieuwe werken
in bestaande kantoorgebouwen*



Gebruiksaanwijzing gebouwen scan

Basis informatie gebouw

Algemene gegevens gebouw

| |
|---|
| Datum opname: |
| Naam gebouw: |
| Locatie gebouw: |
| Vvo: |
| Vvo –kernen (kernen zijn m ² verticale verkeersruimte): |
| Ventilatiecapaciteit hele gebouw: |
| Overcapaciteit koelinstallatie: |
| Oppervlak schacht(en): |

Technische gegevens

| | oude situatie | nieuwe situatie (hnw) |
|--|-------------------------|--------------------------|
| Gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek (vvo-kernen) |m ² |m ² |
| <i>Als u dit niet weet, kunt u de ingevulde waarden gebruiken</i> | <i>10 m²</i> | <i>7,5 m²</i> |
| Maximale bezetting gebouw = (vvo-kernen) / (gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek) |mensen |mensen |

| Onderdeel | Onderwerp | Antwoordmogelijkheden per vraag | Score |
|------------|---|---------------------------------|---|
| Stap 1 | Vetocriteria technische gebouwenmerken | ja aanpasbaar nee | antwoord 'ja' leidt tot een ongeschikt gebouw: VETO |
| Stap 2 + 3 | Niveaucriteria locatie- en gebouwenmerken | 1 2 3 4 5 | 0 ¼ ½ ¾ 1 punten afhankelijk van het antwoord |
| Stap 4 | Plus-/minpunten gebouwenmerken | -1 0 +1 | -1 0 +1 punten afhankelijk van het antwoord |



Gebruiksaanwijzing gebouwenscan

Functie

De scan wil een inzicht geven in de kwaliteit van bestaande kantoorgebouwen ten behoeven van het nieuwe werken (hnw). De scan is een hulpmiddel om dit inzicht op eenvoudige wijze te geven en dient daarom tijdens de initiatieffase gebruikt te worden. Op deze manier wordt de gebruikerswaarden van kantoorgebouwen ten behoeven van hnw, eenduidig en objectief benoembaar en meetbaar gemaakt. Zo kan er een snelle schifting gemaakt worden tussen geschikte en ongeschikte kantoorgebouwen, geschikt voor (transformatie voor) hnw.

Gebruikers van de scan

De scan geeft de mogelijkheid om zowel vanuit de vraag als vanuit het aanbod de mogelijkheden te onderzoeken. De scan is bedoeld voor gebruikers van gebouwen, eigenaren van gebouwen (beleggers) en professionals (bijv. makelaars en adviseurs).

Scoreformulieren

Voor het invullen van de scan, heeft u deze scan en het scoreformulier nodig. Voor degene die zelf geen gebruiker zijn van het gebouw, is er een generiek hnw gebruikersprofiel opgesteld. Er zijn daarom twee scoreformulieren opgesteld: één met gebruikersprofiel en één zonder gebruikerprofiel.

Nodig invullen scan

Voor stap 1 is het noodzakelijk (installatie)technische informatie over het gebouw te verzamelen. Ook voor het doorlopen van de andere stappen van de scan is de basisinformatie van het gebouw nodig. Daarbij kunnen plattegronden en doorsnedes, een bezoek aan het gebouw, foto's en andere basisinformatie (bijvoorbeeld het aantal parkeerplaatsen) van pas komen.

| Vetocriteria technische gebouwkenmerken | | |
|--|---|--|
| Stap 1 | | Stap 1 onderzoekt of het gebouw geschikt is voor een hoge bezettingsgraad. De bezettingsgraad die past bij hnw is hoger dan die hoort bij de traditionele cellenstructuur. De meeste bestaande kantoren zijn ontworpen op deze traditionele cellenstructuur. Een hogere bezettingsgraad wil zeggen dat er op dezelfde ruimte, tegelijkertijd meer mensen aanwezig zijn dan voorheen. Daarvoor is er meer verse lucht nodig en moet de koelcapaciteit van de installaties omhoog. |
| Niveaucriteria locatie- en gebouwkenmerken | | |
| Stap 2 | Locatiekenmerken | Belang A |
| | | Belang B |
| | | Belang C |
| Stap 3 | Gebouwkenmerken | Belang A |
| | | Belang B |
| | | Belang C |
| Stap 4 | Plus-/minpunten gebouwkenmerken | |
| | Sommige gebouwkenmerken zijn niet te vatten in een niveaucriterium, maar verhogen of verlagen wel de kwaliteit van een kantoorgebouw voor hnw. Deze kenmerken leveren daarom extra plus- of minpunten op. | |

Afbeeldingen stap 1

Vetocriteria - Technische aspecten



Vetocriteria - Technische aspecten

Beantwoord iedere vraag met 'Ja', 'Aanpasbaar' of 'Nee'. Bereken voor iedere vraag of het benodigde en aanwezige aspect overeen komen. Komen deze niet overeen, dan is het antwoord 'Aanpasbaar' of 'Nee'. Indien ten minste één vraag met 'Nee' is beantwoord, treedt er een veto op.

