

Huisvestingsadvies voor een 'dynamische' organisatie

door
Meike Wouters

Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Afstudeerprofiel	FM & Vastgoed
Docent-begeleider	Dhr. R. Lommerse
Medebeoordelaar	Dhr. R.H.J. van Wezel
Opdrachtgever	Dynamisch Duo Afdeling Molenstraat 15 2513 BH Den Haag
Begeleiding	Drs. S. Jansen
Periode onderzoek	Februari 2010 – mei 2010

Auteursreferaat

Dit rapport omvat een onderzoek naar de **herhuisvesting** van de arbeidsadviesbureau **Dynamisch Duo** in Den Haag. De voor het onderzoek gehanteerde probleemstelling luidt als volgt:

‘Op welke wijze zou Dynamisch Duo zich bij groei in de toekomst moeten huisvesten in het centrum van Den Haag?’

De doelstelling van het onderzoek is het bereiken van een betere **ruimteplanning**, samenhang en **flexibiliteit** in het nieuwe **kantoorpand** bij het bij elkaar brengen van twee locaties. Binnen deze herhuisvesting moeten er minstens 10 medewerkers over een werkplek kunnen beschikken. Er kan gekozen worden voor een nieuw **huisvestingsconcept**, echter blijkt uit het onderzoek dat het voor de organisatie aanbevolen blijft om in een traditionele vorm (**combinatiekantoor**) de huisvesting voort te zetten. Wel wordt een dermate **inrichting** geadviseerd waarbij flexibel gebruik van de werkplekken mogelijk gemaakt kan worden.

Daarbij is het voor de **productiviteit** van de medewerkers bevorderlijk om de **werkplek** te voorzien van goede verlichting, goede klimaatregeling en arboconforme inrichting.

Indexreferaat

Facility management, scriptie, vastgoed, herhuisvesting, Dynamisch Duo, huisvestingsconcept, inrichting, productiviteit, werkplek, business case.

Managementsamenvatting

Door groei of krimp sluit een huisvesting niet altijd even goed aan bij de wensen en eisen van de organisatie. Zo ook bij Dynamisch Duo waarbij de huidige huisvestingssituatie niet meer voldoet aan de wensen en gebruiken van de organisatie. Met de groei die in de toekomst verwacht wordt is er behoefte aan een huisvesting die past bij de organisatie. Met dit rapport is er beoogt een advies te kunnen geven ten aanzien van een nieuwe huisvesting.

Dit onderzoek heeft geleid tot het beter in kaart brengen van de huidige situatie en op basis van deze gegevens een programma van eisen op te stellen om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling:

‘Op welke wijze zou Dynamisch Duo zich bij groei in de toekomst moeten huisvesten in het centrum van Den Haag?’

Onderzoeksopzet

Om een advies te kunnen geven ten aanzien van een nieuwe huisvesting voor Dynamisch Duo is er een theoretisch onderzoek verricht naar de huidige ontwikkelingen binnen kantoorhuisvesting. Daarbij zijn de verschillende werkplekconcepten in kaart gebracht om aan de hand van deze concepten een keuze te kunnen maken voor een concept voor Dynamisch Duo. Omdat Dynamisch Duo een pand wenst die de identiteit van de organisatie kan uitstralen is er tevens onderzoek verricht naar corporate identity binnen het vastgoed.

Naast het literatuuronderzoek zijn er gesprekken gevoerd met de directie om de interne problemen met de huisvesting te kunnen omschrijven en de huidige situatie in kaart te kunnen brengen. Aan de hand van deze gesprekken is programma van eisen opgesteld die bediscussieert is met het werkveld.

Aan de hand van het programma van eisen is er een beoordelingsformulier opgesteld die door de organisatie gebruikt kan worden. Door elk pand te beoordelen kunnen er cijfers worden gegeven aan de prestatie. Hoe hoger het cijfer, hoe beter het pand aansluit bij de wensen van de organisatie.

Door dit proces uitvoerig te doorlopen kan er een huisvesting gevonden worden die past bij de identiteit van de organisatie en aansluit op de wensen en gebruiken.

Eindresultaat

Na inventarisatie van de wensen van de organisatie en het onderzoek kan er geconcludeerd worden dat voor Dynamisch Duo de nieuwe huisvesting een uitnodigende uitstraling heeft en niet zakelijk, ruimte biedt aan alle medewerkers, flexibel is om groei te kunnen opvangen en waar de organisatie haar eigen stempel op kan drukken.

Hoewel Regus het beste aansluit op de behoeften van de organisatie (flexibiliteit, service en voorzieningen) en het hoogste scoort in de beoordeling, komt deze voor de organisatie niet in aanmerking wegens het feit dat er geen gebruik gemaakt mag worden van eigen meubilair. Hierdoor zal Dynamisch Duo bij Regus gebonden blijven aan de zakelijke en kille sfeer in het pand.

Door naar meer karakteristieke panden te kijken in de Haagse binnenstad zal er rekening moeten worden gehouden met weinig of geen flexibiliteit, want door het indelingsverlies zal voor meer vierkante meters betaald moeten worden. Zo ook met het tweede pand dat in het onderzoek is beoordeeld, de Laan van Meerdervoort. Deze scoort wegens inflexibiliteit en de wat oudere staat van het pand toch lager dan Regus, maar heeft voor Dynamisch Duo wel die sfeervolle uitstraling waar de organisatie naar op zoek is.

Het advies van het onderzoek en antwoord op de probleemstelling luidt dan ook op dit moment dat de Laan van Meerdervoort het beste aansluit op de wensen en behoeften van de organisatie. Gezien de organisatie niet meer direct op het punt staat te verhuizen zal tegen de tijd dat dit wel gaat gebeuren opnieuw naar het huisvestingsaanbod gekeken moeten worden.

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht in het laatste jaar aan de Academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool te Den Haag.

De afstudeeropdracht is ,gedurende vier maanden, vervuld bij Dynamisch Duo aan de Molenstraat te Den Haag. De opdracht bestond uit het geven van een advies en aanbevelingen ten aanzien van de nieuwe huisvesting van de organisatie en het begeleiden van het verhuistraject. Dit laatste heeft gezien de veranderende situatie in de organisatie in april niet plaats kunnen vinden. Toch is er geprobeerd het onderzoek af te ronden en de organisatie te voorzien van een advies wat wellicht in de toekomst gebruikt kan worden.

Graag wil ik bij deze de personen bedanken die mij bij het schrijven van deze scriptie hebben geholpen, waaronder: Shirley Jansen, Maaïke Pronk, Rob Lommerse en Ruud van Wezel. Daarnaast gaat ook mijn dank uit naar iedereen die mijn verslag richting de einddatum heeft willen lezen en mij van feedback heeft kunnen voorzien.

Meike Wouters

Den Haag,
23 mei 2010

Inhoudsopgave

	Inleiding	8
1	Dynamisch Duo	10
1.1	De organisatie	10
1.2	Visie en missie	10
1.2.1	Visie	10
1.2.2	Missie	11
1.3	Corporate identity	11
1.4	Werkwijze	12
1.5	Bestuursstaf	12
1.6	Groeiscenario Dynamisch Duo	12
2	Onderzoeksverantwoording	13
2.1	Probleemstelling	13
2.2	Subprobleemstellingen	13
2.3	Opzet van het onderzoek	13
2.4	Methode van onderzoek	13
2.4.1	Desk research	13
2.4.2	Field research	14
3	Theoretisch kader	15
3.1	Ontwikkelingen in kantoorhuisvesting	15
3.1.1	Verschillen	15
3.1.2	Nieuwe manieren	15
3.2	Werkplekconcepten	16
3.2.1	Cellenkantoor	16
3.2.2	Kantoortuin	16
3.2.3	Groepskantoor	16
3.2.4	Combinatiekantoor	16
3.2.5	Telewerken	17
3.2.6	Coworking	17
3.3	Imago en identiteit	18
3.4	Huisvestingskeuzemodel	19
3.4.1	Uitleg van het model	20
3.4.2	Toepassing van het model	20
4	Huidige situatie	21
4.1	Huisvesting	21
4.1.1	Gebied	21
4.1.2	Gebouw	21
4.1.3	Gebruiker	22
4.2	Huisvestingskosten	24
4.2.1	IOC	24
4.2.2	Regus	24
5	Gewenste situatie	26
6	Onderzoeksresultaten	27
6.1	Samenvatting theoretisch kader	27
6.2	Desk- en fieldresearch	27
6.2.1	Deskresearch	27
6.2.2	Fieldresearch	28
6.3	Observatie	29
6.4	Samengevat	30

7	Programma van eisen	31
7.1	Uitgangspunten	31
7.2	Randvoorwaarden	31
7.3	Beeldverwachting	31
7.4	Functionele, ruimtelijke en facilitaire eisen	34
7.5	Scenario's	34
7.6	Indeling	35
7.6.1	Relatiediagram	35
7.6.2	Vlekkenplan	35
8	Kwaliteitscriteria	37
8.1	Uitleg	37
8.2	Toepassing	38
8.2.1	Benoordenhoutseweg	38
8.2.2	Laan van Meerdervoort	38
8.2.3	Parkstraat	39
8.3	Uitslag	40
	Conclusie	42
	Advies	43
	Consequenties	45
	Implementatieplan	47
	Literatuurlijst	48
	Bijlagen	51

Inleiding

Dynamisch Duo is een coachingsbureau met 21 medewerkers die mensen ondersteunen bij arbeidsvraagstukken. Het bureau is actief op het gebied van coaching, outplacement en reïntegratie en heeft momenteel verschillende profit als non-profit opdrachtgevers. De komende jaren zal, in het belang van continuïteit van de organisatie, in toenemende mate de focus gelegd worden op andere opdrachtgevers naast UWV. Te denken valt aan het uitbreiden van teamcoaching, individuele coaching, outplacement en diverse trainingen en workshops ondersteunend aan HR afdelingen.

Aanleiding

In de huidige huisvestingssituatie is Dynamisch Duo op twee verschillende locaties in het centrum van Den Haag gehuisvest. Dit is ontstaan bij de groei van de organisatie in 2009. Door het gebrek aan ruimte in het ene pand was men genoodzaakt op een andere locatie extra ruimte gaan huren. Gezien het feit dat het hebben van twee locaties voor een kleine organisatie niet een ideale huisvestingssituatie is en Dynamisch Duo tot 2013 verwacht uit te groeien naar 35 medewerkers wil men graag een daarbij passende huisvesting.

Verantwoording

Of men een gebouw in eigendom heeft of huurt, de kosten ervan vormen een belangrijke post op de begroting. En net als elke organisatie wil men kunnen sturen op kosten en opbrengsten. De huisvesting vormt ook één van de grootste facilitaire kostenposten. Het is daarom ook belangrijk dat de huisvesting goed bij de organisatie past en efficiënt wordt benut.

FM relevantie

Bij het ontstaan van facility management werd de term vooral gedefinieerd met de verantwoordelijkheid over de fysieke voorzieningen zoals het gebouw, de inrichting en de inventaris. Regterschot (1988)¹ geeft later een bredere definitie van facility management en maakt duidelijk dat huisvesting nog steeds een belangrijk onderdeel daarvan is:

*“Facility Management is het integraal managen (plannen en bewaken) en **realiseren van de huisvesting**, de services en de middelen die bij moeten dragen aan een effectieve, efficiënte, flexibele en creatieve verwezenlijking van de doelen van de organisatie in een veranderende omgeving.”²*

Probleemstelling

De aan het onderzoek verbonden probleemstelling luidt:

‘Op welke wijze zou Dynamisch Duo zich bij groei in de toekomst moeten huisvesten in het centrum van Den Haag?’

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden zijn tijdens het onderzoek subprobleemstellingen gesteld die in dit verslag zijn verwerkt in de verschillende hoofdstukken. Welke stellingen dit zijn wordt in hoofdstuk 2 getoond.

Doel van de opdracht

Het doel van de opdracht is het onderzoeken van de huidige huisvestingssituatie van de organisatie om vervolgens aan de hand van de resultaten uit dit onderzoek een advies te kunnen geven ten aanzien van een nieuwe huisvesting.

¹ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2006

Leeswijzer

In onderstaand overzicht wordt per hoofdstuk beschreven wat er in te lezen is:

Hoofdstuk 1	In dit hoofdstuk wordt de organisatie van Dynamisch Duo omschreven en ingegaan op missie, visie, identiteit en groei.
Hoofdstuk 2	Hierin zal de aangenomen methode van onderzoek voor dit rapport worden omschreven en verantwoord.
Hoofdstuk 3	Hier wordt door het uitgevoerde literatuuronderzoek het theoretisch kader beschreven die van toepassing leek voor dit rapport.
Hoofdstuk 4	In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie omschreven. Ook komen de huidige kosten hierin naar voren.
Hoofdstuk 5	Dit hoofdstuk is naar aanleiding van de huidige situatie in hoofdstuk 4 gebruikt om de gewenste situatie van de organisatie in kaart te brengen.
Hoofdstuk 6	Hier worden de onderzoeksresultaten omschreven die uit het onderzoek naar voren kwamen om een invulling te kunnen geven aan de wensen van de organisatie.
Hoofdstuk 7	In dit hoofdstuk wordt naar aanleiding van het literatuuronderzoek en de resultaten in hoofdstuk 6 het programma van eisen beschreven.
Hoofdstuk 8	Om uit het aanbod te kunnen kiezen voor het juiste pand is er in dit hoofdstuk een beoordelingssysteem opgenomen, die de gebruiker ervan kan ondersteunen bij het maken van een afgewogen keuze.

Na deze hoofdstukken die het onderzoek omvatten wordt er een conclusie en advies gegeven . Het advies is bestemd voor Dynamisch Duo en beoogt in te spelen op de verschillende wensen vanuit de organisatie.

1 Dynamisch Duo

In dit hoofdstuk antwoord worden gegeven op de subprobleemstelling: "Hoe ziet de organisatie van Dynamisch Duo eruit?" Om een antwoord te geven op deze vraag wordt ingegaan op het ontstaan van de organisatie, de missie, visie en corporate identity, het aantal medewerkers, de bestuursstaf en de taken en verantwoordelijken. Ter aanvulling op de organisatieomschrijving in dit hoofdstuk zijn er in bijlagen 1 en 2 een organisatiestructuur te vinden in de vorm van een organogram en een korte omschrijving van de functies binnen Dynamisch Duo.

1.1 De organisatie

Dynamisch Duo VOF in Den Haag is 5 oktober 2005 opgericht door Anne Gonsalves en Maaïke Pronk. Zij hebben elkaar leren kennen als collega's bij WorkOut re-integratie. Na een collectief ontslag bij deze werkgever hebben ze de "stoute schoenen" aangetrokken en zijn samen het coachingsbureau Dynamisch Duo gestart. In 2006 is Maaïke Pronk zelfstandig verder gegaan. Zoals veel mensen zullen denken staat de naam Dynamisch Duo op dit moment niet meer voor de twee oprichters, maar voor de dynamische interactie tussen coach en coachee. De naam Dynamisch Duo is vanaf 2009 de handelsnaam van Dynamisch Bureau BV. In de toekomst zal ook naar buiten getreden worden als "Dynamisch Bureau". Dit om recht te doen aan de omvang van de organisatie en duidelijk te communiceren dat de organisatie niet meer alleen de twee oprichters zijn. Deze naam zal echter pas Dynamisch Duo vervangen wanneer een nieuwe huisvesting wordt betrokken. Voor het verslag is er gekozen om de huidige naam van de organisatie aan te houden.

Dynamisch Duo is een coachingsbureau dat op dit moment diensten op het gebied van coaching, outplacement en re-integratie aanbiedt aan zowel profit als non-profitopdrachtgevers o.a. UWV, Politie Haaglanden, Ministerie van Justitie, DSW en Tendercoach waarvoor coachingstrajecten worden uitgevoerd.

De komende jaren zal, in het belang van de continuïteit van de organisatie, in toenemende mate de focus gelegd worden op andere opdrachtgevers naast het UWV (deze zorgt nl voor zo'n 80% van de omzet). Te denken valt aan het uitbreiden van diensten als teamcoaching, individuele coaching, outplacement en diverse trainingen en workshops ondersteunend aan HR afdelingen.

1.2 Visie en missie

In deze paragraaf worden visie en missie van de organisatie omschreven. Hiervoor zijn de visie en missie overgenomen vanuit het ondernemingsplan van 12 september 2009 dat is opgesteld door de directrice van Dynamisch Duo.

1.2.1 Visie³

Dynamisch Duo formuleert haar visie als volgt:

"Vanuit toenemende hectiek en conflicten in organisaties en de maatschappij als geheel, groeit de behoefte aan menselijke maat en zingeving. Werkgevers willen werknemers weer langdurig aan zich binden om jobhoppen tegen te gaan."

Een artikel op Managersonline.nl vult hierbij aan:

*"Werkgevers gaan de komende jaren meer dan ooit proberen mensen aan het bedrijf te laten binden en te boeien. In een steeds krappere arbeidsmarkt moet het bedrijfsleven meer bieden dan alleen een vaste baan, salaris en een auto van de zaak. Collega's, sfeer, werkplek, managementstijl en een goede balans tussen werk- en privé staan bovenaan de campagnelijst van werkgevers."*⁴

Ook in een persbericht over ZOOOmee, een softwaretool waarin medewerkers hun eigen carrière actief beïnvloeden en werkgevers snel en effectief de juiste mens bij een bepaalde functie kunnen

³ Ondernemingsplan Dynamisch Duo, 12-09-2009

⁴ <http://www.managersonline.nl/nieuws/5794/loyaliteitsbonus-nieuwe-trend-in-personeelsbehoud.html>, 09-05-2010

zoeken, kaart men aan dat het langdurig binden van een persoon aan een organisatie van belang is vanwege de investering die ze in die persoon doen in de eerste maanden. Het is zonde als uiteindelijk blijkt dat de nieuwe medewerker niet past bij de functie of de organisatie.⁵

Dynamisch Duo gaat verder in op de werknemer:

Werknemers zien werk niet alleen als broodwinning, maar vooral ook een manier om plezier te hebben en zinvol bezig te zijn. Daarnaast is het van belang dat werknemers breed inzetbaar zijn en er aandacht is voor culturele diversiteit.

De coaching die Dynamisch Duo biedt, sluit aan bij de behoeften aan rust, harmonie en plezier die bestaat bij haar opdrachtgevers en coachees. De focus binnen Dynamisch Duo zal van re-integratie en outplacement verschuiven naar een breed aantal diensten gericht op duurzaamheid en persoonlijke ontwikkeling, zoals coaching, mediation, training en organisatieadvies.

1.2.2 Missie

De missie is het tot uiting brengen of het uitdragen van de visie. Voor Dynamisch Duo betekent dit het volgende:

Dynamisch Duo begeleidt mensen bij arbeidsvraagstukken. De organisatie wil dat hun opdrachtgevers en coachees werkelijk geholpen zijn met de begeleiding. Hierbij streven zij naar een win-win situatie voor beide partijen en staat integriteit hoog in het vaandel. Groei van de organisatie is voor Dynamisch Duo geen doel op zich, kwaliteit zal altijd boven kwantiteit gaan.

Zelfsturing en eigen verantwoordelijkheid zijn voor Dynamisch Duo erg belangrijk: zij begeleidt de klant zodat deze zelf over kan gaan tot actie en uiteindelijk resultaat behaalt. De klanten hebben behoefte aan zelfinzicht en hebben de drang tot leren. Dynamisch Duo “geeft de opdrachten”, “stellen de vragen” en “reiken aan”. Alleen op die manier komt iemand in zijn kracht en zijn behaalde resultaten duurzaam.

1.3 Corporate identity

Corporate identity is in Amerika een vaak gebruikte term en komt in Nederland ook steeds vaker voor. Toch was er voor het vinden van een juiste definitie gekozen voor een Amerikaanse versie⁶:

“In marketing, a corporate identity is the “persona” of a corporation which is designed to accord with and facilitate the attainment of business objectives. It is usually visibly manifested by way of branding and the use of trademarks”

De corporate identity van Dynamisch Duo komt vooral tot uiting in de kleur oranje. Daarnaast zijn er op grote canvasdoeken sinaasappelen gedrukt en ook de folder laat een gevulde brooddoos zien, met wederom de sinaasappel.

Oranje wordt door de organisatie gerelateerd aan frisheid, energie, gevoeligheid en gezondheid. Vanuit de term gezondheid en de oranje kleur is op deze wijze de sinaasappel erbij gekomen en geeft aan dat coachees die bij Dynamisch Duo komen na afsluiting van het traject weer gezond aan het werk kunnen. De gevulde brooddoos op de folder van de organisatie symboliseert dat. Doordat de coachees weer aan het werk gaan zullen zij hun brooddoos weer moeten vullen.

Naast de invulling die Dynamisch Duo aan oranje geeft wordt oranje ook geassocieerd met energie, vitaliteit, blijdschap, creativiteit, motivatie, optimisme en een algeheel gevoel van welzijn⁷

⁵ <http://www.persbericht.nu/persbericht/9251/1/ZOOOmeee-brengt-Passie-terug-in-relatie-werkgever-en-medewerker/Pagina1.html>, 09-05-2010

⁶ http://en.wikipedia.org/wiki/Corporate_identity, 09-05-2010

⁷ <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/psychologie/3973-kleurenpsychologie-betekenis-kleur-oranje>, 09-05-2010

Ook het interieur straalt een identiteit uit bij Dynamisch Duo. Zo staan er in de spreekkamers tafels van steigerhout om te kunnen benadrukken dat het niet om het soort materiaal van de tafel (gelakt hout of glas) draait, maar om de persoon die achter die tafel zit.