1. Ventilatie

Voldoet de aanwezige ventilatiecapaciteit?

Bereken de benodigde ventilatiecapaciteit zoals hieronder omschreven en vergelijk met de aanwezige ventilatiecapaciteit.
Maximale bezetting nieuwe situatie = ... mensen

Benodigde ventilatiecapaciteit = ... mensen x 50 m³/pp/h = ... m³/h

Aanwezige ventilatiecapaciteit = ... m³/h

2. Schachten

Voldoen de aanwezige schachten?

Benodigde opp. schacht =
$$\frac{\text{(benodigde ventilatiecapaciteit m}^3\text{/h)} / (36000 \text{ sec.})}{\text{luchtsnelheid max. 4m/sec.}} = \dots \text{ m}^2$$

Aanwezige opp. schacht = ... m²

3. Koelcapaciteit

Voldoet de aanwezige koelcapaciteit?

De benodigde extra koelcapaciteit is te berekenen door de toegenomen warmte van meer mensen en meer apparatuur.
mens = 10 Wh Pc = 200Wh (samen 300Wh) max. bezetting nieuwe situatie - bezetting oude situatie = ... extra mensen

Benodigde extra koelcapaciteit = ... extra mensen x 300Wh = ... Wh

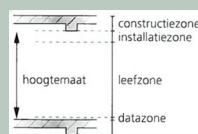
Aanwezige over/extra koelcapaciteit = ... Wh

4. Installatieruimte

Indien er extra ventilatie- of koelcapaciteit nodig is:
Is de technische ruimte groot genoeg om eventuele extra installaties in onder te brengen?

Is er een vrije verdiepingshoogte realiseerbaar van ten minste 2,6 m?

5. Verdiepingshoogte



Onder de constructiezone in het gebouw zit de data- en installatiezone; welke minimaal 20 cm, respectievelijk 60 cm innemen.

Benodigde hoogte leefzone ≥ 2,6 m
Aanwezige hoogte leefzone = ... m

6. Toiletten

1) Zijn er voldoende toiletten aanwezig?

Voor een kantoorfunctie dienen er ten minste 2 toiletruimten aanwezig te zijn. In afwijking daarop kan met één toiletruimte worden volstaan, indien er op die toiletruimte niet meer dan 25 werken zijn aangewezen. Anders geldt dat er op een toiletruimte niet meer dan 45 personen zijn aangewezen.

2) Hebben die toiletten de juiste afmetingen?

Een toiletruimte heeft een oppervlak van ten minste 0,64 m² x 2 m hoog.

Afbeeldingen stap 2

Niveaucriteria - Locatiekenmerken



Niveaucriteria - Locatiekenmerken

Geef voor iedere vraag het gewenste of aanwezige niveau aan (1-5)

| | | |
|--------|---|--|
| 2 A | 1. Bereikbaarheid ov <i>Afstand tot treinstation</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Meer dan 2000 m / 24 min lopen 2) 1500-2000 m / 18-24 min lopen 3) 1000-1500 m / 12-18 min lopen 4) 500-1000 m / 6-12 min lopen 5) Minder dan 500 m / 6 min lopen |
| | 2. Bereikbaarheid ov <i>Type treinstation</i> Vul score 0 in als er geen station binnen een straal van 2km is | <ol style="list-style-type: none"> 1) Stoptrein met één verbinding (één of twee richtingen) 2) Stoptrein met meerdere verbindingen 3) Intercitytreinen met één verbinding (één of twee richtingen) 4) Intercitytreinen met meerdere verbindingen 5) Intercitytreinen met meerdere verbindingen en een internationale treinverbinding |
| | 3. Bereikbaarheid ov <i>Afstand tot bus-, tram-, of metrohalte</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Meer dan 500 m / 6 min lopen 2) 300-500 m / 4 - 6 min lopen 3) 200-300 m / 2 - 4 min lopen 4) 100-200 m / 1 - 2 min lopen 5) Minder dan 100 m / 1 min lopen |
| | 4. Bereikbaarheid auto <i>Afstand tot snelwegoprit</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) 5 km of meer 2) 3 tot 5 km 3) 2 tot 3 km 4) 1 tot 2 km 5) Minder dan 1 km |
| 2 B | 5. Voorzieningen <i>Aantal en soort voorzieningen aanwezig binnen een straal van 50m (café, restaurant, supermarkt, stomerij etc.)</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Geen voorzieningen aanwezig 2) 1 tot 10, en of 2 soorten voorzieningen aanwezig 3) 10 tot 30, en of 3 soorten voorzieningen aanwezig 4) 30 tot 60, en of 4 soorten voorzieningen aanwezig 5) 60 of meer, en of alle soorten voorzieningen aanwezig |
| | 6. Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie <i>Type omgeving</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Industrierrein 2) Woonwijk of snelweglocatie 3) Monofunctioneel kantorenpark 4) Binnenstedelijke randzone 5) Binnenstad |
| | 7. Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie <i>Kwaliteitsniveau omgeving</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Eenvoudig; geen groen voorzieningen, eenvoudige architectuur, stedenbouwkundige samenhang ontbreekt 2) Combinatie 1 en 3 3) Standaard; beperkte groenvoorziening, doorsnee architectuur, parkeren in het zicht 4) Combinatie 3 en 5 5) Hoogwaardig; stedenbouwkundige samenhang, hoogwaardige architectuur, groenaanleg |
| 2 C | 8. Imago <i>Aantrekkingskracht op een gebied wordt vergroot, door andere organisaties die in de omgeving zijn gevestigd</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Geen organisaties kunnen de aantrekkingskracht van een gebied vergroten 2) Overwegend plaatselijk opererende organisaties 3) Overwegend regionaal opererende organisaties 4) Overwegend nationaal opererende organisaties 5) Overwegend internationaal opererende organisaties |

S
T
A
P

2

Afbeeldingen stap 3

Niveaucriteria - Gebouwenkenmerken



Niveaucriteria - Gebouwenmerken

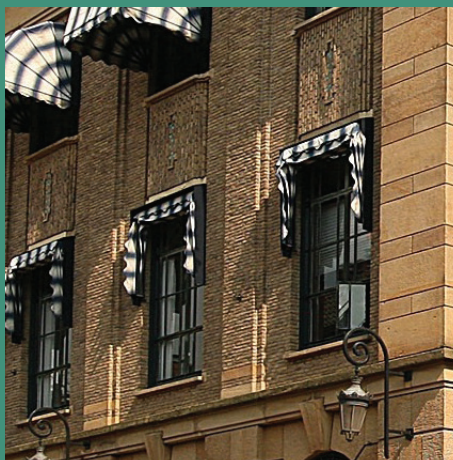
Geef voor iedere vraag het gewenste of aanwezige niveau aan (1-5)

| | | |
|--------|---|--|
| 3 A | <p>1. Indelingsflexibiliteit <i>Herindeelbaarheid stramien, voor de volgende aspecten:</i></p> <p>a. Uitneembaar plafond b. Installaties c. Ventilatioorosters d. Verlichtingsarmaturen e. Herindeelbaarheid wordt niet belemmerd worden door moeilijk of niet te verwijderen obstakels, zoals dragende wanden</p> | <p>1) 0-1 keer 'ja' 2) 2 keer 'ja' 3) 3 keer 'ja' 4) 4 keer 'ja' 5) 5 keer 'ja'</p> |
| | <p>2. Indelingsflexibiliteit <i>Aansluitmogelijkheden gevelstramien</i></p> | <p>1) Aansluitmogelijkheden over een afstand groter dan 1,8 m (weinig voorkomend) 2) Aansluitmogelijkheden om de 1,8 m (standaard) 3) Aansluitmogelijkheden om de 0,9 m (weinig voorkomend)</p> |
| | <p>3. Vloeroverspanning <i>Met welke maat komt de vloeroverspanning het meeste overeen.</i></p> | <p>1) Minder dan 12,60 meter 2) 12,60 meter 3) 14,40 meter (gemiddeld) 4) 16,20 meter 5) Meer dan 16,20 m</p> |
| | <p>4. Verdiepingsoppervlak (VVO)</p> | <p>1) Minder dan 800 m2 per verdieping 2) Tussen 800-1200 m2 per verdieping 3) Meer dan 1200 m2 per verdieping</p> |
| | <p>5. Kwaliteit interieur <i>Aanwezige afwerking van het interieur of realiseerbare afwerking van het interieur</i></p> | <p>1) Eenvoudig; schoon metselwerk, harde kunststof vloerbedekking e.d. 2) Combinatie 1 en 3 3) Standaard; spuit-/stucwerk, eenvoudig tegelwerk, vinylwanden, projecttapijt, brandrasterplafond 4) Combinatie 3 en 5 5) Hoogwaardig; luxe tegelwerk, stalen- of kunststof wanden, gebruik van wol, marmer, luxe systeemplafond</p> |
| | <p>6. Lichtinval <i>% glasoppervlak gemeten vanaf de binnenkant van de gevel</i></p> | <p>1) <40% glasoppervlak gezien vanuit de binnen gevel 2) 40%-50% glasoppervlak gezien vanuit de binnen gevel (gemiddeld) 3) >50% glasoppervlak gezien vanuit de binnen gevel</p> |