1.4 Werkwijze

Dynamisch Duo staat voor daadwerkelijke persoonlijke aandacht. Dit wordt praktisch vertaald door ervoor te zorgen dat coaches geen enorme caseload hebben. Er wordt uitgegaan van maximaal drie gesprekken per dag. Dit houdt in dat een coach die vijf dagen werkt, vijftien gesprekken per week kan voeren. De gesprekken vinden in het algemeen om de week plaats, dus een fulltime coach kan dertig coachees begeleiden die “actief in traject zitten”.

Naast de praktische invulling van de corporate identity wordt de persoonlijke aandacht vertaald in het motiveren en stimuleren van coachees om werk te gaan doen wat bij ze past en de nadruk op plezier in het werk te leggen. Ook is elk traject maatwerk. Het uitgangspunt is zelfsturing van de coachee.

In de werkwijze van Dynamisch Duo wordt er zowel aandacht besteed aan de belangen van de coachee/medewerker als de belangen van de opdrachtgever. Integriteit en openheid naar beide partijen is essentieel. De werkwijze kan gekenschetst worden als persoonlijk, pragmatisch, betrokken en doelgericht zodat resultaat wordt behaald met respect voor de mens. Kort gezegd: De coaches van Dynamisch Duo zijn resultaatgericht én mensgerichtheid.

1.5 Bestuursstaf

De bestuursstaf, ook wel het managementteam genoemd, bestaat uit 3 medewerkers van de organisatie, waaronder ook de directrice. De andere twee leden vervullen naast hun functie als MT-lid en coach de functie van vestigingsmanager en commercieel manager. In bijlage 2 wordt verder ingegaan op deze en overige functies bij Dynamisch Duo, die eerder in één overzicht getoond worden in het organogram in bijlage 1.

1.6 Groeiscenario

De aanleiding van dit onderzoek heeft tevens te maken met de omvang van de organisatie die in de toekomst wordt verwacht te gaan groeien. Om een beeld te kunnen geven van het te verwachten groeiscenario wordt eerst de huidige in kaart gebracht met tabel 1. Uit de tabel kan vooral opgemaakt worden dat de grote meerderheid uit vrouwen bestaat.

Tabel 1: Aantal medewerkers DD (2010)

Aantal medewerkers DD		21	
Loondienst		ZZP	
Aantal	9	Aantal	12
Aantal FTE	7,8 ⁸	Vrouw	10
Vrouw	8	Man	2
Man	1		

Uit de visie en missie dag in 2010 die gehouden werd door het managementteam is naar voren gekomen dat Dynamisch Duo in 2013 verwacht te groeien. Het MT verwacht in 2013 een vast team van werknemers in loondienst (circa 15 tot 20) en een vaste groep raamcontractanten (circa 20) die als zelfstandige aan Dynamisch Duo zijn verbonden voor de trajecten in opdracht voor het UWV.

De verwachte groei wordt door middel van een grafiek in kaart gebracht in bijlage 4.

⁸ De berekening van het aantal FTE is terug te vinden in bijlage 3.

2 Onderzoeksverantwoording

Dit hoofdstuk zal de onderbouwing van het onderzoek beschrijven. Eerst wordt er ingegaan op de probleemstelling die voor dit onderzoek is opgesteld en de daarbij behorende subprobleemstellingen. Vervolgens zullen de opzet en de methode van het onderzoek besproken worden.

2.1 Probleemstelling

De geformuleerde probleemstelling beoogt antwoord te geven op de vraag vanuit de organisatie zoals weergegeven in de inleiding. Deze luidt als volgt:

‘Op welke wijze zou Dynamisch Duo zich bij groei in de toekomst moeten huisvesten in het centrum van Den Haag?’

De reden dat er gekozen wordt voor het centrum is vanwege de goede openbaar vervoer voorzieningen en een snelle verbinding met de grote wegen als de A12 en de Rijksweg voor particulier vervoer.

2.2 Subprobleemstellingen

Om een antwoord te geven op de centrale vraag zijn een aantal subprobleemstellingen opgesteld. Deze behandelen specifieke deelgebieden van het onderwerp en zijn in het rapport verwerkt. Deze zijn als volgt geformuleerd:

- 1 Hoe ziet de organisatie van Dynamisch Duo eruit?
- 2 Op welke manier is Dynamisch Duo op dit moment gehuisvest?
- 3 Wat is de gewenste woonsituatie van Dynamisch Duo?
- 4 Op welke manier kunnen panden geselecteerd worden?
- 5 Wat zijn de kosten die aan de nieuwe huisvesting zijn verbonden?
- 6 Op welke wijze kan Dynamisch Duo het beste overstappen naar de nieuwe huisvesting?

2.3 Opzet van het onderzoek

Voor aanvang van het onderzoek is er een werkplan opgesteld van de te verrichten werkzaamheden tijdens de afstudeerperiode. Er is een relatie gelegd tussen de planning en hoofdstukindeling, waardoor werkzaamheden op logische wijze in te delen zijn in de tijd. De hoofdwerkzaamheden bestonden uit deskresearch en observaties waarbij gebruik is gemaakt van het standaard werk voor het doen van kwalitatief onderzoek van Baarda & de Goede (2005)⁹.

2.4 Methode van het onderzoek

Het onderzoeksplan dat gebruikt is bij deze afstudeeropdracht bestaat uit desk en field research. “Desk research betekent het systematisch gebruik (verzamelen, ordenen en analyseren) van reeds bestaande gegevens cq informatie uit boeken en tijdschriften. Field research of veld onderzoek betekent dat er gegevens worden verzameld m.b.t. meningen, attitudes, kennis en gedrag. Hierbij valt te denken aan interviews, enquêtes en observaties.

2.4.1 Desk research

De desk research bestaat uit twee delen, namelijk interne research en externe research. Bij intern moet vooral gedacht worden aan de informatie die de organisatie zelf kan geven, bijvoorbeeld door folders, intranet/internet, jaarplannen, e.d. Dit helpt om de huidige situatie in kaart te kunnen brengen. Externe research richt zich vooral op de informatie die verkregen kan worden uit colleges, vakliteratuur en andere afstudeeropdrachten van de opleiding FM om de huidige situatie te kunnen onderbouwen met literatuur. Vanuit de desk research zijn er een vlekkenplan en relatiediagrammen

⁹ Baarda, dr. D.B. en Goede, dr. M.P.M. de: Basisboek Kwalitatief Onderzoek. 2^e druk, Noordhoff Uitgevers, Houten, 2005.

gemaakt. Tevens is er door het gehele rapport gebruik gemaakt van naslagwerken uit de literatuur en Internet, om bepaalde bewoordingen te ondersteunen en nader toe te lichten.

2.4.2 Field research

De field research bestaat eveneens uit twee delen, wederom in te delen als externe field research en interne research. De gesprekken zijn gevoerd om de kennis uit de literatuur te meten aan de kennis in de praktijk.

Reden van de externe interviews:

- Informatie verkrijgen over het herhuisvestingproces
- Potentiële knelpunten signaleren die van belang kunnen zijn voor het herhuisvestingproces

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Datum interview</i>
C. van Wesep	Hanze & Wesep makelaardij	29 maart 2010
Rutger Truffino	Ideal Projects	2 april 2010

Helm & Wesep makelaardij is benaderd wegens bekendheid in de Haagse vastgoedmarkt. Er is gevraagd naar de huidige vraag en aanbodsituatie en is er in het gesprek vooral gesproken over de bezichtigingscriteria die gehanteerd moet worden bij het vinden van een zo goed mogelijk passende huisvesting voor de organisatie.

Ideal Projects is een jong, informeel en onafhankelijk bedrijf gespecialiseerd in het oplossen van huisvestingsproblemen voor ondernemers. Er is vooral gekeken naar hun werkwijze om de eigen, gehanteerde methodiek te kunnen beoordelen.

Reden van de interne interviews:

- Inzicht verkrijgen in de onderlinge communicatie en relaties binnen de organisatie.
- Creëren van voldoende draagvlak, informeren van betrokkenen/medewerkers. Bewustzijn kweken en discussiëren over de eventuele nieuwe werkplek.
- Een onderzoek/toetsing van het bestaand kantoorconcept (draagvlak kantoorinnovatie? (Welk kantoorconcept is zinvol?).

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Datum interview</i>
Drs. M. Pronk	Directeur Dynamisch Duo	Meerdere gesprekken
Drs. S. Jansen	Vestigingsmanager Dynamisch Duo	Meerdere gesprekken

Met deze personen zijn vooral ook gesprekken gehouden over de gewenste situatie, hoe zij de nieuwe huisvesting visualiseren en welk concept hierin het beste zou passen. Tevens is er aan de overige medewerkers direct gevraagd hoe zij de huidige huisvesting ervaren en zijn er ideeën uitgewisseld ten aanzien van de nieuwe huisvesting.

3 Theoretisch kader

De kantoren van gisteren zien er anders uit dan de kantoren van morgen en daarbij heeft het ene pand weer een totaal andere uitstraling dan het andere. Deze ontwikkelingen worden met name veroorzaakt door een steeds veranderende kijk op organisaties en de manier waarop organisaties zich graag willen presenteren. Zeker de laatste decennia door de ontwikkeling van informatie- en communicatietechnologie ook wel digitalisering genoemd.

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op verschillende ontwikkelingen in kantoorhuisvesting, nieuwe manieren van werken en werkplekconcepten, de koppeling van de corporate identity aan de huisvesting en het gebruik van HK-model.

3.1 Ontwikkelingen in huisvesting

De ontwikkelingen in kantoorhuisvesting zijn niet overal hetzelfde. Die in de Verenigde Staten en ook in het Verenigd Koninkrijk verschillen sterk van die in Nederland, Scandinavië en Duitsland. Dit verschil wordt veroorzaakt door de invloed van projectontwikkelaars en de invloed van vakbonden en ondernemingsraden.

3.2.1 Verschillen¹⁰

In de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk streven projectontwikkelaars naar optimale bruto-nettoverhoudingen, zodat huur- en verkoopprijzen maximaal zijn t.o.v. de investeringskosten. Daarbij streven zij naar maximale indelingsflexibiliteit zodat gebouwen geschikt gemaakt kunnen worden voor allerlei soorten gebruikers. Wanneer men dan ook kijkt naar de kolossale wolkenkrabbers in steden als New York en Chicago, maar ondertussen ook Tokyo en Dubai, hebben ze allemaal één ding gemeen. De buitenkant is van hoogwaardige architectonische kwaliteit, maar de binnenkant is vaak simpel en eenvoudig om een zo hoog mogelijk flexibiliteitsniveau te halen.

In Nederland, Scandinavië en Duitsland zijn kantoren veelal eigendom van de gehuisveste organisatie. Programma's van Eisen en ontwerpen zijn gespecificeerd op de wensen van de te huisvesten organisatie. Men selecteert dan ook architecten op basis van hun vermogen om de huisvesting af te stemmen op die specifieke wensen van de organisatie, want organisaties zien hun huisvesting ook steeds meer als hun visitekaartje.

3.1.2 Nieuwe manieren

Door de invloed van de informatietechnologie ontstaat er een nieuwe kijk op het werken binnen administratieve organisaties. Computers nemen traditionele kantooractiviteiten over of laat men uitvoeren in zogenaamde lageloonlanden. Informatietechnologie stelt de medewerkers dus in staat onafhankelijk van tijd en plaats het werk uit te voeren. De werkzaamheden van medewerkers zijn dus sterk veranderd als gevolg van de informatietechnologie. Van toekomstige kantoren wordt verwacht dat zij een diversiteit aan activiteiten optimaal ondersteunen. Duffy (1997)¹¹ beschrijft vier verschillende soorten werken met bijbehorende werkplekconcepten (fabriek, groepskantoor, cel en club) die gezamenlijk de flexibiliteit bieden die door de eindgebruikers wordt gevraagd. Op basis van de twee variabelen interactie en autonomie wordt duidelijk welke werkvorm gewenst is. Toch zijn er nog een aantal voor- en nadelen van het flexibele werken die hieronder zullen worden besproken.

Uit een onderzoek van Kohnstamm en Croon (1999)¹² blijkt dat de huisvestingskosten per vierkante meter in een flexibel indelingsconcept aanzienlijk hoger zijn dan in een conventioneel kantoorindelingsconcept. Dit wordt in de meeste gevallen veroorzaakt doordat bij de inrichting van flexibele kantoorconcepten veelal gebruik wordt gemaakt van zeer hoogwaardige materialen (ter compensatie voor het opgeven van de eigen werkplek).

¹⁰ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2006.

¹¹ Duffy, F.: The new office. 1997.

¹² Kohnstamm, P.P. en Croon, T.: Kosten van flexibele kantoorwerkplekken, Factor, december 1999.

Met het gebruik van de sharing-ratio zijn de huisvestingskosten per werknemer echter veelal lager in een flexibel indelingsconcept. Naarmate de delingsfactor toeneemt (dus hoe meer medewerkers per werkplek) dalen de huisvestingskosten per werknemer.

3.2 Werkplekconcepten

Werkplekconcepten kunnen we beschouwen als een schets van de manier waarop de fysieke huisvesting alle processen binnen een organisatie accommodeert.¹³ In dit rapport wordt er ingegaan op de meest herkenbare (traditionele) concepten en hoe invulling wordt gegeven aan de nieuwe manier van werken. In bijlage 4 wordt een beeld gegeven van de traditionele concepten.

3.2.1 Cellenkantoor

Dit concept dateert uit de jaren vijftig en kan ook worden getypeerd als een kamerkantoor. Kenmerkend voor dit concept is de reeks kantoorvertrekken aan de gevel en het corridorsysteem met lange rechte gangen die aan weerszijden de kantoorvertrekken ontsluit. In dit traditionele concept heeft elke werknemer een vaste werkplek die bestaat uit een bureau, kast en vergadertafel. Dit concept is het meest geschikt voor organisaties met veel geconcentreerd werk en vooral formele communicatie.

3.2.2 Kantoortuin

In de jaren zestig ontstaat er behoefte aan meer openheid en flexibiliteit. Dit leidde tot de introductie van de kantoortuin waarin planten, kasten en halfhoge scheidingswanden zorgen voor enige geleiding van de open kantoortvloeren. De gedachte achter dit concept is dat de afwezigheid van gesloten wanden en deuren gunstige condities creëert voor communicatie. Echter, door de weerstand van de individuele medewerker, inmiddels afgeschaft of deels opgeheven. Met name de geluidsoverlast, klimaatproblemen en het volledige gebrek aan privacy hebben ertoe geleid dat dit concept in zijn grootschalige vorm nauwelijks nog wordt toegepast.¹⁴

3.2.3 Groepskantoor

Het groepskantoor of teamkantoor heeft middelgrote kamers, waarin 4 tot 10 personen kunnen werken. Het lijkt op een aangepaste vorm van de kantoortuin, waarbij aan de wens tot meer privacy wordt tegemoetgekomen. Deze vorm is geschikt voor groepen medewerkers die hetzelfde soort werk verrichten. Er wordt in dit concept zowel aandacht besteed aan de werkrelaties als ook aan een sociale band tussen de medewerkers in de groep.

Het groepskantoor is een goed concept voor bedrijven die veelal in teams werken en samen moeten kunnen brainstormen. Projectbureaus, reclamebureaus en (digitale) ontwerpstudio's zijn vaak bedrijven die baat hebben bij dit concept. Het zijn vaak bedrijven waarbij interactief, creatief en projectmatig gewerkt moet kunnen worden.¹⁵

3.2.4 Combinatiekantoor

Het combinatiekantoor biedt van eerder genoemde concepten de beste mix. Er worden verschillende ruimten geboden aan de medewerker, waarbij hij zijn keuze voor een bepaalde ruimte baseert op het werk wat hij moet verrichten. Indien men geconcentreerd werk moet verrichten is er voor deze medewerker een concentratieruimte ingericht dat eigenlijk een afgeleide is van het cellenkantoor. Voor werk dat meer in teamverband verricht moet worden of waar mensen gebruikmaken van elkaars kennis zijn er ruimten waarin meerdere mensen kunnen plaatsnemen. Tevens zijn er op elke afdeling wel één of meerdere vergaderruimten te vinden, afhankelijk van de grootte van de organisatie.¹⁶

Dat bovenstaande kantoorconcepten 'traditioneel' worden genoemd houdt in dat de kantoorconcepten op dit moment flink aan verandering en innovatie onderhevig zijn. In een artikel van MD Weekly¹⁷ wordt al gesteld dat de traditionele kantoren geen kans op overleven hebben door de opkomst van het 'nieuwe werken'. Het kantoor dient anders ingericht te worden en zal meer als

¹³ Es, W. van der: Werkplekconcepten (Weco). Academie voor Facility Management, 2009/2010.

¹⁴ Es, W. van der: Werkplekconcepten (Weco). Academie voor Facility Management, 2009/2010.

¹⁵ Es, W. van der: Werkplekconcepten (Weco). Academie voor Facility Management, 2009/2010.

¹⁶ Voordt, van der, D.J.M.: Kosten en baten van werkplekinnovatie, 1^e druk. Rotterdam: De Werf 2003.

¹⁷ <http://www.mdweekly.nl/904924/traditionele-kantoorgebouwen-hebben-hun-langste-tijd-gehad>, 25-03-2010

een ontmoetingsplaats moeten functioneren waar medewerkers alleen nog komen om samen te werken en te brainstormen. Talloze bureaus en statische vergaderruimten met grote tafels zijn niet meer nodig, want werken kan straks overal. Hieronder volgen een aantal innovatieve concepten.

3.2.5 Telewerken

Door geavanceerde ICT kunnen tijd en ruimte steeds makkelijker worden overbrugd. Hierdoor kunnen bedrijven en instellingen op nieuwe manieren worden georganiseerd en bestuurd. Het innovatief toepassen van ICT maakt het nieuwe organisatieconcept 'de virtuele organisatie' mogelijk.¹⁸ Een zichtbare ontwikkeling richting een virtuele organisatie is de ontwikkeling rond telewerken. Het aantal telewerkers valt in de praktijk tegen, hoewel zeker 25% van de totale actieve beroepsbevolking (vooral middelbare en hogere functies) zou kunnen telewerken (Meijer 1992). De voordelen lijken talrijk: geen reistijd, flexibele werktijden, betere concentratie, betere aansluiting privé/werk en het krijgen of behouden van werk (i.v.m. ziekte of handicap)¹⁹. Blijkbaar zijn deze voordelen niet toereikend om de zaak in beweging te krijgen en bestaan er nadelen die niet zonder meer weg te poetsen zijn. Te denken valt aan verlies van sociale contacten waardoor er minder betrokkenheid bij de onderneming en daarmee een afname van werkmotivatie kan ontstaan. Ook vervagen de scheidslijnen tussen werk en privé en moet er thuis speciaal een werkplek gecreëerd worden om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren²⁰. Dit laatste nadeel vormt een uitgangspunt voor het ontwikkelen van nieuwe werkplekconcepten voor thuiswerkers.

Een voorbeeld van zo'n concept voor thuiswerkers is de officepod. De officepod is een thuiskantoor dat in de tuin kan worden geïnstalleerd in minder dan een dag. Met 2,1 bij 2,1 meter heeft de cabine volgens de officepod de optimale grootte van een kantoor. De pod is aangesloten op het stroomnetwerk, zodat computers en de andere elektrische apparaten gebruikt kunnen worden. Telefoon en internet gaan draadloos, maar kunnen ook via een kabelverbinding lopen.²¹ Tevens is er al een tweede versie van de officepod (model) ontworpen die gemakkelijk in te klappen is en getransporteerd kan worden naar bijvoorbeeld beursbijeenkomsten en bij verhuizing gemakkelijk mee te nemen is. Op hun website maken de makers van de officepod in januari 2010 bekend dat een complete pod (inclusief ledverlichting, raamverduistering en klimaatregeling) in het Verenigd Koninkrijk zo'n £14.950 zal gaan kosten.²² Omgerekend zo'n € 17.250.



Afbeelding 1. Officepod



Afbeelding 2. Transporteerbare officepod

3.2.6 Coworking

Naast telewerken is er nog een andere ontwikkeling in Nederland zichtbaar, namelijk coworking. In Amerika is coworking al een groot fenomeen, maar in Nederland is het nog niet heel erg bekend²³. Coworking wordt in het artikel 'Coworking: vrije kantooruimte slimmer gebruikt'²⁴ als volgt gedefinieerd: *"Coworking draait om samenwerking met gelijkgestemden, om wederzijdse ondersteuning en om het leren kennen van leuke, inspirerende mensen."* (A. Cugun, oprichter website

¹⁸ Deal, R. van en Metselaar, C.: De virtuele organisatie. Leiden/Utrecht: Kluwer Bedrijfsinformatie. 1997.

¹⁹ http://www.fnv.nl/helpjezelf/vrouwen/Telewerken/voor-_en_nadelen.asp, 11-03-2010

²⁰ <http://www.salarisnet.nl/Wetten-Regels/Wetten-Regels-Artikelpagina/Voor-en-nadelen-van-thuiswerken.htm>, 11-03-2010

²¹ <http://www.idealize.nl/2009/03/smartworking-werkplek-voor-thuiswerkers/>, 12-03-2010

²² <http://www.officepod.co.uk/blog/uk-price-announcement/>, 10-05-2010

²³ <http://www.sprout.nl/artikel.jsp?id=1364046>, 12-03-2010

²⁴ <http://www.intermediair.nl/artikel/het-nieuwe-werken/73389/coworking-vrije-kantooruimte-slimmer-gebruikt.html> 12-03-2010

www.coworker.nl, 2009). Uit deze definitie blijkt dat de oprichters van de site www.coworking.nl van mening zijn, dat coworking vooral interessant is voor kleine zelfstandigen en freelancers.

Een aspect van coworking is 'hotdesking'. Hierbij rouleren gemobiliseerde medewerkers tussen gestandaardiseerde werkplekken. Een gestandaardiseerde werkplek bevat uiteraard een bureau en een stoel, en tevens is er draadloos internet. Het voordeel van deze methode is dat de werkplekkosten gedrukt worden en dat het werkplekgebruik geoptimaliseerd wordt²⁵. Er moet wel rekening worden gehouden met de ergonomie bij de inrichting van deze hotspots.

Uit het onderzoek naar innovatieve werkplekconcepten blijkt dat deze concepten vooral ingaan op het niet-werken op kantoor (telewerken, hotdesking en thuiswerken). Gezien het feit dat er bij Dynamisch Duo coachgesprekken worden gehouden en de afspraken daarvan op de kantoorlocatie worden gehouden passen het telewerken en hotdesking niet in het plaatje van Dynamisch Duo en is hier een traditioneel concept meer van toepassing voor de werkplekken van de medewerkers in loondienst. Er zal om die reden dan ook verder in het verslag niet in worden gegaan op deze concepten.

3.3 Imago en identiteit

In hoofdstuk 1 is er al kort ingegaan op corporate identity. In deze paragraaf wordt daar verder op ingegaan en wordt het belang ervan bij de huisvesting duidelijk.

Als bedrijf laat men bewust en onbewust aan de buitenwereld zien waar het bedrijf voor staat. Maas & Pleunis (2003) noemen dit ook wel de performance. Veel organisaties hanteren dan ook een communicatiestrategie, maar maken ook gebruik van andere vormen van communicatie zoals de vormgeving van bijvoorbeeld de huisstijl of huisvesting.

Een gebouw heeft voor veel organisaties een sterke symbolische waarde. Denk bijvoorbeeld aan de 'Schoen', het hoofdkantoor van de ING in Amsterdam en de 'Vulpen' van het Ministerie van VROM in Den Haag. Beiden zijn opvallende en herkenbare gebouwen die mensen meteen doet denken aan de gebruiker ervan. Buiten het feit dat het gebouw de identiteit van de organisatie uitstraalt is het meteen een vorm van reclame voor de organisatie.

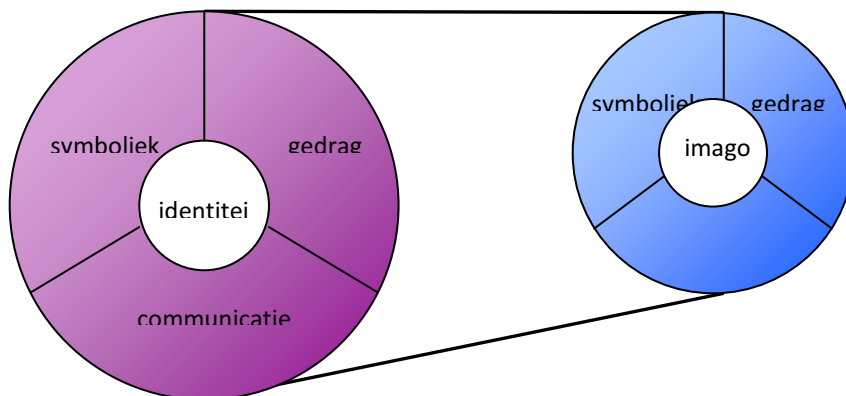
Wel valt er op te merken dat het imago geloofwaardig moet overkomen. Het moet consistent zijn met de identiteit van de organisatie, want het is moeilijk reclame maken voor iets wat je niet bent. Het hangt dan ook van het type organisatie af of de werkomgeving een belangrijk en effectief communicatiemiddel is. Voor de ene organisatie kunnen huisstijlkleuren voldoende zijn, een ander laat de identiteit terugkomen in het totale kantoorconcept en keuze van voorzieningen (flatscreens ipv monitors). Het is dus belangrijk dat de identiteit en symboliek in de huisvesting en huisstijl overeenkomstig zijn en dat niet alleen vertaald wordt naar de buitenkant. Berg (2000)²⁶ stelt ook dat het totale interieur de identiteit communiceert en daarmee ook het gedrag van de medewerkers beïnvloedt. Medewerkers willen zich graag identificeren met een prettige en duidelijke werkomgeving en trots zijn op hun bedrijf.²⁷ Een presentatie van Kraan Consultancy BV (2002)²⁸ vult hier op aan dat eerst de identiteit van de organisatie moet worden vastgesteld (waarvoor staan wij?) en daarna het imago wordt bepaald (hoe willen wij dit laten zien?).

²⁵ <http://offices.nl.regus.be/products>, 09-03-2010

²⁶ Berg, T.J. van den: Communicatie, schriftelijke cursus kantoorinnovatie, 2000

²⁷ Silerings, R.: Stenen met passie. Building Business, november 2008

²⁸ <http://kraan-international.com/files/ecophone.pdf>, 23-02- 2010



Figuur 1. Relatie identiteit en imago

Bovenstaande figuur van Birkit & Stadler²⁹ laat de relatie zien tussen de identiteit en het imago van de organisatie.

Uit een artikel van A. van den Bosch (2009)³⁰ is het nog belangrijker om na het aannemen van een huisstijl, de huisstijl ook te blijven onderhouden. De huisstijl moet immers meegroeien en anticiperen op de dynamiek van de organisatie. Bij het veranderen of vervangen van bijvoorbeeld de neon verlichting kan men meteen onderzoeken of het met nieuwe technologieën energiezuiniger, en dus kostenefficiënter, kan. In bijlage 4 is een model te vinden wat de levensloop van de huisstijl is en hoe deze als stappenplan gebruikt kan worden bij het onderhouden van de huisstijl. Voor Dynamisch Duo zou dit bijvoorbeeld een aanpassing zijn van het logo of kleur als zij de bedrijfsnaam veranderen naar Dynamisch Bureau.

3.4 Huisvestingskeuzemodel

Geen huisvestingsproces is gelijk. Huisvestingsprocessen kennen verschillende contexten, uiteenlopende doelstellingen, variëren in omvang en impact op de organisatie, worden top- down benaderd of juist bottom-up etc. Naast deze veelvormigheid zijn er ook overeenkomsten: alle processen kennen een begin en een eind, waartussen vele keuzes gemaakt moeten worden. De keuzes dienen onderbouwd, helder, integraal, afgewogen en zonder twijfel te zijn. In de praktijk zijn keuzes vaak impliciet, zonder heldere argumentatie en het ontbreekt vaak aan consensus over gemaakte keuzes. Of een nieuw huisvestingsconcept een succes wordt valt vooraf meestal niet te voorspellen (bijvoorbeeld economische crisis, waardoor veel organisaties zijn gaan reorganiseren en wellicht minder ruimte zullen nodig hebben).

Om die reden heeft het Center for People and Buildings het Huisvestingskeuzemodel (HK-model) ontwikkeld om een gezamenlijke bewustwording te creëren over het huisvestingsproces, besluitvorming te ondersteunen, communicatie te faciliteren en tussentijds te reflecteren op het proces en hiervan te leren voor vervolgstappen. Een artikel uit Facility Management Magazine door Wim Pullen vertelt hier meer over.³¹ Hieronder kort wat er in dat artikel staat. In bijlage 7 wordt het model getoond en alle stappen uitgelegd.

Het model geeft het huisvestingsproces weer waarbij zowel de inhoudelijke als de procesmatig te maken stappen en keuzes zijn opgenomen. Het model kenmerkt zich door het perspectief vanuit de organisatie en niet vanuit het bouwproces. Het gaat uit van een cyclisch proces dat op verschillende detailniveaus kan worden doorlopen. Het model is niet normatief bedoeld, maar kan voor verschillende doelgroepen dienen als een referentiekader om bewust te worden van de eigen keuzes en begrippen.

²⁹ <http://www.communicatiecoach.com/123/branding/2005/04/03/het-hoe-wat-waarom-van-een-huisstijl-1/>, 08-03-2010

³⁰ Bosch, A. van den: Houd de huisstijl in topvorm!, Marketing rendement, november 2009.

³¹ Pullen, W. : Van kakofonie naar symfonie?, FMM , 21^e jaargang, nummer 169, april 2009.

3.4.1 Uitleg van het model

Het model bestaat uit de volgende elementen: aanleiding, resultaten, speelveld, stappen, een slinger en een spil. Nadat de aanleiding is vastgesteld zal allereerst informatie moeten worden verzameld. Het gaat daarbij om het analyseren van de context en de randvoorwaarden. Vervolgens moet worden vastgesteld wat de organisatie met de huisvesting wil bereiken, wat zijn de huisvestingsambities en de betekenis daarvan voor de organisatie? De derde stap gaat over het maken van conceptuele keuzes (welk werkplekconcept, welke bijbehorende voorzieningen, welk locatieconcept?). De vierde stap is het uitwerken en implementeren: het formuleren van een programma van eisen, gebouwkeuze, ontwerp, planning, etc. Naast de inhoudelijke keuzes worden er ook procesmatige keuzes (de slinger) gemaakt over wie maakt welke keuzes en besluiten, wie denkt mee, hoe het proces te organiseren, sturen, uitvoeren en hoe de communicatie vorm te geven? In grote organisaties is het handig om dan bijvoorbeeld een projectgroep aan te stellen. Deze fungeert als contactpersoon en houdt directie, managers en anderen op de hoogte van de ontwikkelingen, zodat niet iedereen hier zich ermee bemoeit.

3.4.2 Toepassing van het model

Het model is enerzijds bedoeld om organisaties te helpen om meer grip te krijgen op hun huisvestingsproces en om beter onderbouwde en meer gedragen besluiten te nemen. Anderzijds zal het model gebruikt worden voor onderzoeksdoeleinden. In eerste instantie zal de focus daarbij liggen op het verzamelen van informatie over huisvestingsambities en bijbehorende conceptuele keuzes, en op het besluitvormingsproces en de wijze waarop organisaties nieuwe huisvesting implementeren.³²

Het model is nog vrij recent, maar zal vooral bruikbaar zijn voor groter gehuisveste organisaties, waarbij de huisvesting een stuk complexer is en de communicatie over meerdere lagen zal gaan en dit model uitkomst biedt om heldere besluiten te kunnen nemen én te communiceren. Rondom het model zullen dan ook diverse activiteiten worden georganiseerd, zoals workshops en een kenniskring.³³

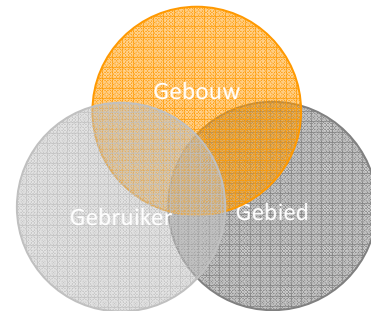
De volgorde van het verrichte onderzoek in dit rapport komt enigszins overeen met de stappen van het HK-model. Gezien de grootte van Dynamisch Duo is het model verder niet gehanteerd, vanwege het feit dat het geen complexe organisatie is en over veel lagen gecommuniceerd wordt.

³² Ikiz-Koppejan, Y.M.D., Voordt, van der, D.J.M.: Samenvatting van het rapport Huisvestingskeuzemodel, CfpB, Delft, 2009

³³ Pullen, W. : Van kakofonie naar symfonie?, FMM, 21 e jaargang, nummer 169, april 2009.

4 Huidige situatie

Dynamisch Duo is, zoals eerder vermeld, in twee verschillende panden gehuisvest. Om het gewenste scenario voor herhuisvesting te kunnen omschrijven zal eerst de huidige situatie in kaart moeten worden gebracht. Als eerst zal de huisvesting waarin Dynamisch Duo zich op dit moment zich vestigt worden omschreven. Dit wordt aan de hand van het 3G model³⁴ gedaan waarbij de twee locaties meteen worden vergeleken. Daarna volgt een weergave van de huidige kosten die gemaakt worden bij deze situatie.



4.1 Huisvesting

Figuur 2. 3G: Gebouw, Gebied, Gebruiker

Dynamisch Duo is op twee locaties als (onder)huurder in multitennant business centers gehuisvest. Deze twee business centers zijn het International Office Centre en een complex wat in het beheer is van Regus.

4.1.1 Gebied

Het International Office Centre bevindt zich aan de Molenstraat 15³⁵ en ligt daarmee in het centrum van Den Haag op een steenworp afstand van Paleis Noordeinde (de achterkant van het kantoor kijkt uit op de paleistuin) en de vele winkelstraten. Het pand van Regus bevindt zich niet veel verder van de Molenstraat en staat met de locatie aan de Parkstraat ook in het stadscentrum. Het is een hoog ontwikkeld gebied met veel OV mogelijkheden wat te zien is op onderstaande plattegrond. Binnen een straal van 5 minuten lopen, van beide locaties, zijn verschillende haltes voor bus of tram te bereiken.



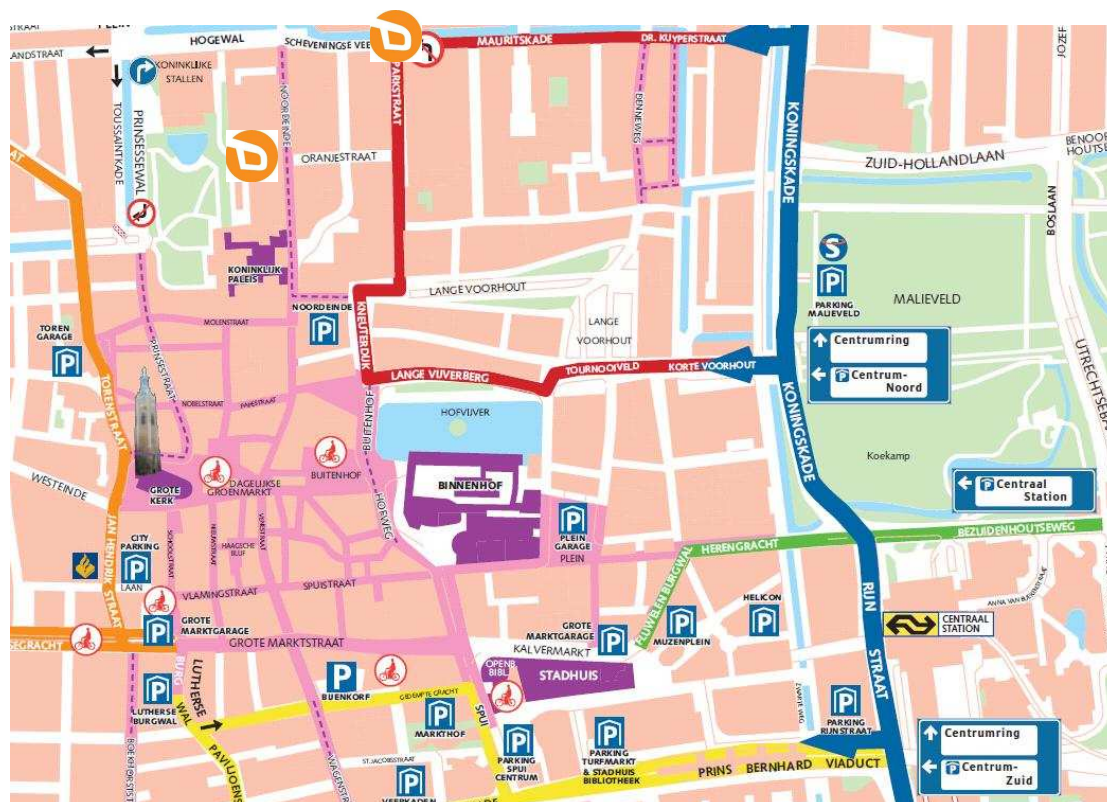
Abbeelding 3. Plattegrond stadscentrum Den Haag met OV mogelijkheden in omgeving van Molenstraat en Parkstraat. Met het logo van Dynamisch Duo  wordt de locatie van de organisatie aangegeven. Schaal ³⁶

³⁴ Joostens, F.G.L.: Accommodatie Basis, deel I Accommodatie en Vraag, Academie voor Facility Management, 2007/2008.

³⁵ Zie logo Dynamisch Duo links op de plattegrond.

³⁶ <http://htm.net/smartsite.dws?id=16>, 09-03-2010

Op afbeelding 3 hieronder is een plattegrond van het stadscentrum te zien waar men met de auto kan parkeren.³⁷ Grotere kantoorpanden hebben een inpandige parkeergarage of parkeerplaats voor de deur. Het IOC biedt geen van beide opties en zijn haar kantoorgebruikers en bezoekers aangewezen op de parkeerplekken op straat of parkeergarages. Wel kunnen bedrijven (voor hun werknemers) een parkeervergunning aanvragen, maar dat zal niet voor elke werknemer mogelijk zijn. Zo heeft Dynamisch Duo ook maar één parkeerkaart in het bezit die gebruikt wordt door de directrice of één andere medewerker. Voor het International Office Center zijn er twee nabije parkeergarages (Noordeinde en Torengarage). Kosten voor het gebruik van deze garages worden door Dynamisch Duo niet vergoed. Bij het pand van Regus is het wel mogelijk om te parkeren in de ondergelegen parkeergarage. De parkeernorm die hierbij gehanteerd wordt is 1:100. Dynamisch Duo huurt niet continu één parkeerplek, maar maakt gebruik van de gelegenheid om de dagdelen dat er geparkeerd wordt te betalen.



Afbeelding 4. Parkeermogelijkheden Den Haag Centrum.³⁸

4.1.2 Gebouw

Beide kantoorpanden zijn multi-tenant complexen en verhuren dus ruimte aan meerdere organisaties. Het pand van het IOC is niet heel erg groot en telt maar 3 verdiepingen (begane grond meegerekend) met elk 7 units. Sommige bedrijven, waaronder Dynamisch Duo, huren meer dan één unit en op de eerste etage is er een (algemene) vergaderunit die voor alle huurders beschikbaar is, mits gereserveerd bij de centrale receptie in de hal.

Regus daarentegen heeft een kantoorpand van 5 verdiepingen (inclusief begane grond), telt per verdieping ongeveer 20 units en is daarmee vele malen groter dan het IOC. Tevens bevindt zich op deze verdiepingen meerdere (grote) vergaderruimten. Wanneer men met een groep groter dan 4-6 personen dan is men bij Regus wel meteen genoodzaakt een soms té grote ruimte (20 personen) te huren. Een tussenmaat bestaat er niet. Dynamisch Duo heeft 1 tot 2 keer in de maand een groot overleg dus maakt niet veel gebruik van deze ruimten. Zij hebben dan ook de afspraak met Regus dat zij met haar 3 platinum passen, die toegang bieden tot de drie kleinere gespreksruimten voor

³⁷ Brochure Parkeren in de Haagse binnenstad, Gemeente Den Haag

³⁸ Brochure Parkeren in de Haagse binnenstad, Gemeente Den Haag

coachgesprekken, één keer in de maand gratis mogen vergaderen in een grote vergaderruimte. Toch komt het nog regelmatig voor dat Regus de kosten uiteindelijk toch in rekening brengt.

Ontvangst

Het verschil in de twee kantoorpanden is duidelijk op te merken bij binnenkomst. De entree bij het IOC is klein en donker en de inrichting is nogal gedateerd en ook de ontvangst door de receptie is verschillend. Bij het IOC wordt je als bezoeker door de receptionist achter de balie begroet en gevraagd plaats te nemen in de zithoek. Via een interne lijn geeft de receptionist aan de desbetreffende organisatie door dat de bezoeker aanwezig is. In sommige gevallen laat de organisatie de bezoeker naar boven komen of haalt deze zelf even op.

Regus heeft vooral een grote, ruime en lichte entreehal met moderne materialen en inrichting. Het straalt daarbij ook veel zakelijkheid uit en oogt een tikje onpersoonlijk. Dit kan het gevolg zijn van het gebruik door meerdere huurders waardoor de (interne en externe) uitstraling van het pand voor meerderen moet aanspreken en in één stijl moet zijn.

Bij binnenkomst in de grote hal is een grote receptiebalie aanwezig. De receptionist dient vooral voor de beveiliging en het doorverwijzen van bezoekers naar de juiste verdieping, op de verdieping zelf is namelijk nog een balie aanwezig waar je de goede richting (nogmaals) kan vragen. Tevens dient de balie ook als informatiebalie voor de hurende bedrijven in het pand.

4.1.3 Gebruiker

In deze subparagraaf wordt ingegaan op de wijze waarop Dynamisch Duo gebruik maakt van de units op de twee locaties.

IOC

Bij het IOC maakt Dynamisch Duo gebruik van 3 units op de tweede etage. Daarbij maakt zij gebruik van telefoon- en faxservice, postservice en catering. Aanvullend op deze diensten kan de organisatie ergens anders in het complex een spreekkamer huren indien nodig, waarvan na een reductie van 16 uur het aantal uren in deze kamer in rekening worden gebracht

De drie units hebben een totale gezamenlijke oppervlakte van 65,2 m².³⁹ Hierbij is de middelste unit gesplitst in twee kleine (spreek)kamers van beide 10,1 m².⁴⁰ De twee andere units functioneren als kantoorwerkplek en beschikken elk over 4 werkplekken.

Op elke etage bevindt zich een toiletgroep en garderobe die de organisatie moet delen met de andere gebruikers op de etage.