S
T
A
P
3

Afbeeldingen stap 3

Niveaucriteria - Gebouwkenmerken



Niveaucriteria - Gebouwenmerken

Geef voor iedere vraag het gewenste of aanwezige niveau aan (1-5)

| | | |
|--------|---|---|
| 3 B | <p>7. Aantrekkelijke entree Tel hoe vaak u stelling a t/m e met 'ja' beantwoord:</p> <p>a. Entree is goed zichtbaar vanaf de openbare weg</p> <p>b. Entree is goed zichtbaar in de gevel</p> <p>c. Entreehal is groter dan 50 m²</p> <p>d. Er zijn meer dan twee soorten voorzieningen aanwezig zijn (zit/wacht gelegenheid, toiletten, etc.) bij de entreehal</p> <p>e. Er is een balie bij de entreehal voor receptie of portier</p> | <p>1) 0-2 keer 'ja'</p> <p>3) 3 keer 'ja'</p> <p>4) 4 keer 'ja'</p> <p>5) 5 keer 'ja'</p> |
| | <p>8. Parkeercapaciteit Percentage werknemers dat een parkeerplaats heeft</p> | <p>1) 0% - 20%</p> <p>2) 20% - 40%</p> <p>3) 40% - 60%</p> <p>4) 60% - 80%</p> <p>5) 80% - 100%</p> |
| 3 C | <p>9. Duurzaamheid Tel hoe vaak u stelling a t/m d met 'ja' beantwoord. Op welke manier wilt u aan duurzaamheid doen?</p> <p>a. Door de flexfactor toe te passen (minder werkplekken dan werknemers, wat leidt tot het huren van minder m² kantoorruimte)</p> <p>b. Door het energiegebruik te reduceren</p> <p>c. Door de toepassing van duurzame energiebronnen</p> <p>d. Door materialen te hergebruiken en of milieuvriendelijke materialen te gebruiken</p> | <p>1) 0 keer 'ja'</p> <p>2) 1 keer 'ja'</p> <p>3) 2 keer 'ja'</p> <p>4) 3 keer 'ja'</p> <p>5) 4 keer 'ja'</p> |
| | <p>10. Gebouw vorm</p> | <p>1) Weinig compact; het gebouw heeft veel vertakkingen en de looplijnen tussen de verschillende werkplekken zijn lang</p> <p>2) Tussen 1 en 3 in</p> <p>3) Gemiddeld compact; bijvoorbeeld een gebouw in H-vorm</p> <p>4) Tussen 3 en 5 in</p> <p>5) Compact; het gebouw is zo vierkant mogelijk en de looplijnen tussen de verschillende werkplekken zijn daardoor ook zo kort mogelijk.</p> |
| | <p>11. Exterieur Gewenste kwaliteitsniveau</p> | <p>1) Eenvoudig; eenvoudig metselwerk, onafgewerkt beton, kunststof bekleding</p> <p>2) Combinatie 1 en 3</p> <p>3) Standaard; metselwerk, sierbeton, aluminium e.d.</p> <p>4) Combinatie 3 en 5</p> <p>5) Hoogwaardig; bijzonder metselwerk, graniet, emailen, glas, rvs e.d.</p> |

S
T
A
P
3

Afbeeldingen stap 4

Plus-/minpunten - Gebouwkenmerken

1. Vide/atrium



2. Uitnodigende trap
3. Centraal knooppunt



4. Caféfaciliteit bij de centrale entree



5. Vergaderfaciliteit centrale entree



6. Akoestiek
7. Installaties



Plus-/minpunten - Gebouwkenmerken

Beantwoord de volgende vragen met 'Ja' of 'Nee'

1. Vide/ atrium

Is er een vide of atrium aanwezig, die de (visuele) communicatie tussen verschillende verdiepingen bevordert?

2. Uitnodigende functionele trap

Is er een opvallende langzame brede trap aanwezig, die het contact tussen werknemers op verschillende verdiepingen bevordert?