Regus

Bij Regus huurt Dynamisch Duo 1 kantoorunit van 25 m² met vier werkplekken. Daarbij, op dezelfde gang, huurt de organisatie 3 kleinere kantoorkamers die worden gebruikt als coachruimten door middel van de platinum cards. Hiervoor maandelijks en vast bedrag voor wordt betaald. Voor groot overleg (meer dan 6 medewerkers) wordt een grote zaal gehuurd op de etage. Deze moet van tevoren worden gereserveerd bij Regus.

Op elke etage is een pantry te vinden. De pantry beschikt over een uitgebreide Douwe egberts koffieautomaat (koffie, thee, cappuccino, espresso, chocolademelk, etc), een koelkast en waterautomaat en biedt ook de gelegenheid om aan de bar te zitten om koffie/lunch meteen te nuttigen met een krant, magazine of televisie.

Naast het feit dat het huren op twee locaties niet ideaal is voor de communicatie en het ontwikkelen van een collegiale band binnen de organisatie, zijn er op beide de locaties voldoende zaken aan te merken. Op de volgende pagina is een tabel opgenomen dat de voor- en nadelen volgens de organisatie per locatie opsomt.

³⁹ Bouwtekening tweede etage Molenstraat, IOC

⁴⁰ Zie bijlage 8 Sfeerimpressie

Tabel 2: Overzicht van de twee observaties

Locatie	Voordelen	Nadelen
Molenstraat – IOC	- locatie (gezellig straatje) - kleinschalig (niet te veel huurders) - eigen interieur - huur grotere vergaderruimte 16 uur reductie	- slechte verlichting in de units - geen direct daglicht in de units (gang ertussen) - gehorig - geen airconditioning - wel een zonnescherm, maar bij gebruik ervan blokkeert dit nog meer licht - geen pantry - geen parkeergarage (bezoekers moeten elders een parkeerplaats zoeken)
Parkstraat – Regus	- modern - goede verlichting in de units - direct daglicht op de werkplek - goede klimaatregeling - uitgebreide pantry - schoon	- te zakelijke uitstraling - te grootschalig - huur grotere vergaderruimte extra in rekening gebracht bij meer dan 1x gebruik - er worden gemakkelijk extra kosten in rekening gebracht

4.2 Huisvestingskosten

Om de kosten voor de huidige huisvesting inzichtelijk te maken zijn de facturen voor beide locaties uit dezelfde maand gepakt. In dit onderzoek is gekozen voor de maand maart, welke op het moment van berekening het meest recent was. Hieruit wordt berekend wat de kosten per vierkante meter zijn. In bijlage 7 staat een totaaloverzicht van alle kosten en berekeningen die ermee gedaan zijn. Een aantal stukjes van dat totaaloverzicht zijn in deze paragraaf verwerkt.

4.2.1 IOC

In verband met de privacy van de hurende en verhurende organisatie is het gedetailleerde kostenoverzicht op te vragen bij de auteur.

Opmerkelijk is dat de kosten voor facilitaire dienstverlening vele malen hoger liggen dan de huurprijs. Bij navraag in de organisatie blijkt dus dat de eigenaar dit doet om belastingvoordeel te behalen. Wanneer hij de huur hoger zal zetten en de facilitaire kosten lager is dit voor hem niet gunstig.

4.2.2 Regus

Op dezelfde wijze als bij de andere locatie wordt ook bij Regus het kostenoverzicht getoond. Naast de huur voor de kantoorunit wordt er ook een bedrag betaald voor Platinum Plus cards.⁴¹ Door in het bezit te zijn van deze cards kan men flexibel gebruik maken van andere units. In het geval van Dynamisch Duo worden deze ruimten gebruikt voor de coachgesprekken. Tot februari 2010 was de organisatie in het bezit van 4 cards, maar gelet op het gebruik van de ruimten op dat moment heeft men dit aantal terug gebracht naar 3.

In verband met de privacy van de hurende en verhurende organisatie is het gedetailleerde kostenoverzicht op te vragen bij de auteur.

⁴¹ <http://www.regus.nl/businessworld/compare.html>, 06-05-2010

Regus heeft nogal een waslijst aan (kleine) extra kosten, zo laat ook het aanbod van services van Regus op hun website zien.⁴² Wanneer men dus alle kosten van Regus zou delen door de oppervlakte van de gehuurde unit betaalt Dynamisch Duo € 152,46 per vierkante meter.

Er zit een groot verschil in de kosten tussen de twee locaties. In tegenstelling tot het IOC lijken de kosten per vierkante meter bij Regus meer dan twee keer zo hoog. Maar wanneer men meer inhoudelijk naar de berekeningen kijkt wordt duidelijk dat het IOC veel hogere facilitaire kosten hanteert. Bij Regus zijn die facilitaire kosten in de huurprijs opgenomen. Het is dus moeilijk de twee panden goed te kunnen vergelijken, omdat beiden op een verschillende manier hun units aanbieden. Regus biedt een totaalconcept aan inclusief meubilair. Het IOC levert de unit turn key op en zal de hurende organisatie hierdoor zelf voor het meubilair en computers moeten zorgen.

Wanneer gekeken wordt naar hetgeen dat gehuurd wordt (de werkplekunits) inclusief de service- of facilitaire kosten dan kan wellicht een betere vergelijking gemaakt worden tussen Regus en het IOC. Bij het IOC wordt dan de huur opgeteld met de facilitaire kosten en wordt bij Regus alleen de huur voor unit 223/L3.ES gebruikt. De platinum cards worden niet erbij opgeteld omdat deze alleen (flexibel) toegang geven tot andere ruimten.

IOC		Regus	
	65,2 m ²		25 m ²
3 units		1 unit	
Huur units	740	Huur unit	1417
Facilitair	1350		
	2090		1417
	/65,2		/25
	32,06		56,68

Uit de berekening hierboven kan opgemaakt worden dat de verschillen in huurprijs per vierkante meter nu veel kleiner lijken tussen de twee panden. Toch is de hogere prijs van Regus wellicht te verklaren door de hogere mate van afwerking (materiaalkeuze), de inrichting, de service, de faciliteiten en het onderhoudsniveau. Aan de andere kant heeft Dynamisch Duo wel meer ruimte voor minder geld bij het IOC, maar heeft zij zelf moeten investeren in meubilair.

De organisatie had voor de nieuwe huisvesting een budget opgesteld van € 5000,00 inclusief servicekosten, maar heeft door deze berekeningen inzage gekregen in hun huidige uitgaven aan huisvesting. Het budget dat is opgesteld ten aanzien van de nieuwe huisvesting zal als randvoorwaarde gelden in het PVE. Tevens zijn bovenstaande berekeningen in één oogopslag terug te vinden in bijlage 9.

⁴² <http://offices.regus.nl/services/default.htm>, 06-05-2010

5 Gewenste situatie

In het voorafgaande hoofdstuk is de huidige situatie omschreven. De twee verschillende kantoorpanden zijn beschreven en bij elk van deze panden ondervindt de organisatie zowel voor- als nadelen. Om echter te achterhalen wat de organisatie dan wel wil met betrekking tot de nieuwe huisvesting wordt er in dit hoofdstuk ingegaan op de wensen en eisen die de organisatie stelt aan de huisvesting.

Voor Dynamisch Duo is de huidige huisvestingssituatie niet ideaal. Men voelt zich in beide panden niet thuis en wil daarom ook een pand wat bij de organisatie past en waar ze haar eigen stempel op kan drukken en collega's bij elkaar onder één dak kunnen komen. Eerder was er al het een en ander genoteerd ten aanzien van de nieuwe huisvesting, maar daar is verder nooit meer wat mee gedaan.⁴³ Hieronder een korte weergave van wat de organisatie eerder heeft opgesteld.

Pand

- sfeervol (overeen komen met de corporate identity van de organisatie: fris, energie, gezond)
- eigen stempel kunnen drukken op de inrichting, waaronder eigen kantoormeubilair
- bijzondere locatie en/of karakteristiek pand
- middelgrote groepsruimte
- kleine spreekkamers (3 personen)
- geen grote kantoorvertrekken, max 4 personen per kamer
- mogelijk netwerkconcept (zoals Bink 36 en de Caballero fabriek in de Binckhorst)

Omgeving

- goed bereikbaar met OV en auto
- goed vindbare locatie
- goed bereikbaar en toegankelijk voor mindervaliden
- parkeergelegenheid voor het personeel

Faciliteiten

- eigen/gedeelde keuken/pantry
- goede ventilatie (ramen open + airco)
- goede verlichting naast dagverlichting

Oppervlakte

- hier was nog geen idee over en is in dit onderzoek berekend

Financieel

- Budget € 5000,00 per maand inclusief servicekosten
- Investeringsbegroting van €30.000,00

Daarbij wil Dynamisch Duo 'genoeg' werkplekken. Dat houdt in een werkplek voor de mensen in loondienst, voldoende groei ruimte en een eventuele werkplek voor de ZZP'ers. Deze laatste zal echter zo min mogelijk gebruik mogen maken van de werkplekken, gezien zij flexibel (thuis) werken en op kantoor alleen de coachgesprekken voeren. Wel wordt voor hen de mogelijkheid aangeboden om van een laptop gebruik te maken om tussen de gesprekken door informatie te kunnen verwerken.

Dynamisch Duo wil een huisvesting waar zij zichzelf goed in kunnen profileren. De eerste indruk van de klant moet meteen goed zijn en men moet de sfeer binnen de organisatie kunnen proeven (fris, energiek, gezond en resultaatgericht). De organisatie denkt dat op deze wijze de klant zich meer op zijn gemak voelt en met dat 'goede' gevoel het traject aan gaat. De corporate identity moet dus uitstralen en zal dus vooral tot uiting komen in de inrichting. De kleur oranje en ook het fruit dat de organisatie gebruikt om de frisse en gezonde uitstraling te benadrukken zullen dus terug te zien zijn.

Omdat sommige wensen nogal abstract zijn is er door middel van het onderzoek getracht een betere invulling te geven aan de bovenstaande wensen om tot een gedegen Programma van Eisen te komen. Het Programma van Eisen is te vinden in hoofdstuk 7.

⁴³ Wensen huisvesting 2010, Dynamisch Duo

6 Onderzoeksresultaten

Na de voorgaande hoofdstukken die vooral de huidige situatie hebben geschetst, worden in dit hoofdstuk de onderzoeksresultaten beschreven. Er is voor deze scriptie gekozen voor een kwalitatief onderzoek waarin theorie, interviews en observaties zijn gebruikt om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling

6.1 Samenvatting theoretisch kader

Het theoretisch kader dat in hoofdstuk 3 is opgesteld is vooral gebruikt om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van huisvesting, de verschuiving van statische cellenkantoren naar een hedendaags flexibel gebruik van ruimte en veranderende werkplekconcepten van afgesloten cellen naar activiteitsgerelateerde inrichting of zelfs thuiswerkplekken. Ook bleek uit het literatuuronderzoek dat het belang van een goed passende huisvesting steeds groter wordt. Hieruit kan afgeleid worden dat huisvestingsgerelateerde functies (facility managers of projectgroepen) dit proces nauwlettend in de gaten moeten houden om een zo hoog mogelijke efficiency te kunnen behalen én te behouden en indien dit niet het geval is aan te kunnen passen.

Om die efficiency te kunnen meten zijn er talloze modellen en tools die daarbij kunnen helpen. Zoals de Werkomgevingdiagnose (WODI) toolkit⁴⁴ waarmee op verschillende manieren en momenten een prestatiemeting wordt gedaan naar hoe de werkomgeving beleefd en gebruikt wordt en of huisvestingsdoelstellingen gehaald worden. Het Plekken en activiteiten (PACT) rekenmodel⁴⁵ kan helpen bij het berekenen van benodigde werkplekken en het inzichtelijk maken van consequenties van keuzes in het huisvestingsconcept of strategische uitgangspunten.

Het Huisvestingskeuze (HK) model geeft een overzicht van de stappen die nodig zijn om een organisatiegerichte huisvesting te realiseren en kan dienen als checklist voor het opstellen van een huisvestingsprojectplan. Het kan tevens gebruikt worden om een lopend project bij te stellen of om een afgerond project te evalueren. Door het volgen van de stappen in het model wordt niets over het hoofd gezien en zullen cruciale beslissingen beter genomen kunnen worden, mits de voorgaande stappen goed worden uitgevoerd.

Naast alle modellen die de huisvestingscoördinator kan gebruiken bij het onderhouden van een zo goed mogelijke werkomgeving moet de identiteit van de organisatie niet uit het oog verloren worden. Een huisvesting van een organisatie is als een eerste visitekaartje naar externen toe en dient dan ook enigszins in lijn te liggen met het imago die de organisatie wilt uitstralen. Zo geven kleuren en materialen zoals bij Dynamisch Duo (oranje en steigerhout) een bepaalde sfeer weer in een organisatie. Identiteit en imago zijn niet alleen een belangrijke basis van een organisatie, maar dienen ook steeds meer als belangrijk uitgangspunt voor de huisvesting van de organisatie.

6.2 Desk- en fieldresearch

Naast de gevonden literatuur is er nader onderzoek verricht. Hierin is een onderscheid gemaakt in desk- en fieldresearch. Bij deskresearch is onderzoek gedaan naar de al beschikbare gegevens in de organisatie. De observaties, de gesprekken met experts en de directrice en vestigingsmanager van Dynamisch Duo worden onder field research geplaatst.

6.2.1 Deskresearch

In deze subparagraaf ligt vooral de nadruk op de gegevens buiten de theorie dat al eerder is behandeld in hoofdstuk 3. Er is vooral gezocht naar informatie in de organisatie (jaarplannen, rekeningen, weekplanningen, e.d.).

⁴⁴ <http://www.cfpb.nl/onderzoek/instrumenten/wodi-toolkit/>, 20-05-2010

⁴⁵ <http://www.cfpb.nl/onderzoek/instrumenten/rekenmodel-pact/>, 20-05-2010

Bij aanvang van de stage werd direct een handboek overhandigt.⁴⁶ Dit handboek dient voor alle medewerkers van Dynamisch Duo als onderlegger of naslagwerk voor allerlei werkzaamheden.

Het handboek begint met een inleidend hoofdstuk over het ontstaan van de organisatie en toont daarna de voor de organisatie geldende waarden en werkwijze (corporate identity) die verwerkt zijn in hoofdstuk 1. Ook de organisatiestructuur wordt in kaart gebracht, zodat men weet bij wie men terecht moet zijn voor verschillende zaken. Het handboek toont verder de werkwijze bij verschillende trajecten (coaching, outplacement of re-integratie), regelingen en afspraken voor raamcontractanten en arbeidsvoorwaarden.

Overige informatie uit het handboek dat nuttig bleek bij het onderzoek:

- *'Er is 1 gezamenlijke bijeenkomst per maand, in principe de eerste maandag van de maand van 10:00 tot 12:00 uur. De ene maand DD overleg, de andere maand intervisie.'*
- *'De intentie is om in 2010 een bibliotheek op te bouwen. Tot die tijd kunnen boeken geleend worden via de office assistant.'*
- *'Voor de raamcontractanten is geen vaste werkplek beschikbaar. Werknemers in loondienst hebben voorrang op de beschikbare werkplekken. Voor alle spreekruimten zal een laptop beschikbaar zijn om te werken tussen de coachingsgesprekken in.'*
- *'Dossiers worden opgehangen in de dossierkast. Overige documenten bewaren de raamcontractanten in hun postvak.'*
- *'Het is niet toegestaan op kantoor van DD werkzaamheden te doen voor het eigen bedrijf, ook niet op de laptops in de spreekruimten.'*
- *'Met het oog op veiligheid, kwaliteitsbewaking en professionaliteit is het niet toegestaan coachees thuis te ontvangen of te bezoeken. Alle gesprekken vinden plaats op kantoor bij Dynamisch Duo.'*

Naast de verschillende documentatie is ook op de interne server gekeken naar de agenda om inzage te krijgen in het gebruik van de spreekkamers. Het valt vooral op dat de coaches heel flexibel zijn in het plannen en dat er vijf spreekkamers tot hun beschikking staan. Op het moment worden de vijf kamers niet volledig benut en staan deze soms meerdere uren leeg tot de volgende afspraak. Tevens vullen sommige deze agenda niet in en ontvangen dus mensen in kamers die wel door een ander is gereserveerd.

Door ook alle spreekkamers naast elkaar te houden van meerdere weken kon ook opgemerkt worden dat er veel ingeschoven kon worden en zo soms zonder de vijfde kamer gewerkt kan worden. Sommige spreekkamers waren soms helemaal leeg op één afspraak na. In een andere, meer volgeboekte, spreekkamer was op het zelfde tijdstip ook nog ruimte, deze had men dus beter kunnen vullen. Doordat hier geen strenge regels aan verbonden zijn en men ook niet genoodzaakt is efficiënter te plannen in de agenda, wordt er door de medewerkers nogal makkelijk mee omgegaan.

Er zou dus een strenger beleid op het gebruik van de spreekkamers moeten komen zodat meer efficiency bereikt kan worden en er uiteindelijk ook met minder spreekruimten gewerkt kan worden en dus geld bespaard kan worden (door bijvoorbeeld één Regus card minder te nemen). Men zou de agenda van de spreekruimten kunnen opdelen in blokken van 1 of 1,5 uur op vaste tijden waaruit de coaches kunnen kiezen. Op deze manier wordt een spreekkamer dus beter gevuld en komt deze niet meer zo vaak leeg te staan.

6.2.2 Field research

Voor het field research is gebruik gemaakt van interne gesprekken en externe gesprekken met een aantal mensen uit het werkveld. Ook zijn er bedrijven benadert voor vragen met betrekking. Deze gesprekken zijn in een informele sfeer gehouden en gingen vooral in op kennisdeling, het onderzoek dat was verricht en of dit in lijn lag met hetgeen in het werkveld.

⁴⁶ Handboek Dynamisch Duo, versie december 2009

Drs. M. Pronk en Drs. S. Jansen, Dynamisch Duo, Den Haag

Met de directrice en de vestigingsmanager zijn er meerdere malen gesprekken gevoerd waarin missie, visie centraal stonden en hoe zij de nieuwe huisvesting voor zich zien. In het begin was er een wens van zeven spreekruimten, maar de huidige caseload liet merken dat dat echt te veel zou zijn, gezien er nu voldaan kan worden met vier of vijf. Beide panden in de huidige situatie sloten niet aan bij de organisatie en is er eigenlijk een mix van deze twee nodig, de hoge mate van afwerking van Regus, maar het toch meer sfeervolle van de Molenstraat. Tevens had men ook ideeën over een bedrijfsverzamelgebouw met branche gerelateerde bedrijven, zoals Bink 36 of de Caballero fabriek in de Binckhorst, maar dit leek na onderzoek ook niet ideaal omdat dit soort complexen vaak buiten het centrum liggen en dus wat moeilijker te bereiken zijn met het openbaar vervoer. Later is hen ook gevraagd naar het gebruik van de kleur oranje, het fruit en de steigerhouten tafels om hun corporate identity te kunnen vertalen naar de inrichting en huisvesting.

Dhr. C. van Wesep, Helm & Wesep makelaardij, Den Haag

Helm & Wesep makelaardij is benaderd om inzicht te kunnen krijgen in de kantorenmarkt van Den Haag. Met name veel huuraanbod op het moment, dus kopen lijkt niet zeer aantrekkelijk voor de organisatie, omdat de aangeboden panden een veel te hoge verkoopprijs hebben. Het gaat vooral om wat meer luxe panden of oude kantoorvilla's en dit is niet wat bij de corporate identity van Dynamisch Duo past. C. van Wesep heeft tevens het opgestelde Programma van Eisen (PVE) bekeken en heeft wat aanvullingen daarop gegeven. Gebouwcriteria ontbraken en is er aan de hand van de uitgereikte documenten van C. van Wesep kwaliteitscriteria opgesteld waarin onderdelen zijn verwerkt waarop panden beoordeeld kunnen worden.

Dhr. R. Truffino, Ideal Projects, Voorschoten

Ideal Projects biedt huisvestingsoplossingen aan organisaties. Met Dhr. Truffino is ingegaan op het PVE. Deze adviseerde om zo goed mogelijk wat nodig is te omschrijven om een zo helder mogelijk beeld te kunnen geven aan de makelaar zodat hij beter begrijpt wat er gezocht moet worden.

Een collega heeft het opgestelde kwaliteitscriteria bekeken die aan de hand van documenten van Helm & Wesep is opgesteld en vond dat er nogal vage begrippen in voor kwamen en vond sommige criteria overbodig. Met deze informatie is het schema aangepast.

6.3 Observatie

De observatie van de huidige situatie⁴⁷ heeft ook als input gediend voor het opstellen van de kwaliteitscriteria. Door dit als input mee te nemen wordt duidelijk op welke zaken gelet moet worden.

Het IOC is een nogal gedateerd pand, wegens de wat verouderde uitstraling en het achterstallig onderhoud door de beheerder. Dit is ook te merken in de units van Dynamisch Duo die aan de achterkant van het pand zijn gevestigd.

Van direct (zon)licht is geen sprake. De ramen zitten niet in de muur van de kantoorruimten, maar op de gang, waardoor het licht niet ver genoeg kan reiken tot diep in de kamers. In één kantoorruimte wordt er geprobeerd het tekort aan licht te compenseren met wat TL-verlichting in het plafond. De tweede kantoorunit heeft duidelijk minder licht en heeft geen TL-verlichting maar staande schemerlampen. Nog steeds wordt hier door het IOC niets aan gedaan.

Het kantoor van Regus straalt vooral zakelijkheid uit. Het interieur is niet bijzonder en is overal in het kantoor hetzelfde. Door de verhuurder wordt dan ook geen eigen meubilair toegelaten. Elke unit heeft hetzelfde standaard kantoormeubilair en ook de kleuren zijn door het hele pand niet anders. Het moet haast ook wel omdat men hier huurt van een grotere organisatie en deze heeft gekozen voor een standaard en zakelijke uitstraling om zoveel mogelijk klanten aan te trekken. Het komt daarmee tegelijkertijd ook saai over en de hurende organisaties vallen niet op, doordat zij niet hun eigen stempel kunnen drukken. In tegenstelling tot het IOC biedt Regus wel meer ARBO-conforme⁴⁸ werkplekken. Ze zijn ruimer, lichter en voorzien van klimaatregeling en te openen ramen.

⁴⁷ Bijlage 7 Observatielijst

⁴⁸ Bijlage 10 ARBO wetgeving

6.4 Samengevat

Aan de hand van literatuuronderzoek, observaties en gesprekken in het werkveld is duidelijk geworden dat er een groot gat heerst tussen de huidige huisvesting van Dynamisch Duo en de wensen die zij er aan stelt. Het is dus noodzakelijk voor de organisatie een passende huisvesting te kunnen vinden waar zij hun werkwijze in kunnen voortzetten en uitbreiden. Met behulp van het onderzoek is invulling gegeven aan de wensen van de organisatie. Deze invulling gaat in op de benodigdheden die de eindgebruiker nodig zal hebben om zijn/haar werkzaamheden binnen Dynamisch Duo te kunnen verrichten. Hierbij wordt rekening gehouden met richtlijnen van de ARBO-wetgeving en komen tot uiting in het programma van eisen in hoofdstuk 7.

7. Programma van eisen

In de voorgaande hoofdstukken is onderzoek gedaan naar de theorie, de huidige en gewenste situatie en de visie van mensen in het werkveld. Deze opgedane kennis en informatie dienen als input voor het uiteenzetten van het Programma van Eisen, welke een overzicht geeft van de wensen en behoeften van Dynamisch Duo ten aanzien van de nieuwe huisvesting.

7.1 Uitgangspunten

Ligging	Stadscentrum Den Haag
Omgeving	Dichtbij OV mogelijkheden (< 5 min)
Kamertypen	Werkkamers (max 4 werkplekken per kamer), spreekruimten en middelgrote (vergader)ruimten
Aantal werkplekken	Vast voor loondienst (10) en flexibel voor ZZP

7.2 Randvoorwaarden

Locatiekeuze en de bereikbaarheid zijn zeer belangrijk voor Dynamisch Duo, met name omdat zij zichtbaar en vindbaar willen zijn voor coachees.

Locatie

Dynamisch Duo heeft in haar strategie ten doel gesteld uit te groeien tot het beste bureau voor begeleiding van arbeidsvraagstukken in de Haagse regio. Het is dan logisch dat het pand zich ook in deze regio bevindt en met name in het centrum van de stad, dichtbij de mensen.

De huidige locaties op de Molenstraat en de Parkstraat bevinden zich ook in het centrum van Den Haag en worden wegens de ligging door de organisatie als zeer prettig ervaren.

Bereikbaarheid

Om ervoor te kunnen zorgen dat de coachees gemakkelijk bij het kantoor van Dynamisch Duo kunnen komen en afhankelijk van de situatie soms niet over een auto beschikken is het belangrijk dat er goede OV mogelijkheden in de buurt zijn. Het centrum van Den Haag is daarom erg aantrekkelijk omdat deze goed te bereiken is met onder andere tram en bus. Een halte moet binnen 5 minuten te bereiken zijn.

Tevens zal de locatie ook met de auto gemakkelijk te bereiken moeten zijn vanaf de grote weg (A12 en Rijksweg) en dienen er vooral parkeermogelijkheden in de buurt te zijn, het liefst bij de locatie.

Daarbij is het van belang dat de locatie ook voor minder valide goed bereikbaar is, bijvoorbeeld een parkeerplaats voor de deur.

Financieel

Dynamisch Duo heeft een budget opgesteld van € 5000,00 per maand inclusief servicekosten. Daarbij is er een investeringsbudget van € 30.000,00 opgesteld dat voor de inrichting gebruikt kan worden zoals aan een verhuizer, schilder, meubilair, etc.

7.3 Beeldverwachting

De verschijningsvorm, de architectuur en de inrichting van de algemene en centraal gebruikte ruimten dienen in overeenstemming te zijn met de corporate identity van Dynamisch Duo.

Exterieur

De directie van Dynamisch Duo heeft een sterke voorkeur voor een sfeervol (karakteristiek) pand. Hieronder wordt verstaan dat het pand niet te zakelijk en afstandelijk overkomt en een meer gemoedelijke sfeer heeft waarin coachees zich prettig voelen.

Het pand moet goed onderhouden zijn wat klanten aantrekt. Niet alleen gevel, maar ook naar binnen toe moet het pand een verzorgde uitstraling hebben.

Het pand moet tevens toegankelijk zijn voor minder validen. Een trap voor de ingang zou prima zijn indien er ook een traplift aanwezig is voor deze personen.

Interieur

Om het imago en de identiteit van de organisatie zo goed mogelijk weer te geven aan de binnenkant van het pand kan er gekozen worden voor een huisstijl met daarin het gebruik van een bepaalde kleur en materialen.

Kleur

Dynamisch Duo heeft op dit moment in haar logo, inrichting en op haar visitekaartje gebruik gemaakt van de kleur oranje. In het interieur op de Molenstraat zijn veel oranje accessoires te vinden en staan er in de gesprekruimten oranje stoelen, tissueboxen, etc. Het moet dus voor de organisatie mogelijk blijven om deze (of andere) kleur ook te kunnen toepassen op de inrichting in de nieuwe huisvesting.

Materiaal

Hoewel er in elk kantoor gebruik wordt gemaakt van verschillende materiaalsoorten is er op dit moment nog geen voorkeur gegeven voor bepaalde materialen. Wel zou er in de uitvoering van de meubels voor een bepaalde stoffering of materiaalsoort gekozen kunnen worden, zoals steigerhouten meubels die nu in het interieur van de spreekruimten staan en de corporate identity spreken van de organisatie.

Ruimtegebruik⁴⁹

De directie van Dynamisch Duo wil dat er geen grote kantoortuinen worden gerealiseerd in verband met de concentratie en hiermee vallende prestatie van de werknemers. Ook voor de cliënten is het van belang dat zij zich op hun gemak en niet bekeken voelen. Hiervoor zijn dus afgescheiden spreekruimten voor nodig. De indeling van het pand moet dus activiteitsgerelateerd zijn, waarbij ook secundaire ruimten worden gescheiden van de werkplekken.

Voor de freelancers (zzp) geldt dat zij gebruik kunnen maken van een laptop en draadloos netwerk in de spreekruimten en op deze wijze tussen hun afspraken door even kunnen werken. Het is niet de bedoeling dat zij een werkplek bezet houden die bestemd is voor iemand in loondienst, tenzij deze niet bezet is.

De ruimten en met name de (coach)gesprekruimten dienen ook goed te bereiken zijn door minder validen. Een lift inpandig zou nodig kunnen zijn indien de organisatie op hoger gelegen etages gevestigd wordt. Deze is uiteraard niet nodig wanneer er een huisvesting gevonden wordt op de begane grond.

⁴⁹ Bij het omschrijven van het (secundair) ruimtegebruik is gebruik gemaakt van de Werkplekwijzer van het CFPB.

Secundair kantoorgebruik

Ontvangen

Klanten, externen en bezoekers moeten ontvangen kunnen worden en eventueel plaats kunnen nemen in een wachtruimte. Dit hoeft geen afgezonderde ruimte te zijn. Als er maar wel de mogelijkheid is om mensen even te kunnen laten zitten en/of te lezen (nieuwsbrief/flyer). Ook voor de medewerkers draagt een aangename entree bij aan een plezierige werkomgeving.

De ontvangstruimte kan, indien daar ruimte voor is ook als werkplek dienen voor één of meerdere medewerkers. In het geval van Dynamisch Duo kunnen hier de office assistants plaatsnemen. Het is niet direct noodzakelijk dat in de ontvangstruimte werkplekken gecreëerd worden als er zich een werkkamer naast deze ruimte bevindt.

Het meubilair in de ontvangstruimte kan variëren van een kleine hal met receptiebalie en wachtkamerbankje, tot een representatieve receptieruimte met een luxe receptiebalie en bijpassende design zithoek. In het geval van Dynamisch Duo zullen de drie huidige (design) kuipstoelen gebruikt worden bij de inrichting van een ontvangstruimte.

Print- en kopieer ruimte

Wegens het vele gebruik van de printer en de daarmee samenhangende handelingen als perforeren en nieten van de documenten zou het wenselijk zijn deze activiteiten wat meer af te scheiden van de werkruimte. Op deze manier ondervinden werknemers geen overlast van de aanloop en de geluidsproductie van de apparaten. Tevens is het volgens de ARBO wetgeving niet verantwoord wanneer de printers dicht bij de medewerkers staan doordat deze schadelijke stoffen afstoten.⁵⁰

Pantry

Gezien de huidige situatie waarbij koffie/thee op één van de werkkamers gehaald moet worden is het wenselijk hier een aparte ruimte voor te creëren. Dit kan simpel bereikt worden in de vorm van een aanrechtblad met (koel)kast, maar kan ook uitgebreid worden met een zithoek of bar. Deze ruimte kan tevens gecombineerd worden met de print- en kopieer ruimte en ook functioneren als een ontmoetingsplaats van collega's. Door deze faciliteiten uit de werkkamers te halen wordt het in deze ruimten rustiger en is er minder afleiding.

Formeel overleg

Om workshops en/of cursus te zijn de huidige gespreksruimten voor coachgesprekken veel te klein. Gezien de grootte en de groei van het aantal medewerkers is het belangrijk dat er regelmatig overleg gehouden kan worden en dat hier een aparte ruimte voor is. Om meer mogelijkheden te bieden voor het gebruik van de ruimte kan er ook aan een wat meer informele inrichting gedacht worden zodat lunch gezamenlijk genuttigd kan worden.

Coachgesprekken

Gezien het primair proces van de organisatie gericht is op de klant, de coachee, is het belangrijk dat deze zich op zijn gemak voelt en dat er privacy geboden wordt. De ruimten moeten de coachee de mogelijkheid bieden zich te kunnen openen en op hun gemak te laten voelen. Gezien de huidige bezetting van de spreekruimten en door in de toekomst beter de ruimten te benutten met een goede planning kan er met 5 ruimten worden volstaan.

Het bovenstaande programma van eisen geeft richting aan pand en locatie keuze. Omdat Dynamisch Duo wilt uitgroeien tot een bekend bureau in Den Haag, zal er specifiek op locaties in de stad gekeken moeten worden en niet in de regio daar omheen. Het pand moet een niet te zakelijke en kille uitstraling hebben, omdat deze niet aansluit bij de corporate identity van de organisatie. De Haagse

⁵⁰ <http://www.arbobondgenoten.nl/arbothem/gevstof/toner/tonerthemakaart.htm>, 21-05-2010

binnenstad heeft veel karakteristieke panden met mooie gevels, maar zijn van binnen niet erg flexibel. Bij deze panden is het van belang dat er goed gekeken moet worden naar de mogelijkheden om naast de werkplekken in het pand extra ruimte te kunnen creëren voor gesprekruimten door middel van systeemwanden.

7.4 Functionele, ruimtelijke en facilitaire eisen

In deze paragraaf worden de wensen van de organisatie uitgewerkt in een ruimtelijk programma van eisen waarmee het benodigde aantal vierkante meters berekend wordt aan de hand van de NEN 2580.⁵¹

Het schema wordt in bijlage 11 weergegeven en zijn de oppervlakten ingevuld aan de hand van de Werkplekwijzer⁵² van het Center for People and Buildings waarin de NEN 1824 wordt gehanteerd voor minimale afmetingen van de werkplek.

Aan de hand van dit schema kunnen er verschillende scenario's berekend worden. Het is afhankelijk van de geselecteerde panden welk scenario het beste past bij de inrichting ervan.

Wanneer het secretariaat een aparte werkplek heeft en niet in een teamruimte wordt geplaatst, dan zal er kunnen worden volstaan met één teamruimte. Maar dan is de ruimte meteen vol en zijn er geen mogelijkheden om groei te kunnen opvangen. Daarom wordt bij de berekening uitgegaan van een apart secretariaat met twee teamruimten.

Dit zelfde geldt bij de bepaling van de grootte van de vergaderunit. Gezien het feit dat er op dit moment maar één keer in de maand wordt vergaderd met de complete groep is het zonde voor deze ruimte te veel vierkante meters in te nemen. Doordat de organisatie in de toekomst verwacht teamcoaching en workshops te kunnen geven is een grote ruimte wel gewenst. Bij de berekening wordt uitgegaan van een ruimte voor 15 personen. Wanneer er vergadert wordt kunnen een paar stoelen bijgezet worden en is er door het kunnen verschuiven van de tafels ruimte om teamcoaching of workshops mogelijk.

7.5 Scenario's

Aan de hand van het schema met de oppervlakte per object kan het totaal benodigd oppervlak worden berekend voor de verschillende scenario's.

Omdat in de makelaardij een huurovereenkomst wordt gerekend met een verhuurbare vloeroppervlakte (VVO) zal volgens de NEN 2580^{53, 54} het VVO en BVO berekend moeten worden.

Omdat het schema is ingevuld aan de hand van de Werkplekwijzer zijn alleen de nuttig functionele oppervlakten (NFO) getoond. Om uit te rekenen hoeveel VVO een huurder nodig heeft, moet een opslag voor ruimteverlies worden berekend bovenop het NFO. Het NFO wordt in de NEN 2580 aangeduid met 63.5% van het BVO. Het VVO is afhankelijk van de meetmethode en valt tussen de 65 en 90%. Om een eenduidige berekening te maken wordt in dit onderzoek het VVO op 80% van het BVO vastgesteld. De BVO hoeft echter niet uitgerekend te worden aangezien een makelaar het VVO in de huurovereenkomst vermeldt en niet het BVO.

Tabel 3: Verhouding NEN 2580

Verhouding			
BVO	NVO	VVO	NFO
100%	90%	80%	63,5%

⁵¹ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2006

⁵² J. van Meel, Y. Martens e.a.: Werkplekwijzer, 4^e druk, Center for People and Buildings, Delft, 2007.

⁵³ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2006.

⁵⁴ http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/1/12/NEN_2580.JPG/350px-NEN_2580.JPG, 13 mei 2010

Tabel 4: Scenario's

Berekening NFO, VVO in m ²			
Scenario		NFO	NVO
1	zonder secretariaat, 2 teamruimten	139,5	175,75
2	secretariaat, 2 teamruimten	159, 5	200,9
7	1 + vergaderunit 16 personen	170,5	214,8
8	2 + vergaderunit 16 personen	174,5	219,8

7.6 Indeling

Nadat een scenario is gekozen is van belang een idee te hebben over de indeling van de ruimte wanneer men een pand bezichtigd. Door het relatiediagram op te stellen kan er een beeld gecreëerd worden over een mogelijke indeling. Onder relaties wordt verstaan de mate waarin de organisatieonderdelen met elkaar communiceren, zowel qua intensiteit als qua frequentie.⁵⁵

7.6.1 Relatiediagram

Tabel 5: Onderlinge relaties Dynamisch Duo

	O	RS	PK	P	FO	CG	DIR	WP
O								
RS	++							
PK	-	+						
P	+	-	+					
FO	-	-	-	+				
CG	+	-	-	+	-			
DIR	-	++	-	+	+	-		
WP	-	+	+	+	-	-	+	

O	Ontvangen	-	geen relatie
RS	Receptie & Secretariaat	+	relatie
PK	Printen & Kopieren	++	sterke relatie
P	Pantry		
FO	Formeel overleg		
CG	Coachgesprekken		
DIR	Directie		
WP	Werkplekken		

7.6.2 Vlekkenplan⁵⁶

Aan de hand van de relaties uit het relatiediagram kan een voorbeeld van een indeling gemaakt worden door middel van een vlekkenplan. Ideaal zal zijn als voor deze indeling een passende huisvesting gevonden kan worden, maar de indeling zal vooral als leidraad gebruikt moeten worden om de 'vlekken' die een (sterke) relatie hebben bij elkaar te plaatsen. Het opgestelde vlekkenplan is te vinden op de volgende pagina.

⁵⁵ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2006

⁵⁶ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2006



Afbeelding 5 : Vlekkenplan

8 Kwaliteitscriteria

Nadat er aan de hand van het Programma van Eisen panden worden geselecteerd zal de organisatie een goed afgewogen keuze moeten maken. Om de organisatie daarbij te kunnen helpen is in dit hoofdstuk een formulier opgenomen met criteria waarop de panden beoordeeld kunnen worden. Het schema is aan de hand van de uitgereikte documenten van C. van Wesep en de vestigingsplaatsfactoren van Kohnstamm en Regterschot (1994)⁵⁷ naar eigen invulling opgemaakt.

8.1 Uitleg

Aan de hand het beoordelingsformulier kan een cijfer worden gegeven aan een pand. Dit gebeurt door per onderwerp in het schema een cijfer te geven van 1 tot 5, waarbij 1 geïnterpreteerd moet worden als laagste cijfer (niet aanwezig/ slecht) en 5 als hoogste cijfer (goed aanwezig, beste). De wensen van de organisatie zijn omgezet in prioriteiten die per onderdeel worden weergegeven, waarbij 1 als lage, 2 als normale en 3 als hoge prioriteit moeten worden geïnterpreteerd. Door deze prioriteiten toe te voegen aan het schema tellen de punten zwaarder mee in het eindcijfer. De hoogst haalbare score wordt bereikt wanneer bij alle onderdelen met een 5 wordt beoordeeld.

Tabel 6: Beoordelingsformulier (Excel sheet)

Waardering en score per object							
		1	2	3	4	5	
Algemeen							22
ligging en herkenbaarheid	2				4		8
zakelijke voorzieningen (koerier-, drukservice)	1			3			3
personeelsvoorzieningen (winkels, horeca)	1			3			3
omgeving (centrum)	2				4		8
Bereikbaarheid							35
openbaar vervoer	3					5	15
particulier vervoer	2				4		8
parkeermogelijkheden	3				4		12
Kwaliteit van het gebouw							56
uitstraling	2			3			6
gebruiksmogelijkheden (indeling, inrichting)	3				4		12
stramien (indeelbaarheid)	2			3			6
toegankelijkheid mindervaliden	2				4		8
staat van het pand extern (gevel)	2			3			6
staat van het pand intern	3				4		12
inloop/ toegangsbeveiliging	2			3			6
Gebouwtechnische aspecten							20
bouwkundige kwaliteit	2			3			6
installatie-technische kwaliteit	2			3			6
onderhoudsaspecten	2				4		8
Belevingsaspecten							39
klimaatregeling (ventilatie, verwarming)	2				4		8
verlichting (daglichtinval)	3					5	15
verlichting (compensatie)	2				4		8
akoestiek	2				4		8
Totaal							
Score totaal							172
Maximaal haalbare score							225
Scorepercentage							7,644444
Beoordelingscijfer							7,6

⁵⁷ Kohnstamm, P.P. en Regterschot, L.J.: De manager als bouwheer, 1^e druk, ten Hagen & stam, 1994.

8.2 Toepassing

In deze paragraaf zullen drie panden beoordeeld worden aan de hand van de opgestelde kwaliteitscriteria. Deze panden zijn geselecteerd na een zoekopdracht op Funda.nl, waarbij in het huur aanbod geselecteerd is op het aantal beschikbare vierkante meters. Regus is hierin meegenomen omdat deze door haar flexibiliteit en service nog steeds een aantrekkelijk pand blijft. De plattegronden geven aan waar de panden (B) zich bevinden ten opzichte van de Molenstraat (A).

Aan de hand van de scores kan de organisatie een beslissing nemen welk pand te nemen. In deze paragraaf wordt in één overzicht de beoordelingen van alle drie de panden tegelijk getoond. Wanneer er interesse is naar de beoordelingen per pand wordt er doorverwezen naar bijlage 11.

8.2.1 Benoordenhoutseweg



Huurprijs	€ 99,00 per vierkante meter per jaar (19% BTW van toepassing)
Service kosten	€ 16,00 per m ² per jaar, te vermeerderen met de wettelijk verschuldigde omzetbelasting
Aanvaarding	In overleg
Status	Beschikbaar
Hoofdbestemming	Kantoor
Soort bouw	Bestaande bouw
Bouwperiode	Omstreeks 1927
Totale vloeroppervlak	2.449 m ²
In units vanaf	20m ²
Aantal bouwlagen	4 verdiepingen
Voorzieningen	Inbouwarmaturen, liften en te openen ramen
Ligging	Kantorenpark, winkelcentrum en woonomgeving

8.2.2 Laan van Meerdervoort



Koopprijs	€ 1.095.000 kosten koper
Huurprijs	€ 165 per vierkante meter per jaar (19% BTW van toepassing)
Service kosten	€ 30 per m ² /j (19% BTW van toepassing)
Aanvaarding	In overleg
Status	Beschikbaar
Hoofdbestemming	Kantoor
Soort bouw	Bestaande bouw
Bouwperiode	Voor 1905
Totale vloeroppervlak	730 m ²
In units vanaf	95 m ²
Perceeloppervlakte	494 m ²
Aantal bouwlagen	4 verdiepingen
Voorzieningen	Inbouwarmaturen en te openen ramen
Ligging	Stadskern en woonomgeving

8.2.3 Parkstraat



Huurprijs Nader overeen te

komen	
Service kosten	€ 35,= per m ² per jaar, te vermeerderen met de wettelijk verschuldigde omzetbelasting, op voorschotbasis.
Aanvaarding	Per direct
Status	Beschikbaar
Hoofdbestemming	Kantoor
Soort bouw	Bestaande bouw
Bouwperiode	Voor 1905
Totale vloeroppervlak	750 m ²
In units vanaf	20 m ²
Aantal bouwlagen	5 verdiepingen
Voorzieningen	Inbouwarmaturen en liften
Ligging	Stadskern en woonomgeving

8.3 Uitslag

Nadat de panden stuk voor stuk zijn beoordeeld is in deze paragraaf in één overzicht de uitslag geplaatst van de geselecteerde panden. Op deze manier worden de onderlinge resultaten ook duidelijk. Tevens is er een toelichting gegeven op de wijze van beoordelen.