3. Centrale knooppunten op de verdiepingen

Zijn er voldoende centrale knooppunten op de verdiepingen aanwezig, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten (bijvoorbeeld waar gangen of trappen samenkomen)?

4. Caféfaciliteit bij de centrale entree

Is er voldoende ruimte aanwezig bij de centrale entree, om een caféfaciliteit in onder te brengen? Deze ruimte is tenminste 20 m2.

5. Vergaderfaciliteit bij de centrale entree

Is er voldoende ruimte aanwezig bij de centrale entree om vergaderruimte in onder te brengen? De ruimte leent zich voor vergaderen (vierkant of rechthoekig) en is tenminste 20 m2.

6. Akoestische kwaliteit

Is er voldoende geluidsdemping aanwezig; of is het mogelijk om voldoende geluidsdemping te realiseren? Bijvoorbeeld d.m.v. geperforeerde plafondbeplating (zie foto).

7. Installatieconcept

Wat is het installatieconcept in het gebouw?
Zie voor een uitleg van onderstaande concepten de paragraaf: hnw en de techniek van het gebouw.

0 = anders
+1 = Inductie units
+2 = All air systeem (zie foto)
+3 = Fan coil units
+3 = Klimaatplafond



Score

Tel de voorgaande stappen bij elkaar op voor de score

| Gebouwscore berekenen | |
|---|--|
| Stap 2 + 3 | Score (2A + 3A.....) x A ... = |
| Belang A = ... | Score (2B + 3B.....) x B ... = |
| Belang B = ... | Score (2C + 3C.....) x C ... = |
| Belang C = ... | Totaal stap 2 + 3 = |
| Stap 4 | Totaal stap 4 = |
| Totaal aantal punten Stap 2 + 3 + 4 | punten |
| Gebouwscore | |
| <input type="radio"/> | -0,75 – 15 punten = Gebouw is <u>ongeschikt</u> voor hnw → ★ |
| <input type="radio"/> | 16 – 30 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 45 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★★ |
| <input type="radio"/> | 46 – 60 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk geschikt</u> voor hnw → ★★★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 75 punten = Gebouw is <u>geschikt</u> voor hnw → ★★★★★ |
| Gebouwscore omschrijven | |
| + | Omschrijf in woorden de belangrijkste plus punt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: |
| - | Omschrijf in woorden de belangrijkste min punt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: |

S
C
O
R
E



Scoreformulier + hnw gebruikersprofiel

Basis informatie gebouw Stap 1

| Basis informatie gebouw | | |
|--|--------------------------------------|--|
| Algemene gegevens gebouw | | |
| Datum opname: | | |
| Naam gebouw: | | |
| Locatie gebouw: | | |
| Vvo: | | |
| Vvo –kernen (kernen zijn m ² verticale verkeersruimte): | | |
| Ventilatiecapaciteit hele gebouw: | | |
| Overcapaciteit koelinstallatie: | | |
| Oppervlak schacht(en): | | |
| Technische gegevens | | |
| Gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek (vvo-kernen) | oude situatiem ² | nieuwe situatie (hnw)m ² |
| <i>Als u dit niet weet, kunt u de ingevulde waarden gebruiken</i> | 10 m ² | 7,5 m ² |
| Maximale bezetting gebouw = (vvo-kernen) / (gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek) |mensen |mensen |

| <i>Stap 1</i> | Voldoet | | | Indien aanpasbaar |
|---|---------|------------|-----|---|
| Aspect | Ja | Aanpasbaar | Nee | Indien 'Aanpasbaar'; wat zijn de geschatte kosten (€, €, €, €€€) |
| 1. Ventilatiecapaciteit | | | | |
| benodigde ventilatiecapaciteit =m ³ /h | | | | |
| aanwezige ventilatiecapaciteit =m ³ /h | | | | |
| 2. Schachten | | | | |
| benodigde opp schacht = m ² | | | | |
| aanwezige opp schacht = m ² | | | | |
| 3. Koelcapaciteit | | | | |
| Benodigde extra koelcapaciteit =Wh | | | | |
| Aanwezige over/extra koelcapaciteit =Wh | | | | |
| 4. Installatieruimte | | | | |
| 5. Verdiepingshoogte | | | | |
| Aanwezige hoogte leefzonem | | | | |
| 6. Toiletten | | | | |
| max bezetting gebouw =mensen | | | | |
| aantal toiletten = | | | | |

VETO

Scoreformulier + hnw gebruikersprofiel

Stap 2

| Stap 2A - Locatie | | | Antwoord | Score | Stap 2B - Locatie | | | Antwoord | Score |
|--|--|---|----------|---|----------------------------|-----------------|--------------|----------|-------|
| 1. Bereikbaarheid OV | | 1 | 0 | 5. Voorzieningen | | 1 | 0 | | |
| | | 2 | 0 | | | 2 | ¼ | | |
| | | 3 | 0 | | | 3 | ½ | | |
| | | 4 | ¾ | | | 4 | 1 | | |
| | | 5 | 1 | | | 5 | 1 | | |
| 2. Bereikbaarheid OV <i>Vul score 0 in als er geen station binnen een straal van 2km is.</i> | | 1 | 0 | 6. Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie | | 1 | 0 | | |
| | | 2 | ¼ | | | 2 | 0 | | |
| | | 3 | ½ | | | 3 | 0 | | |
| | | 4 | 1 | | | 4 | 1 | | |
| | | 5 | 1 | | | 5 | 1 | | |
| 3. Bereikbaarheid OV | | 1 | ¼ | 7. Ruimtelijke-visuele kwaliteit locatie | | 1 | 0 | | |
| | | 2 | ½ | | | 2 | 0 | | |
| | | 3 | ¾ | | | 3 | 0 | | |
| | | 4 | 1 | | | 4 | ¾ | | |
| | | 5 | 1 | | | 5 | 1 | | |
| 4. Bereikbaarheid auto | | 1 | 0 | Totaalscore stap 2B | | | | | |
| | | 2 | 0 | Stap 2C Locatie | | Antwoord | Score | | |
| | | 3 | ¾ | | 1 | 0 | | | |
| | | 4 | 1 | | 2 | ¼ | | | |
| | | 5 | 1 | | 3 | ¾ | | | |
| Totaalscore stap 2A | | | | 8. Imago | | 4 | 1 | | |
| | | | | | | 5 | 1 | | |
| | | | | | Totaalscore stap 2C | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Scoreformulier + hnw gebruikersprofiel

Stap 3

| <i>Stap 3A - Locatie</i> | Antwoord | | Score | <i>Stap 3B - Locatie</i> | Antwoord | | Score |
|----------------------------------|-----------------|---|----------------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 1. Indelingsflexibiliteit | | 1 | 0 | 7. Aantrekkelijke entree | | 1 | 0 |
| | | 2 | 0 | | | 2 | 0 |
| | | 3 | ¼ | | | 3 | ¼ |
| | | 4 | ¾ | | | 4 | ¾ |
| | | 5 | 1 | | | 5 | 1 |
| 2. Indelingsflexibiliteit | | 1 | 0 | 8. Parkeercapaciteit | | 1 | 0 |
| | | 2 | 1 | | | 2 | ½ |
| | | 3 | 1 | | | 3 | 1 |
| 3. Vloeroverspanning | | 1 | 0 | | | 4 | 1 |
| | | 2 | 0 | | | 5 | 1 |
| | | 3 | 1 | 9. Duurzaamheid | | 1 | 0 |
| | | 4 | 1 | | | 2 | 0 |
| | 5 | 0 | | | 3 | 0 | |
| 4. Verdiepingsoppervlak | | 1 | 0 | | | 4 | ½ |
| | | 2 | 1 | | | 5 | 1 |
| | | 3 | 1 | Totaalscore stap 3B | | | |
| 5. Kwaliteit interieur | | 1 | 0 | <i>Stap 3C - Locatie</i> | | Antwoord | Score |
| | | 2 | 0 | 10. Gebouwworm | | 1 | 0 |
| | | 3 | ¼ | | | 2 | 0 |
| | | 4 | ¾ | | | 3 | 0 |
| | | 5 | 1 | | | 4 | ¾ |
| 6. Lichtinval | | 1 | 0 | | | 5 | 1 |
| | | 2 | 1 | 11. Extérieur | | 1 | 0 |
| | | 3 | 1 | | | 2 | 0 |
| Totaalscore stap 3A | | | | | 3 | ¼ | |
| | | | | | 4 | ¾ | |
| | | | | | 5 | 1 | |
| | | | Totaalscore stap 3C | | | | |

Scoreformulier + hnw gebruikersprofiel

Stap 4

| Stap 4 | Antwoord | Score |
|--|----------------------------------|-------|
| 1. Vide/ atrium | Ja | +1 |
| | Nee | 0 |
| 2. Uitnodigende functionele trap | Ja | +1 |
| | Nee | 0 |
| 3. Centrale knooppunten op de verdiepingen | Ja | 0 |
| | Nee | -1 |
| 4. Caféfaciliteit bij de centrale entree | Ja | +1 |
| | Nee | 0 |
| 5. Vergaderfaciliteit bij de centrale | Ja | +1 |
| | Nee | 0 |
| 6. Akoestische kwaliteit | Ja | 0 |
| | Nee | -1 |
| 7. Installatieconcept | Inductie units | +1 |
| | All air systeem | +2 |
| | Fan coil units Klimaatplafond | +3 |
| | Anders | 0 |
| Totaalscore stap 4 | | |