Tabel 8: Uitslag per object

Waardering en score per object		1	2	3
Algemeen		16	23	23
ligging en herkenbaarheid	2	8	8	8
zakelijke voorzieningen (koerier-, drukservice)	1	2	3	3
personeelsvoorzieningen (winkels, horeca)	1	2	4	4
omgeving (centrum)	2	4	8	8
Bereikbaarheid		26	29	32
openbaar vervoer	3	9	12	12
particulier vervoer	2	8	8	8
parkeermogelijkheden	3	9	9	12
Kwaliteit van het gebouw		47	60	58
uitstraling	2	6	8	4
gebruiksmogelijkheden (indeling, inrichting)	3	9	12	6
stramien (indeelbaarheid)	2	4	6	10
toegankelijkheid mindervaliden	2	6	4	8
staat van het pand extern (gevel)	2	8	8	10
staat van het pand intern	3	6	12	12
inloop/ toegangsbeveiliging	2	8	8	8
Gebouwtechnische aspecten		18	26	30
bouwkundige kwaliteit	2	6	8	10
installatie-technische kwaliteit	2	6	8	10
onderhoudsaspecten	2	6	10	10
Belevingsaspecten		31	36	40
klimaatregeling (ventilatie, verwarming)	2	8	10	10
verlichting (daglichtinval)	3	9	12	12
verlichting (compensatie)	2	8	6	8
akoestiek	2	6	8	10
Totaal				
Score totaal		138	172	183
Maximaal haalbare score		225	225	225
Scorepercentage		6,133333	7,644444	8,133333
Beoordelingscijfer		6,1	7,6	8,1

Een aantal punten uit de beoordeling worden hieronder toegelicht:

- De Benoordenhoutseweg ligt aan de rand van het centrum en heeft in de omgeving minder personeelsvoorzieningen dan de andere twee die wel in het centrum liggen.
- Het pand aan de Benoordenhoutseweg is een locatie die zeer goed te bereiken is met de auto, maar niet heel direct gelegen OV mogelijkheden biedt. Toch zijn er in de buurt bus mogelijkheden, maar zal men voor tram of trein naar bij het Centraal Station moeten zijn.
- Het openbaar vervoer in het stadscentrum is voldoende aanwezig en om deze te kunnen beoordelen op de locatie is vooral gekeken naar welke vormen van openbaar vervoer en de afstand tot de dichtstbijzijnde halte. De twee locaties in het centrum (Parkstraat en Laan van Meerdervoort) hebben zowel haltes voor de bus als voor de tram, maar krijgen toch geen 5.

Dit omdat een locatie dichtbij het Centraal Station ook nog de trein als vervoersmiddel heeft en daarmee dus hoger zal scoren.

- De Parkstraat biedt in tegenstelling tot de kleine, open parkeerplaatsen van de andere twee een grote parkeergarage onder het pand en scoort daarom hoger
- Het pand aan de Benoordenhoutseweg is de oudste van de drie in deze selectie. Dit hoeft niet altijd wat te zeggen, maar in dit geval is de installatietechnische kwaliteit wel laag beoordeeld omdat het allemaal wat verouderd is. Op het gebied van onderhoud ziet het er allemaal redelijk netjes uit, maar is de inrichting wel enigszins gedateerd.
- Omdat het voor Dynamisch Duo belangrijk is om een eigen identiteit te kunnen geven aan de inrichting en daarmee de corporate identity te kunnen uitstralen is het pand aan de Parkstraat veel lager beoordeeld dan de andere twee. Dit omdat de units gemeubileerd worden opgeleverd met standaard kantoormeubilair en er geen toestemming gegeven wordt aan het verven van de wanden.
- Het pand aan de Laan van Meerdervoort is een sfeervol en gerenoveerd pand, waar de organisatie de vrijheid heeft om zelf de inrichting te bepalen. Door de grote ramen komt er veel licht binnen, maar zal er in de wintermaanden gecompenseerd moeten worden met andere verlichtingsbronnen. Gezien er geornamenteerde plafonds in sommige units zitten zullen hanglampen of kroonluchters opgehangen moeten worden. In sommige units zit een systeemplafond met TL-verlichting.
- Doordat het pand aan de Parkstraat uit een recentere bouwperiode komt en er modernere bouwtechnieken zijn gebruikt dan bij de andere twee panden die nog voor de jaren '30 zijn opgeleverd is het niet opmerkelijk dat dit pand hoger scoort op de bouwtechnische kwaliteit.
- Het pand aan de Laan van Meerdervoort is gerenoveerd en voorzien van nieuwe installaties en is op het punt installatietechnische kwaliteit dan ook hoog beoordeeld.
- Het pand aan de Parkstraat is hoog beoordeeld op de indeelbaarheid van het pand. Het is dan wel recht toe recht aan, maar door het gebruik van systeemwanden kan wel de gewenste ruimte gecreëerd worden en dat is erg flexibel.
- Klimaatregeling is in alle panden goed beoordeeld, maar de Benoordenhoutseweg wat lager in verband met de wat verouderde radiatoren. Daarnaast kunnen in alle panden ramen geopend worden.

Na het gebruik van het beoordelingsformulier is voor elk pand een cijfer berekend. Met deze cijfers kan een rangschikking gemaakt worden, waarbij duidelijk wordt welke panden interessant zijn en in aanmerking kunnen komen tot keuze van de nieuwe huisvesting.

Tabel 9: Sortering cijfers

Plaats	Pand
8,1	Parkstraat
7,6	Laan van Meerdervoort
6,1	Benoordenhoutseweg

De Parkstraat heeft het hoogste resultaat, maar door in het uitslagenformulier te kijken naar onderlinge resultaten bij de hoogste prioriteiten van de organisatie wordt duidelijk dat de Laan van Meerdervoort meer aantrekkelijk lijkt vanwege het kunnen binden aan de corporate identity van Dynamisch Duo en dat is voor de organisatie erg belangrijk.

openbaar vervoer	3	9	12	12
parkeermogelijkheden	3	9	9	12
gebruiksmogelijkheden (indeling, inrichting)	3	9	12	6
staat van het pand intern	3	6	12	12
verlichting (daglichtinval)	3	9	12	12

Conclusie

Naar aanleiding van het onderzoek wordt in dit hoofdstuk de conclusie getrokken en antwoord worden gegeven op de probleemstelling die vooraf aan dit onderzoek werd gesteld:

‘Op welke wijze zou Dynamisch Duo zich bij groei in de toekomst moeten huisvesten in Den Haag?’

Uit de huidige situatie blijkt dat de huisvesting als niet ideaal wordt ervaren. In het pand aan de Molenstraat worden de grootste klachten ervaren. Slechte daglichtvoorziening, weinig tot geen compensatie van dit daglicht, minimale klimaatbeheersing en slecht onderhouden. Het pand aan de Parkstraat is te zakelijk, te kil en er kan te weinig een stempel worden gedrukt op de inrichting. De organisatie is dus erg ontevreden en er heerst een groot gat tussen de huidige en gewenste situatie.

Er wordt vanuit de organisatie de voorkeur gegeven aan een huisvesting waar alle medewerkers in passen en er mogelijkheden zijn tot groei. Bij Dynamisch Duo werken er op het moment 21 medewerkers. Daarvan werken er 12 als raamcontractant voor de organisatie en hebben, afhankelijk van hun caseload, een flexibel werkrooster. De andere 9 medewerkers werken in loondienst en werken vaste dagen op kantoor en hebben dan ook een vaste werkplek. Dynamisch Duo verwacht in 2013 te zijn gegroeid tot 15 medewerkers in loondienst en 20 raamcontractanten.

Daarnaast wil de organisatie de corporate identity van de organisatie aan de nieuwe huisvesting kunnen koppelen door een eigen stempel te drukken op de inrichting. Dit is reeds in de huidige situatie al gerealiseerd met allerlei oranje accessoires en op canvas gedrukte foto's van sinaasappelen, maar kan nog verder geïmplementeerd worden door een zelfde stijl door te trekken door de hele organisatie en niet alleen in de spreekkamers.

Na inventarisatie van de wensen van de organisatie en het onderzoek kan er geconcludeerd worden dat voor Dynamisch Duo de nieuwe huisvesting een uitnodigende uitstraling heeft en niet zakelijk, ruimte biedt aan alle medewerkers, flexibel is om groei te kunnen opvangen en waar de organisatie haar eigen stempel op kan drukken.

Omdat er in de organisatie verschillende activiteiten zijn die elk om een andere ruimte vragen sluit het combinatiekantoorconcept hier het beste bij aan. Voor de coachgesprekken zijn afgeschermdes ruimten nodig en de medewerkers moeten rustig kunnen werken en is een concept als een kantoorruimte te lawaaiër. Daarnaast is er wel een ruimte nodig waar medewerkers elkaar kunnen tegenkomen en een kort gesprek of overleg kunnen voeren, zoals bij een pantry. In de huidige situatie op de Molenstraat zijn er ook verschillende ruimten gecreëerd, maar wordt door ruimtegebrek de koffie in één van de werkunits gehaald en staan in deze unit ook de twee printers van de organisatie. Medewerkers die in deze unit zitten worden dus behoorlijk afgeleid door de regelmatige inloop en zitten in een ruimte waar de printers hun afvalstoffen in uitstoten. Volgens de ARBO wetgeving zou het dus beter zijn als de koffieautomaat en de printers een aparte ruimte krijgen.

Nadat de benodigde ruimten in kaart zijn gebracht in het functionele programma van eisen is het belangrijk te weten hoeveel vierkante meters nodig zijn die van toepassing zijn bij het vinden van een geschikt pand. In het ruimtelijk programma van eisen worden de vierkante meters per ruimte weergegeven. Aan de hand van het ruimtelijk programma van eisen zijn verschillende scenario's omschreven voor de organisatie. Elk van deze scenario's heeft een ander aantal benodigd vloeroppervlak en zal door de organisatie bepaald moeten worden.

Aan de hand van het programma van eisen en het gekozen scenario kunnen er panden geselecteerd worden. Om in het volgende stadium te kunnen kiezen uit deze panden is er een beoordelingsformulier opgesteld die door de organisatie gebruikt kan worden. Door elk pand te beoordelen kunnen er cijfers worden gegeven. Hoe hoger het cijfer, hoe beter het pand aansluit bij de wensen van de organisatie.

Door dit proces uitvoerig te doorlopen kan er een huisvesting gevonden worden die past bij de identiteit van de organisatie en aansluit op de wensen en gebruiken.

Adviezen

Aan de hand van de conclusie kan er een advies gegeven worden ten aanzien van de huisvesting waarin één pand uit de visie van de auteur geadviseerd wordt aan de organisatie. Tevens zal in het advies worden ingegaan op aan te nemen gebruiken die de beleving van de huisvesting kunnen optimaliseren.

Gebouw

Omdat uit de conclusie blijkt dat het voor Dynamisch Duo erg belangrijk is een huisvesting te vinden die past bij haar identiteit lijkt het pand aan de Laan van Meerdervoort het meest te passen bij de behoeften van de organisatie. Ondanks het feit dat het pand van Regus veel flexibeler is en meer services kan bieden, zal dit pand niet gekozen worden wegens het feit dat er geen eigen stempel gedrukt kan worden op het interieur. Het pand aan de Benoordenhoutseweg is door de lage score bij voorbaat als niet geschikt bevonden.

Het pand aan de Laan van Meerdervoort telt vier verdiepingen (inclusief begane grond) en kunnen per etage verhuurd worden. Doordat het pand niet zeer flexibel is in het aanpassen van ruimten, zal men door het indelingsverlies meer ruimte moeten huren dan berekend was in het onderzoek. Geadviseerd wordt om de begane grond, de eerste en tweede etage te huren. Deze kunnen als volgt ingedeeld worden:

Begane grond	wachtruimte, gesprekruimte, werkplekunit, pantry, print- en kopieerruimte
Eerste etage	directiekamer, werkplekunit, 2 gesprekruimten
Tweed etage	formeel overleg/teamcoaching, 2 gesprekruimten

Werkplek

Conceptkeuze

Uit het onderzoek blijkt het combinatiekantoor de beste oplossing biedt voor de veel verschillende activiteiten binnen de organisatie. Wel moet het concept goed tot uitwerking worden gebracht door daadwerkelijk ook de secundaire activiteiten te scheiden van de werkplek. Een pantry en een ruimte voor de printers kan enigszins gecombineerd worden om ruimte te besparen, maar ideaal is dit niet wanneer de pantry ook als lunchruimte wordt gebruikt. Om meer samenhang te creëren in het pand is het raadzaam om voor de ruimten een kleurstelling vast te stellen. Op deze manier wordt duidelijk dat hier een bepaalde identiteit uit naar voren komt.

Telewerken

Omdat er voor de raamcontractanten is vastgesteld dat zij in principe geen gebruik mogen maken van de werkplekken, moet er voor hun wel gecompenseerd worden in goede voorzieningen om te kunnen telewerken. Wanneer afgesproken wordt dat de raamcontractanten hun eigen laptop meenemen zal de organisatie de gesprekruimten alleen te hoeven voorzien van stroomvoorzieningen en een datakabel. Er zal hierover met de raamcontractanten goed gecommuniceerd moeten worden.

Clean-desk policy

Voor de medewerkers in loondienst zijn er in de huidige situatie werkplekken ingericht. In de nieuwe situatie zullen zij nog steeds gebruik kunnen maken van een bureau met computer, maar gezien het feit dat niet iedereen fulltime aanwezig is wordt er niet efficiënt gebruik gemaakt van deze werkplek. Mede omdat het er netter uitziet wordt door het opruimen van het bureau de werkplek voor iemand anders toegankelijk. Nietmachines, perforators en ander prullaria kunnen in het ladekastje onder het bureau worden gedaan en papieren stapels zouden aan het eind van de dag opgeruimd kunnen worden.

Faciliteiten

Facilitaire voorzieningen

Onder facilitaire voorzieningen valt in dit pand alleen het toilet te noemen. Op elke etage is een luxe toilet ingericht, waar iedereen in het pand gebruik van kan maken.

Pantry

De keuken op de begane grond kan ingericht worden als pantry. Er is ruimte om een zitje of bar te creëren en doordat de keuken grenst aan de tuin met parkeerplaats kan er ook buiten een kleine plek ingericht worden om in de zomer buiten te zitten.

Print- en kopieerruimte

Het is raadzaam om de printers in een aparte ruimte te zetten. Dit kan in het pand gerealiseerd worden door een systeemwand te plaatsen in de werkplekunit op de begane grond. Door de vreemde hoek die erin zit kan deze prima benut worden voor de printers. Deze ruimte moet echter niet te klein worden gemaakt om oververhitting van de apparaten te voorkomen.

Consequenties

In dit hoofdstuk worden de organisatorische, personele en financiële consequenties weergegeven wanneer er gekozen wordt voor het pand aan de Laan van Meerdervoort. Eerst wordt ingegaan op de organisatorische en personele consequenties. Deze consequenties worden aangevuld met de financiële consequenties waaronder investeringen en huurprijs.

Organisatorische consequenties

Een groot voordeel voor Dynamisch Duo, wat met een herhuisvesting wordt bereikt, is het bij elkaar brengen van de medewerkers. In de huidige situatie zitten zij verspreid over twee locaties, ziet of spreekt men elkaar nauwelijks (tijdens de lunch) of niet en worden mededelingen over e-mail of telefoon gedaan. Een nieuwe huisvesting, die ruimte voor iedereen zal bieden, brengt de collega's bij elkaar onder één dak. Dit vergemakkelijkt vooral de onderlinge communicatie en verbetert het contact tussen de collega's onderling. Er wordt onderling minder via e-mail gecommuniceerd (wat de boodschap vaak wat onpersoonlijker maakt) en in plaats van een belafsprake spreekt men elkaar in het echt bij de pantry of printer.

Niet alleen intern zal de herhuisvesting voordelen opleveren, ook voor externen is het duidelijker wanneer men maar naar één locatie hoeft te komen. Vanuit de organisatie kan duidelijker naar buiten worden getreden als één bureau. Zeker voor een (klein) bureau als Dynamisch Duo is het huren van kleine ruimten in twee panden niet eenduidig en onnodig wanneer men met het benodigde vloeroppervlak in één pand terecht kan.

Personele consequenties

Door met het opstellen van het Programma van Eisen rekening te hebben gehouden met de verschillende Arbo- en NEN normen hebben de personele consequenties van de herhuisvesting vooral te maken met de werkomgeving. In de huidige situatie zijn de kamers niet goed verlicht, is er geen klimaatregeling en zijn de ruimten te klein.

Met een verhuizing naar het pand aan de Laan van Meerdervoort bevordert dit de werkplekken van de medewerkers enorm. De units ontvangen direct daglicht, ramen zijn zelf te openen of te sluiten en in de winter kan er gebruik worden gemaakt van de radiatoren. De ruimten zijn van voldoende grootte en voldoen daarmee aan de minimale eisen vanuit de ARBO-wetgeving.

Financiële consequenties

Onder de financiële consequenties vallen de investeringsbegroting en de te verwachten huurprijs voor de organisatie wanneer zij het pand aan de Laan van Meerdervoort zullen betrekken.

Bij de investeringsbegroting is uitgegaan van een situatie waarin Dynamisch Duo haar huidige kantoormeubilair meeneemt naar de nieuwe locatie en het meubilair alleen aangevuld dient te worden. Indien de organisatie besluit over te gaan tot een compleet nieuw meubilair dan zullen de aantallen voor de werkplek aangevuld moeten worden met 8.

Tevens wordt er vanuit gegaan dat de eerdergenoemde systeemwand geplaatst wordt door de oplevering en niet onder de investeringskosten valt van Dynamisch Duo. Het totaal bedrag voor de investeringskosten bedraagt €15.041,60. De gedetailleerde berekening is te vinden in bijlage 12.

Bij het aanbieden van het pand heeft de verhurende makelaar een indeling gemaakt en op basis van de grootte van elke etage het huurbedrag per maand vastgesteld.⁵⁸ Deze indeling ziet er als volgt uit:

Begane grond + 1 ^e verdieping	190 m ²	€ 2.500 per maand
2 ^e verdieping	120 m ²	€ 1.850 per maand
3 ^e verdieping	120 m ²	€ 1.450 per maand

⁵⁸ Huurtermijn: 5 jaar met een optie 5 jaar, doch in overleg met opdrachtgever zijn kortere huurtermijnen bespreekbaar.

Het advies om de begane grond, de eerste en de tweede verdieping te huren bedraagt dan € 4350 per maand. Hierbij moeten nog wel de servicekosten van € 30 per m² per jaar bij worden opgeteld. Het totale bedrag per maand komt dan neer op € 4350 + € 775⁵⁹ = €5125 per maand. Dit ligt net boven het vastgestelde budget van Dynamisch Duo, maar dit pand sluit wel heel erg goed in aan bij de wensen van de organisatie. Er zou ook voor de derde verdieping gekozen kunnen worden in plaats van de tweede. Deze is wel €400 goedkoper, maar is één grote zolderachtige ruimte die nog ingedeeld zou moeten worden.

Het totale kostenplaatje ziet er dan als volgt uit:

Tabel 10 : Kosten Laan van Meerdervoort

Kostenplaatje Laan van Meerdervoort		
Huur		
Huurprijs	€4350	per maand
Servicekosten	€775	per maand
Totaal	€5125	per maand
	(€307500	5 jaar)
Investing		
Inrichting	€11641,6	éénmalig
Overig	€4700	éénmalig
Totaal	€16341,6	éénmalig

⁵⁹ €30*310m²/12 mndn= €775 per maand

Implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt het implementatieplan getoond met daarin de te ondernemen acties. De planning omvat de stappen die de organisatie gemakkelijk kan volgen tot het realiseren van hun nieuwe huisvesting. Het kan zo zijn dat het vinden tot contracteren van een huisvesting zeer snel geregeld is, maar ook juist heel lang kan duren. Deze planning kan ingaan op het moment dat de 'sleutel' overhandigd is.