Scoreformulier + hnw gebruikersprofiel

Score

| Gebouwscore berekenen | |
|---|--|
| Stap 2 + 3 Belang A = 5 Belang B = 3 Belang C = 1 | Score (2A+ 3A.....) x 5 = |
| | Score (2B+ 3B.....) x 3 = |
| | Score (2C+ 3C.....) x 1 = |
| | Totaal stap 2 + 3 = |
| Stap 4 | Totaal stap 4 = |
| Totaal aantal punten Stap 2 + 3 + 4 | punten |
| Gebouwscore | |
| <input type="radio"/> | -0,75 – 15 punten = Gebouw is <u>ongeschikt</u> voor hnw → ★ |
| <input type="radio"/> | 16 – 30 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 45 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★★ |
| <input type="radio"/> | 46 – 60 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk geschikt</u> voor hnw → ★★★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 75 punten = Gebouw is <u>geschikt</u> voor hnw → ★★★★★ |
| Gebouwscore omschrijven | |
| <input type="checkbox"/> | Omschrijf in woorden de belangrijkste plus punt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: |
| <input type="checkbox"/> | Omschrijf in woorden de belangrijkste min punt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan: |



Scoreformulier

Basis informatie gebouw Stap 1

| Basis informatie gebouw | | |
|--|--------------------------------------|--|
| Algemene gegevens gebouw | | |
| Datum opname: | | |
| Naam gebouw: | | |
| Locatie gebouw: | | |
| Vvo: | | |
| Vvo –kernen (kernen zijn m ² verticale verkeersruimte): | | |
| Ventilatiecapaciteit hele gebouw: | | |
| <u>Over</u> capaciteit koelinstallatie: | | |
| afmetingen schacht(en): | | |
| Technische gegevens | | |
| Gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek (vvo-kernen) | oude situatiem ² | nieuwe situatie (hnw)m ² |
| Maximale bezetting gebouw = (vvo-kernen) / (gemiddelde m ² per werk- & vergaderplek) |mensen |mensen |

| <i>Stap 1</i> | Voldoet | | | Indien aanpasbaar |
|---|---------|------------|-----|---|
| <i>Aspect</i> | Ja | Aanpasbaar | Nee | Indien 'Aanpasbaar'; wat zijn de geschatte kosten (€, €, €, €€€) |
| 1. Ventilatiecapaciteit | | | | |
| benodigde ventilatiecapaciteit =m ³ /h | | | | |
| aanwezige ventilatiecapaciteit =m ³ /h | | | | |
| 2. Schachten | | | | |
| benodigde opp schacht = m ² | | | | |
| aanwezige opp schacht = m ² | | | | |
| 3. Koelcapaciteit | | | | |
| Benodigde extra koelcapaciteit =Wh | | | | |
| Aanwezige over/extra koelcapaciteit =Wh | | | | |
| 4. Installatieruimte | | | | |
| 5. Verdiepingshoogte | | | | |
| Aanwezige hoogte leefzonem | | | | |
| 6. Toiletten | | | | |
| max bezetting gebouw =mensen | | | | |
| aantal toiletten = | | | | |

VETO

Scoreformulier

Stap 2

| Stap 2A - Locatie | | Gewenste score | | | | | Stap 2B - Locatie | | Gewenste score | | | | |
|---|---|----------------|---|---|---|---|---|--------------------|----------------|---|---|---|---|
| Antwoord | | 0 | ¼ | ½ | ¾ | 1 | Antwoord | | 0 | ¼ | ½ | ¾ | 1 |
| 1. Bereikbaarheid OV | 1 | | | | | | 5. Voorzieningen | 1 | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 2 | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | | | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | | | 5 | | | | | |
| 2. Bereikbaarheid OV <i>Vul score 0 in als er geen station binnen een straal van 2km is.</i> | 1 | | | | | | 6. Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | 1 | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 2 | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | | | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | | | 5 | | | | | |
| 3. Bereikbaarheid OV | 1 | | | | | | 7. Ruimtelijke- visuele kwaliteit locatie | 1 | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 2 | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | | | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | | | 5 | | | | | |
| 4. Bereikbaarheid auto | 1 | | | | | | Totaalscore stap 2B | | | | | | |
| | 2 | | | | | | Stap 2C Locatie | | Antwoord | | | | |
| | 3 | | | | | | 1 | | | | | | |
| | 4 | | | | | | 2 | | | | | | |
| | 5 | | | | | | 3 | | | | | | |
| Totaalscore stap 2A | | | | | | | 8. Imago | 4 | | | | | |
| | | | | | | | | 5 | | | | | |
| | | | | | | | | Totaalscore stap2C | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Scoreformulier