Tabel 11: Planning

Wat	Wie	Tijd in dagen ⁶⁰	Wat
Entree + wachtruimte		1,3	
Prikborden ophangen	DD	0,1	kurk
Schilderen	Schilder	1	wanden wit + oranje
Inrichten	DD	0,2	accessoires
Werkplek		3,6	
Schilderen	Schilder	1	wanden wit + oranje
Demonderen, inpakken en verhuizen	Verhuizer	0,7	bureaus, archiefkasten, tafels en stoelen
4 nieuwe bureaus	Leverancier	0,5	bureau + ladekast
12 nieuwe bureaustoelen	Leverancier	0,5	bureaustoel
PC's installeren	DD	0,5	beeldscherm + processor
Inrichten	DD	0,4	accessoires
Gesprekruimten		2,2	
Schilderen	Schilder	1	wanden wit + oranje
Tafels	Verhuizer	0,3	steigerhout
6 nieuwe tafels	Leverancier	0,5	steigerhout
Inrichten	DD	0,4	accessoires
Pantry		1,7	
Schilderen	Schilder	1	verf
Pantry plaatsen	DD	0,5	Keukenblok
Tafel	Leverancier	0,2	steigerhout
4 stoelen	Ikea	0	stoelen
Kasten inrichten	DD	0,2	Kopjes, borden, etc.
Vergaderunit		1,5	
Schilderen	Schilder	1	verf
Vergadertafel	Leverancier	0,2	tafel
12 stoelen	Leverancier	0,1	stoelen
Inrichten	DD	0,2	accessoires
Totaal		10,3	

Alles bij elkaar opgeteld zal 10,3 dagen duren, maar sommige activiteiten kunnen tegelijk plaatsvinden en zal hierdoor op een minder aantal dagen uit worden gekomen.

Daarnaast is het ook afhankelijk van de organisatie of deze bijvoorbeeld zelf zal verven of dat zij dit laat doen door een schilder (indien er al geschilderd moet worden). In het eerste geval zal de organisatie dus meer zelf te doen hebben en zal de planning langer duren. Door een schilder dit werk te laten doen, kan de organisatie zelf andere zaken oppakken. Indien er helemaal niet geschilderd hoeft te worden zal de planning korter worden.

⁶⁰ Tijd in dagen gebaseerd op 8 uur per dag

Literatuurlijst

Boeken (theorie)

Baarda, dr. D.B. en Goede, dr., M.P.M. de: Basisboek Kwalitatief Onderzoek. 2^e druk, Houten: Noordhoff Uitgevers, 2005, ISBN 9789020731798.

Boer, P. de en Brouwers, M.P. e.a.: Basisboek Bedrijfseconomie. 7^e druk, Groningen/Houten: Wolters Noordhoff, 2006, ISBN 978900109418-8.

Dam, N. van en Marcus, J.: Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management. 5^e druk, Groningen/Houten: Wolters Noordhoff, 2005, ISBN 9789001210274.

Driel, MRE A. van: Strategische inzet van vastgoed. 5^e druk, Nieuwegein: Arko Uitgeverij BV, 2007, ISBN 9789077072370.

Kok, H.B.: Brugboek marketing voor facilitaire dienstverlening. 1^e druk, Den Haag: SDU uitgevers bv, 2005, ISBN 903952355X.

Kohnstamm, P.P. en Regterschot, L.J.: De manager als bouwheer. 1^e druk Den haag: ten Hagen & Stam 1994, ISBN 9070011069

Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: Facility management. 2^e druk, Alphen aan den Rijn: Kluwer, ISBN 9013032052.

Meel, J. van, Martens Y. e.a.: Werkplekwijzer. 4^e druk, Delft: Center for People and Buildings, 2007, ISBN 9789080772076.

Mobach, M.: Een organisatie van vlees en steen. 1^e druk, Assen: Koninklijke Van Gorcum BV, 2009, ISBN 9789023245315.

Mooij, M.: Kantoorinnovatie. 1^e druk, Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2002, ISBN 9014089376.

Regterschot, J.: Facility management: het professioneel besturen van de kantoorhuisvesting. 1^e druk, Alphen aan den Rijn: Kluwer, 9789026712708.

Scheyndel, Drs. P.A.M. van: Handboek kantoorinnovatie editie 2005/2006. 1^e druk, Den Haag: SDU uitgevers BV, ISBN 901210629-X.

Voordt, Dr. Ir. D.J.M. van der: Kosten en baten van werkplekinnovatie. 1^e druk, Delft: Center for People and Buildings, 2003, ISBN 9789080772014.

Voordt, Dr. Ir. T van der en Wegen, H. van: Architectuur en Gebruikswaarde. 1^e druk, Bussum: Uitgeverij THOTH, 2000, ISBN 978068682618.

Wijsman E.: Psychologie en sociologie. 4^e druk, Groningen/Houten: Wolters Noordhoff, 2004, ISBN 9001400035.

Boeken (begeleidend)

Bouter, Drs. R.F.: Handleiding voor de Afstudeeropdracht 2009/2010. 15^e druk, Den Haag, Academie voor FM HHS, ISBN 9073077095.

Kempen, P. en Keizer, J.: Competent afstuderen en stagelopen, een advieskundige benadering. 3^e druk, Groningen/Houten, Noordhoff Uitgevers, 2006, ISBN 9789001468248.

Artikelen

Bosch, A. van den: Houd de huisstijl in vorm!. Marketing rendement, november 2009.

Herwijer, M. en Veltmaat, A: Ambtenarenhuisvesting Arnhem, FMM, 21^e jaargang, nummer 171, juni 2009.

Kempen, A. van: Corporate branding en Real Estate. Service, 16^e jaargang, nummer 3, augustus 2009.

Kohnstamm, P.P., Croon, T.: Kosten van flexibele kantoorwerkplekken, Factor, december 1999.

Meester, S. de: Ontvangstmanagement. FMM, 21^e jaargang, nummer 171, juni 2009.

Ponsen, B. en Rippen, S.: De kantoornomade als huismus?. FMM, 21^e jaargang, nummer 173, september 2009.

Pullen, W.: Van kakofonie tot symfonie?. FMM, 21 jaargang, nummer 169, april 2009.

Roelofs, E.: Kosten besparen met 'flexibele' werkomgevingen. Facto magazine, nummer 12, december 2006.

Silerings, R.: Stenen met passie. Building Business, november 2008

Overig

Berg, T.J. van den: Communicatie, schriftelijke cursus kantoorinnovatie, 2000

Bongenaar, Drs. A. e.a.: Vestigingsplaatsfactoren en ruimtelijke structuur. TNO Rapport P95-006, 27 februari 1995.

Deal van, R. en Metselaar, C.: De virtuele organisatie. Leiden/Utrecht: Kluwer Bedrijfsinformatie. 1997

Ikiz-Koppejan, Y.M.D. en Voordt, D.J.M. van der: Samenvatting van het rapport Huisvestingskeuzemodel, CFPB, Delft, 2009.

Syllabi

Es, W. van der: Werkplekconcepten. 2009/2010, Facility Management, Haagse Hogeschool, Den Haag.

Diermen, O. van: Accommodatie 1: Accommodatie & Vraag. Den Haag Haagse Hogeschool, Facility Management, 2007/2008.

Joosstens, F.G.L.: Accommodatie Basis deel 2: Accommodatie & Aanbod, Den Haag, Haagse Hogeschool, Facility Management, 2007/2008.

Bouter, Drs. R.F.: Handleiding schriftelijke rapportage. Den Haag: Haagse Hogeschool, Facility Management, 2007/2008.

Collegesheets

Accommodatiemanagement 3, 2007/2008

Vastgoedmanagement, 2009/2010

Werkplekconcepten, 2009/2010

In de organisatie

Handleiding Dynamisch Duo

Ondernemingsplan Dynamisch Duo 2010-2013

Rekeningoverzichten met betrekking tot de huisvesting

Wensenlijst Dynamisch Duo 2009-2010

Toegereikte informatie

Helm & Wesep makelaardij: map bij beoordeling van panden

Ideal projects: voorbeeldtraject (opstellen PVE) in powerpoint document

IOC: plattegrond en informatie pand

Regus: informatie pand en gehuurde unit

Gemeente Den Haag: Brochure Parkeren in de Haagse binnenstad

Internet

www.arbobondgenoten.nl

www.cfpb.nl

www.communicatiecoach.nl

www.dynamischduo.nl

www.fnv.nl

www.funda.nl

www.helmwesep.nl

www.htm.net

www.idealize.nl

www.idealprojects.nl

www.intermediair.nl

www.ioc-den Haag.nl

www.kraan-international.com

www.managersonline.nl

www.mdweekly.nl

www.mens-en-samenleving.infonu.nl

www.officepod.co.uk

www.persbericht.nu

www.recourt.nl

www.regus.nl

www.salarisnet.nl

www.sprout.nl

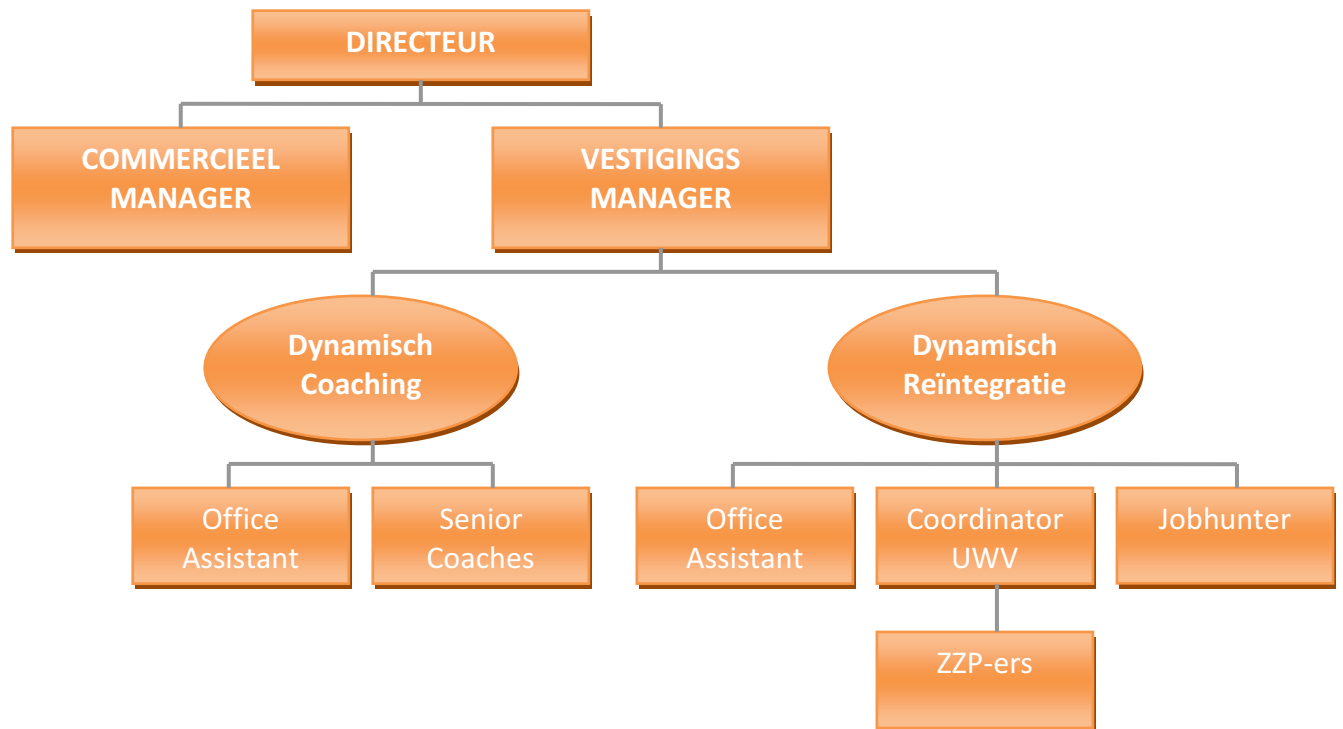
www.wikimedia.nl

www.wikipedia.nl

Bijlagen

1	Organogram Dynamisch Duo	52
2	Organisatiestructuur	53
3	Berekening FTE	54
4	Groeigrafiek	55
5	Levensloop huisstijl	56
6	HK model	57
7	Observatielijst	59
8	Beeldimpressie	60
8	Totaaloverzicht huur	61
9	ARBO wetgeving	62
10	Ruimtelijk PVE	64
11	Uitslag per object	65
12	Investeringsbegroting	68

1 Organogram Dynamisch Duo⁶¹



⁶¹ Doordat deze niet in de organisatie aanwezig was, is het organogram opgesteld door de auteur opgesteld.

2 Organisatiestructuur

Het managementteam

Het managementteam (MT) van Dynamisch Bureau BV bestaat uit een directeur met daaronder een vestigingsmanager en een commercieel manager.

De directeur stelt organisatiedoelen en geeft richting op strategisch niveau. De directeur geeft hiermee vorm en inhoud aan de groei van de organisatie en borgt de continuïteit.

De vestigingsmanager stuurt de medewerkers operationeel aan, optimaliseert de medewerkertevredenheid, bewaakt en optimaliseert de klanttevredenheid, en is alert op het (financiële) resultaat van de werkzaamheden. De vestigingsmanager stuurt de volgende medewerkers aan:

- Office assistants
- Jobhunter
- Coaches in loondienst (coaching, outplacement en re-integratie).
- Coaches met een raamovereenkomst met Dynamisch Duo voor uitvoering van re-integratietrajecten voor UWV.

De commercieel manager optimaliseert het (financiële) resultaat van de organisatie in samenwerking met de andere MT leden. De commercieel manager onderneemt hiertoe commerciële initiatieven en geeft commerciële opleidingen en trainingen aan de medewerkers van Dynamisch Duo. De commercieel manager is ten slotte eindverantwoordelijk voor de offertes en rapportages die opgesteld worden voor alle opdrachtgevers buiten UWV.

De coaches

Binnen Dynamisch Duo wordt onderscheid gemaakt tussen junior en senior coaches in loondienst. Junior coaches voeren alleen re-integratietrajecten uit voor UWV. De senior coaches voeren naast re-integratie ook (team) coachingstrajecten en outplacement uit. Raamcontracten voeren over het algemeen alleen re-integratietrajecten uit voor UWV. Los van de raamovereenkomst kunnen andere opdrachten worden verstrekt.

De coach met UWV specialisatie

Dynamisch Duo heeft voor UWV één coach die trajectoverstijgende zaken in zijn/haar takenpakket heeft. Hij/zij is verantwoordelijk voor de contacten met de individuele arbeidsdeskundigen en werkcoaches van het UWV. De overige coaches hebben trajectgebonden contact met medewerkers van het UWV en geven signalen door aan de contactpersoon van Dynamisch Duo. Deze zorgt er (mede) voor dat de contacten met het UWV soepel verlopen en is alert op commerciële mogelijkheden.

De jobhunter

Sinds 2009 heeft Dynamisch Duo een jobhunter in dienst. De jobhunter benadert de arbeidsmarkt (werkgevers, uitzendbureaus, opleidingsinstituten) met als doel vacatures te verkrijgen voor de coaches die binnen DD worden begeleid. De jobhunter profileert zich bij bedrijven door kosteloze bemiddeling van kandidaten aan te bieden. Vanuit commercieel oogpunt worden ook de diensten coaching, outplacement en re-integratie 2e spoor onder de aandacht gebracht. De jobhunter is specialist op het gebied van subsidies en andere aantrekkelijke regelingen voor werkgevers.

De office assistant

De office assistant voert de administratieve handelingen uit ondersteunend aan de bedrijfsvoering, zoals: facturatie, opmaken dossiers, redigeren van plannen, invoeren gegevens, etc. Ook neemt hij/zij veelal de telefoon op. Tenslotte heeft de office assistant een belangrijke signalerende functie ten aanzien van tijdigheid van rapportages. De office assistant heeft in dit kader contact met alle medewerkers van Dynamisch Duo, opdrachtgevers en potentiële coaches.

3 Berekening FTE

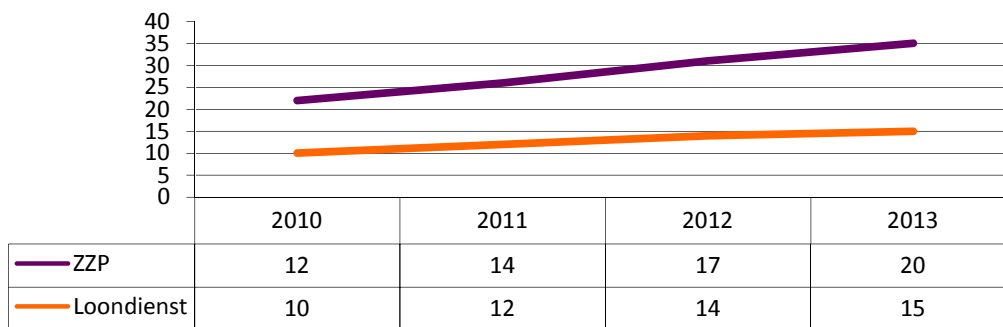
Tabel: Weekoverzicht medewerkers

Medewerkers	ma	di	wo	do	vr	
Ludmilla	x	x	x	x	x	1
Shirley	x	x	x	x		0,8
Maaïke	x		x	x	x	0,8
Maruja	x	x		x	x	0,8
Els	x	x	x	x	x	1
Elly	x	x		x	x	0,8
Klaartje	x	x	x		x	0,8
Rob	x	x	x	x	x	1
Djogeeta	x	x		x	x	0,8
Totaal						7,8

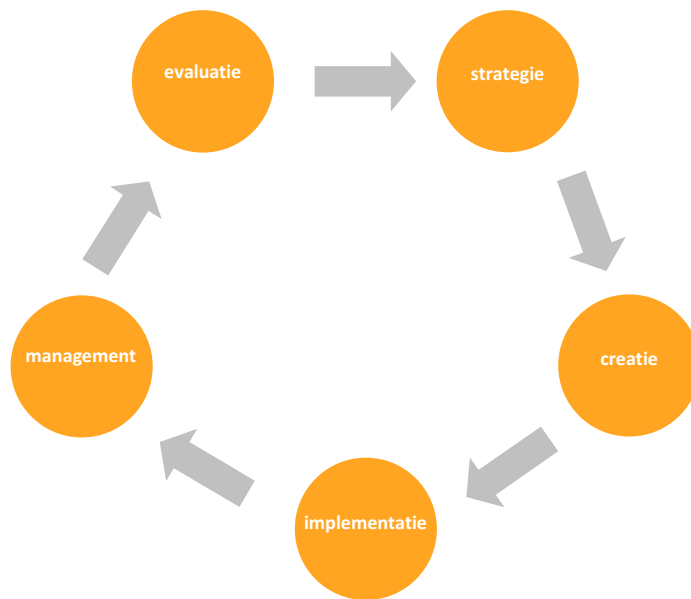
Gebaseerd op een fulltime werkweek van 40 uur.

4 Groeigrafiek

Grafiek 1: Aantallen medewerkers DD

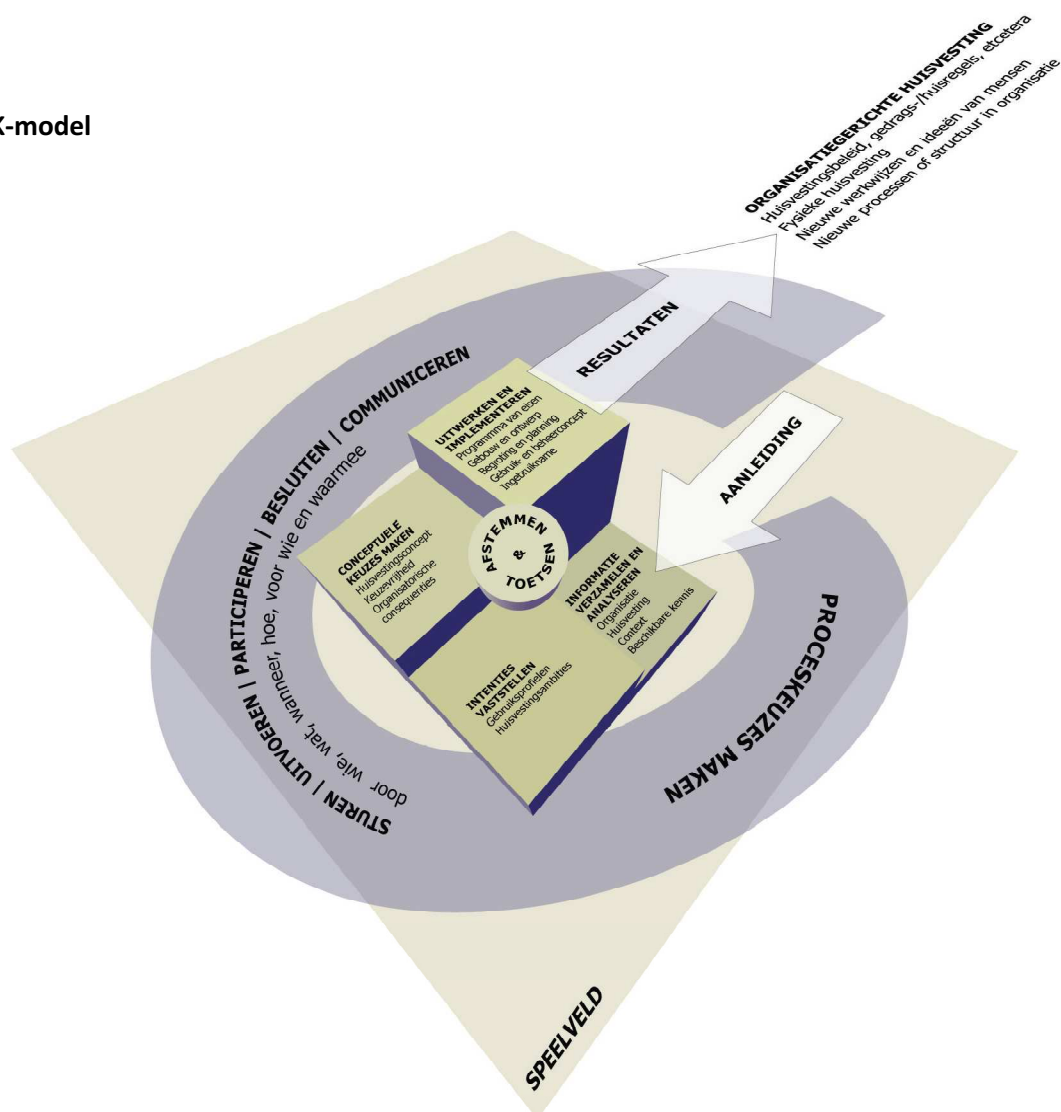


5 Levensloop huisstijl



Evaluatie	Een verandering begint vaak met een evaluatie van de bestaande huisstijl aan de hand van een scan of onderzoek bekijkt men of de huisstijl nog past bij de identiteit van de organisatie.
Strategie	Indien er geen fit meer is wordt opnieuw de positionering van de organisatie bepaald en uitgangspunten voor een huisstijl geformuleerd.
Creatie	In deze fase ontwikkelt het ontwerpbureau een basishuisstijl en ontwerpen die toegepast kunnen worden op diverse huisstijldragers.
Implementatie	Hier wordt de huisstijl geïmplementeerd en toegepast op onder andere gebouwen, voertuigen, drukwerk en digitale middelen (e-mail, website).
Management	Tijdens de managementfase is het belangrijk de huisstijl op de juiste manier te blijven toepassen. Wanneer er te weinig of geen aandacht meer voor is zullen uitingen van de organisatie grote variëteit in visuele uitstraling bevatten.