Stap 3

| Stap 3A - Gebouw | Antwoord | Gewenste score | | | | | Stap 3B - Gebouw | Antwoord | Gewenste score | | | | | |
|----------------------------|----------|----------------|---|---|---|----------------------------|----------------------------|----------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | 0 | ¼ | ½ | ¾ | 1 | | | 0 | ¼ | ½ | ¾ | 1 | |
| 1. Indelingsflexibiliteit | 1 | | | | | | 7. Aantrekkelijke entree | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 2 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 3 | | | | | | |
| | 4 | | | | | | | 4 | | | | | | |
| | 5 | | | | | | | 5 | | | | | | |
| 2. Indelingsflexibiliteit | 1 | | | | | | 8. Parkeercapaciteit | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 2 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 3 | | | | | | |
| 3. Vloeroverspanning | 1 | | | | | | | 4 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 5 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | 9. Duurzaamheid | 1 | | | | | | |
| | 4 | | | | | | | 2 | | | | | | |
| 5 | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| 4. Verdiepingsoppervlak | 1 | | | | | | | 4 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | | 5 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | Totaalscore stap 3B | | | | | | | |
| 5. Kwaliteit interieur | 1 | | | | | | Stap 3C - Gebouw | | Antwoord | 0 | ¼ | ½ | ¾ | 1 |
| | 2 | | | | | | 10. Gebouwworm | 1 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 2 | | | | | | |
| | 4 | | | | | | | 3 | | | | | | |
| | 5 | | | | | | | 4 | | | | | | |
| 6. Lichtinval | 1 | | | | | | | 5 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | 11. Exterieur | 1 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | 2 | | | | | | |
| Totaalscore stap 3A | | | | | | 3 | | | | | | | | |
| | | | | | | 4 | | | | | | | | |
| | | | | | | 5 | | | | | | | | |
| | | | | | | Totaalscore stap 3C | | | | | | | | |

Scoreformulier

Stap 4

| Stap 4 | Antwoord | Score | | | | |
|--|-----------------|-------|---|----|----|----|
| | | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 |
| 1. Vide/ atrium | Ja | | | | | |
| | Nee | | | | | |
| 2. Uitnodigende functionele trap | Ja | | | | | |
| | Nee | | | | | |
| 3. Centrale knooppunten op de verdiepingen | Ja | | | | | |
| | Nee | | | | | |
| 4. Caféfaciliteit bij de centrale entree | Ja | | | | | |
| | Nee | | | | | |
| 5. Vergaderfaciliteit bij de centrale | Ja | | | | | |
| | Nee | | | | | |
| 6. Akoestische kwaliteit | Ja | | | | | |
| | Nee | | | | | |
| 7. Installatieconcept | Inductie units | | | | | |
| | All air systeem | | | | | |
| | Fan coil units | | | | | |
| | Klimaatplafond | | | | | |
| | Anders | | | | | |
| Totaalscore stap 4 | | | | | | |

Scoreformulier

Score

| Gebouwscore berekenen | |
|---|--|
| Stap 2 + 3 | Score (2A+ 3A.....) x A ... = |
| Belang A = ... | Score (2B+ 3B.....) x B ... = |
| Belang B = ... | Score (2C+ 3C.....) x C ... = |
| Belang C = ... | Totaal stap 2 + 3 = |
| Stap 4 | Totaal stap 4 = |
| Totaal aantal punten Stap 2 + 3 + 4 | punten |
| Gebouwscore | |
| <input type="radio"/> | -0,75 – 15 punten = Gebouw is <u>ongeschikt</u> voor hnw → ★ |
| <input type="radio"/> | 16 – 30 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 45 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk ongeschikt</u> voor hnw → ★★★ |
| <input type="radio"/> | 46 – 60 punten = Gebouw is <u>waarschijnlijk geschikt</u> voor hnw → ★★★★ |
| <input type="radio"/> | 31 – 75 punten = Gebouw is <u>geschikt</u> voor hnw → ★★★★★ |
| Gebouwscore omschrijven | |
| <p>+ Omschrijf in woorden de belangrijkste pluspunt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan:</p> | |
| <p>- Omschrijf in woorden de belangrijkste minpunt(en) van het gebouw, die naar voren kwamen tijdens het invullen van deze scan:</p> | |