6 HK-model



Figuur 1: Huisvestingskeuzemodel uitgewerkt tot op het tweede niveau⁶²

- 1 Informatie** Hierbij gaat het om het analyseren van de context waaronder het speelveld en de randvoorwaarden, van de organisatie met werkprocessen, doelstellingen, verwachtingen en veranderingen en van de bestaande huisvesting, tevredenheid, bezettingsgraad en kosten.
- 2 Intenties** Hier moet men afvragen wat de organisatie wil bereiken met de huisvesting. Wat zijn de huisvestingsambities en de betekenis daarvan voor de organisatie? Welke gebruikersprofielen worden onderscheiden? Wordt er gekozen voor een 'one size fits all' of voor differentiatie vanuit bijvoorbeeld werkproces, activiteitenpatroon of organisatiestructuur?
- 3 Concept** De derde stap gaat over het maken van conceptuele keuzes: welk werkplekconcept, welke bijbehorende voorzieningen, welk locatieconcept etc. Ook geeft men aan welke vrijheden men laat voor een vervolgstap en wat de organisatorische consequenties zijn van de gemaakte keuzes. Om structuur te bieden bij de vertaalslag van ambities naar huisvestingskeuzes is de keuzematrix ontwikkeld.⁶³ Deze is bedoeld om ambities specifiek te maken en te vertalen naar keuzes voor de onderdelen van het huisvestingsconcept, de keuzevrijheid en de organisatorische consequenties. Verder ondersteunt de matrix bij het stellen van prioriteiten in de ambities.

⁶² Rapport Huisvestingskeuzemodel, Center for People and Buildings

⁶³ Rapport Huisvestingskeuzemodel, Center for People and Buildings

- 4 Implementatie** In deze laatste stap wordt het programma van eisen geformuleerd, gekozen voor een gebouw, ontwerp, beheerconcept, begroting, planning, ingebruikname etc. Dit is een grote stap waarin veel gebeurt. De eerste drie stappen zijn van cruciaal belang om de vierde stap soepel te kunnen doorlopen.
- Slinger** Naast de inhoudelijke keuzes zijn er nog tal van procesmatige keuzes die gemaakt moeten worden, onder andere over wie maakt welke keuzes en besluiten, wie denkt mee, hoe het proces te organiseren, sturen, uitvoeren en hoe de participatie en communicatie vorm te geven. Met de proceskeuzes *slinger* je het project aan.
- Spil** De spil staat voor het op elkaar afstemmen van informatie, intenties, conceptuele keuzes en uitwerking. Daarnaast gaat het ook om het vastleggen van besluiten en van alles wat (niet) is gedaan met ingebracht kennis en opmerkingen en ideeën van medewerkers en andere betrokkenen. Er ontstaat hierdoor dus een systematische reflectie die er op is gericht om het beste eruit te halen.

7 Observatielijst

Om een duidelijk beeld te kunnen krijgen van de huidige situatie is aan de hand van een observatielijst gelet op het gebouw en de gebruiker.

Observatielijst			
Gebouw		IOC	Regus
Gevel	- uitstraling	grauw, maar karakter	lichte kleuren, maar zakelijk
	- onderhoud	hoge drukspuit erop	netjes en schoon
Ingang	- toegankelijkheid	klein opstapje en deur naar je toe trekken	straatniveau en schuifdeuren
	- minder validen	geen opritje en geen knop voor de deur	automatische schuifdeuren en lift binnen om omhoog te gaan
Entree	- uitstraling	verouderd, donker, donker houten trap en marmeren tegels	modern, zakelijk, luxe materialen glazen trap, licht
	- inrichting	alles in deze ruimte is verouderd en kan wel wat re-styling gebruiken	modern, zakelijk, stijf
Receptie	- routing	duidelijk	enigszins overzichtelijk
	- begroeting	receptioniste begroet vriendelijk	beveiliging niet zo vriendelijk
	- informatief	geeft informatie en meldt dat je er bent	geeft aan waar je naartoe moet
Faciliteiten voor de bezoeker			
	- toilet	niet	wel
	- drinkwaterautomaat	wel	wel
	- zithoek	wel	verspreid staan er wat stoelen
Gebruiker			
Entree naar de organisatie			
	- uitstraling	leuke designstoelen, maar Rommelige sfeer	leeg, kaal, saai, daardoor ook wel weer netjes
	- sfeer	hier zit Dynamisch Duo oranje en fruit	in welke kamer zit Dynamisch Duo
Werkplekken		donker, rommelig veel dingen op het bureau	geen herkenbare dingen van DD klein, rommelig, vol
Gesprekruimten		klein, maar sfeer van DD	zakelijk, sfeer van Regus
Pantry		is in de werkplekunit Senseo apparaat	afgescheiden pantry op de etage
Printen		printer staat in één van de werkplek units	Douwe Egberts keuze automaat kleine printer in de unit

8 Beeldimpressie

Foto's zijn in het bezit van de auteur.

9 Totaaloverzicht huur

Het huurkostenoverzicht is in het bezit van de auteur.

10 ARBO wetgeving⁶⁴

Binnenklimaat

In de ARBO-wet wordt vermeld dat er sprake moet zijn van een behaaglijke temperatuur in relatie met de te verrichten arbeid en dat het klimaat niet tot schade van de gezondheid mag leiden. Er is sprake van een behaaglijk klimaat als minder dan 20% van de werknemers over het klimaat klaagt.

Het beste is een situatie waarin de werknemer zelf het klimaat kan bepalen door het regelen van ventilatie, airco, verwarming, zonwerking en te openen ramen. Hoe meer mensen er in dezelfde ruimte werken hoe meer problemen dit geeft. Vaak is het probleem dat er dan te weinig regelmogelijkheden zijn, zodat niet iedereen zijn/haar eigen wenselijke klimaat kan regelen. In de meeste gevallen gaat het om de warmtebelasting.

Normen en richtlijnen

Zodra er meer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht wordt valt deze werkplek onder de richtlijnen van het Koninklijk Besluit Beeldschermwerkplekken. In het Arbobesluit en de Arboregelingen zijn eisen opgenomen voor beeldschermwerk. Deze eisen zijn gebaseerd op de EG richtlijn nr/ 90/270/EEG van 29 mei 1990. Alle beeldschermwerkplekken dienen te voldoen aan de in de wet gestelde eisen.

Beeldschermapparatuur

- Beeldschermen die aan de NEN-ISO 9241-3/EN 29241-3 voldoen, voldoen daarmee aan eisen voor de leesbaarheid van het scherm. Daarnaast moet het beeldscherm nog kantelbaar en in hoogte instelbaar zijn.
- In het algemeen voldoet een kleurenscherm, hoewel voor alleen tekstverwerking ook monochroom schermen toepasbaar zijn. Donkere tekens op een lichte achtergrond hebben de voorkeur. Helderheid van de tekens op het beeldscherm moet kunnen worden ingesteld door de gebruiker. De schermgrootte (diagonaalmaat) ligt tussen 14 en 21 inches. Windows vereist een groot beeldscherm
- De kijkafstand op een scherm bedraagt minimaal 50 cm;
- Het toetsenbord is een los onderdeel dat door een kabel met het beeldscherm-apparaat verbonden is. Het toetsenbord is zo dun mogelijk maximaal 4 cm in het midden. Het toetsenbord kan bij gebruik niet verschuiven;
- De muis kan bij langdurig gebruik gezondheidsklachten geven daarom dient een muis zo plat mogelijk te zijn, altijd dunner dan 4 cm., hij mag geen scherpe hoeken hebben, is neutraal van vorm, zowel links als rechts te gebruiken en is niet te snel ingesteld;
- De muis wordt vanuit de arm bediend, ligt voor in de hand. De arm wordt ondersteund door de tafel of polssteun of elleboogsteun van de stoel;

Verlichting

- Voor een goede waarneming van de informatie op het beeldscherm is het van belang de verlichting en de beeldschermapparatuur goed op elkaar af te stemmen.
- Aangezien op veel plaatsen zowel "conventioneel" kantoorwerk als beeldschermwerk in één ruimte wordt verricht is het gewenst in deze gevallen uit te gaan van normaal verlichte kantoorruimten. De meeste visuele taken kunnen verricht worden in het gebied van 200 lux tot 800 lux. Het te kiezen niveau is o.a. afhankelijk van de aanwezigheid van vensters, zwakke contrasten en aanwezigheid van oudere werknemers. Te veel licht wordt vaker als hinderlijk ervaren dan te weinig licht.
- Indirecte verlichting aangevuld met werkplekverlichting is zeer geschikt voor beeldschermwerk, omdat de spiegelingshinder in beeldschermen hierbij minimaal is.
- Beeldschermwerkplekken kunnen niet willekeurig dichtbij vensters geplaatst worden. De beeldschermen zijn niet goed leesbaar (spiegelingshinder en contrastverlies) bij een overdaad aan daglicht en eventueel zonlicht. Het turen als gevolg daarvan kan tot hoofdpijn

⁶⁴ Voskamp, P.: Arboinformatieblad 7: Kantoren

⁶⁵ <http://www.arbo-advies.nl/Beeldscherm.htm>, 14-05-2010

en stijfheid in de nek leiden. Bij veel buitenlicht moet helderheidswering kunnen worden gebruikt.

- Ter voorkoming van te hoge luminantie verhoudingen is het gewenst het beeldscherm niet tegen een achtergrond te plaatsen waarin zich een venster bevindt. Samen met het feit dat de vensters ook niet in het beeldscherm mogen spiegelen leidt bovenstaande aanbeveling tot de regel dat beeldschermwerkplekken in een richting loodrecht op de vensters moeten worden opgesteld.
- Voorts is in een ruimte waar met beeldschermen gewerkt wordt een goede, instelbare helderheidswering verplicht. Zonwerende ruiten, doorschijnende lamellen of gordijnen weren het (zon)licht meestal onvoldoende. Verticale lamellen, door de gebruiker zelf in te stellen, verdienen de voorkeur omdat er dan ook nog uitzicht naar buiten mogelijk is onder een bepaalde hoek.

Bureaustoel

- De kantoorstoel dient te voldoen aan NEN 1812 type HAV of HRAV.
- een in hoogte verstelbare zitting, minimaal tussen 41 en 53 cm gemeten aan de voorzijde van de zitting in belaste toestand;
- zitdiepte verstelbaarheid van de rugleuning tot de voorzijde van de zitting minimaal tussen 40 en 44 cm, de effectieve ondersteuning van het zitvlak over de zitdiepte is zo groot mogelijk.
- een rugleuning die tenminste 37 cm hoog is en voorzien is van een lendesteunvlak van 22 cm hoog met een verticale bolling met een straal die ligt tussen 25 en 30 cm, het gedeelte van de rugleuning boven de lendensteun komt niet naar voren en hindert de schouderbladen niet.
- korte armsteunen (tenminste 20 cm afstand van de voorzijde armsteun tot voorzijde zitting), die in hoogte verstelbaar zijn tussen 20 en 27 cm boven de stoelzitting; bij gebruik van een muis verdienen de armsteunen meer aandacht (breedte instelling tussen 42 en 50 cm en een groter hoogte-instelbereik 20 tot 30 cm).
- veilige constructie (gasveer, 5 tenen).

Bureau

- De beeldschermwerktafel dient te voldoen aan NEN 2449.
- het bovenblad is geheel vlak of bestaat uit twee onafhankelijk van elkaar in te stellen bladen: een blad voor het beeldscherm en een blad voor de bedieningsmiddelen;
- het werkvlak is minimaal 120 cm breed en voldoende diep om de juiste kijkafstand te realiseren (minimaal 50 cm.);
- het werkblad kan in hoogte instelbaar zijn tussen 62 en 82 cm boven de vloer;
- De hoogte van werktafels met een vaste hoogte bedraagt 74 tot 76 cm. Wel dient de werkopstelling in hoogte aangepast te worden aan de taak en de lichaamsafmeting van de individuele gebruiker. Bij een te hoge tafel wordt de werkopstelling met een voetensteun passend gemaakt, een te lage tafel wordt met hulpmiddelen hoger geplaatst. De werkhogte voor lees- en schrijfwerk en werken met de muis ligt in het algemeen zo'n 5 cm hoger dan de werkhogte voor beeldschermwerk;
- de dikte van het bovenblad inclusief draagconstructie dient aan de voorzijde zo dun mogelijk te zijn, maximaal 5 cm;
- er dient voldoende vrije beenruimte (ten minste 65 cm diep en 60 cm breed) en voldoende vrije voetruimte (ten minste 80 cm diep) te zijn;
- de werktafel dient te zijn voorzien van een licht getint, doch niet spiegelend reflecterend (glanzend) bovenblad.
- Voor zowel stoel als tafel geldt dat een goede instructie moet worden gegeven over de instellingen om tot een goede zithouding te komen.

11 Ruimtelijk PVE

Activiteit	Functioneel	Ruimtelijk	NFO	Technisch
Ontvangen, wachten	zitbank/ zitjes Tafeltje	3 personen 2 bijzettafeltjes plant	3 m ² 0,5 m ² 1 m ²	- klimaatbeheersing - verlichting
Receptie, secretariaatwerkzaamheden	Bureau PC Telefoon Bureaustoel Archiefkasten	2 werkplekken 2 kasten	16m ² 4m ²	- klimaatbeheersing - direct licht toetreding - telefoon/data - verlichting
Printen/kopieren Opslag papier en andere kantoor-supplies Papierverwerking Klein overleg	printermeubel opbergkast voor papier en supplies container papierafval werktafel		6m ²	- klimaatbeheersing - bekabeling - verlichting
Pantry Hal/en consumeren versnaperingen informeel overleg inzamelen kopjes afwas	koffie- en theeautomaat kleine koelkast voorraadkast kast voor kopjes ruimte voor gebruiker	 3 personen	1m ² 1m ² 1m ² 1m ² 3m ²	- klimaatbeheersing - bekabeling - verlichting
Formeel overleg vergaderen kleine groep, workshops, presentaties	vergadertafel stoelen projectiescherm verschuifbare wand (vergroten/verkleinen van de ruimte)	2,2m ² per persoon 10 personen 16 personen	 22m ² 35m ²	- klimaatbeheersing - verlichting - bekabeling (projectie) - direct licht toetreding
Coachgesprekken 2 tot 3 personen creatieve ruimte	tafel stoelen white-boards/flip-over pc/laptop	3m ² per persoon 3 personen 5 ruimten	 10m ² 50m ²	- klimaatbeheersing - verlichting - direct licht toetreding - telefoon/data bekabeling
Directie, aparte werkkamer voor directrice, vestigingsmanager en commercieel manager	bureaus bureaustoelen archiefkast kastjes	indien bij elkaar mogelijk grootte van teamruimte 24m ²	 24m ²	- klimaatbeheersing - verlichting - direct licht toetreding - telefoon/data bekabeling
Werkplekken teamruimte 4 personen	bureau bureaustoel kastjes	6m ² per werkplek per teamruimte of 2x teamruimte	24m ² 48m ²	- klimaatbeheersing - verlichting - direct licht toetreding - telefoon/data bekabeling

12 Uitslag per object

Pand 1 Benoordenhoutseweg

Waardering en score per object							
		1	2	3	4	5	
Algemeen							16
ligging en herkenbaarheid	2				4		8
zakelijke voorzieningen (koerier-, drukservice)	1		2				2
personeelsvoorzieningen (winkels, horeca)	1		2				2
omgeving (centrum)	2		2				4
Bereikbaarheid							26
openbaar vervoer	3			3			9
particulier vervoer	2				4		8
parkeermogelijkheden	3			3			9
Kwaliteit van het gebouw							47
uitstraling	2			3			6
gebruiksmogelijkheden (indeling, inrichting)	3			3			9
stramien (indeelbaarheid)	2		2				4
toegankelijkheid mindervaliden	2			3			6
staat van het pand extern (gevel)	2				4		8
staat van het pand intern	3		2				6
inloop/ toegangsbeveiliging	2				4		8
Gebouwtechnische aspecten							18
bouwkundige kwaliteit	2			3			6
installatie-technische kwaliteit	2			3			6
onderhoudsaspecten	2			3			6
Belevingsaspecten							31
klimaatregeling (ventilatie, verwarming)	2				4		8
verlichting (daglichtinval)	3			3			9
verlichting (compensatie)	2				4		8
akoestiek	2			3			6
Totaal							
Score totaal							138
Maximaal haalbare score							225
Scorepercentage							6,133333
Beoordelingscijfer							6,1

Pand 2 Laan van Meerdervoort

Waardering en score per object							
		1	2	3	4	5	
Algemeen							23
ligging en herkenbaarheid	2				4		8
zakelijke voorzieningen (koerier-, drukservice)	1			3			3
personeelsvoorzieningen (winkels, horeca)	1				4		4
omgeving (centrum)	2				4		8
Bereikbaarheid							29
openbaar vervoer	3				4		12
particulier vervoer	2				4		8
parkeermogelijkheden	3			3			9
Kwaliteit van het gebouw							58
uitstraling	2				4		8
gebruiksmogelijkheden (indeling, inrichting)	3				4		12
stramien (indeelbaarheid)	2			3			6
toegankelijkheid mindervaliden	2		2				4
staat van het pand extern (gevel)	2				4		8
staat van het pand intern	3				4		12
inloop/ toegangsbeveiliging	2				4		8
Gebouwtechnische aspecten							26
bouwkundige kwaliteit	2				4		8
installatie-technische kwaliteit	2				4		8
onderhoudsaspecten	2					5	10
Belevingsaspecten							36
klimaatregeling (ventilatie, verwarming)	2					5	10
verlichting (daglichtinval)	3				4		12
verlichting (compensatie)	2			3			6
akoestiek	2				4		8
Totaal							
Score totaal							172
Maximaal haalbare score							225
Scorepercentage							7,644444
Beoordelingscijfer							7,6

Pand 3 Parkstraat, Regus

Waardering en score per object							
		1	2	3	4	5	
Algemeen							23
ligging en herkenbaarheid	2				4		8
zakelijke voorzieningen (koerier-, drukservice)	1			3			3
personeelsvoorzieningen (winkels, horeca)	1				4		4
omgeving (centrum)	2				4		8
Bereikbaarheid							32
openbaar vervoer	3				4		12
particulier vervoer	2				4		8
parkeermogelijkheden	3				4		12
Kwaliteit van het gebouw							58
uitstraling	2		2				4
gebruiksmogelijkheden (indeling, inrichting)	3		2				6
stramien (indeelbaarheid)	2					5	10
toegankelijkheid mindervaliden	2				4		8
staat van het pand extern (gevel)	2					5	10
staat van het pand intern	3				4		12
inloop/ toegangsbeveiliging	2				4		8
Gebouwtechnische aspecten							30
bouwkundige kwaliteit	2					5	10
installatie-technische kwaliteit	2					5	10
onderhoudsaspecten	2					5	10
Belevingsaspecten							40
klimaatregeling (ventilatie, verwarming)	2					5	10
verlichting (daglichtinval)	3				4		12
verlichting (compensatie)	2				4		8
akoestiek	2					5	10
Totaal							
Score totaal							183
Maximaal haalbare score							225
Scorepercentage							8,133333
Beoordelingscijfer							8,1

13 Investeringsbegroting

Investering				
Meubilair				
Werkplek			per stuk	4 stuks
Bureau	vikingdirect.nl ⁶⁶		199	796
Ladekast	vikingdirect.nl ⁶⁷		319	1276
Bureaustoel	multiratio.nl ⁶⁸		339	1356
Desktop	dell ⁶⁹		308,21	1232,84
Monitor	dell ⁷⁰		189,21	756,84
Toetsenbord, muis	dell ⁷¹		40,98	163,92
				5581,6
Gesprekruimte			per stuk	3 stuks
steigerhouten tafels	Steigerhout.nl		300	900
tafel voor laptop	Steigerhout.nl		200	600
flipover	Overtoom		70	210
				1710
Pantry			per stuk	
tafel of bar	steigerhout.nl		250	250
stoelen/krukken	Ikea		50	200
koffieautomaat	tweedehandsautomaten.nl		2000	2000
				2450
Formeel overleg				
tafel	steigerhout.nl		500	500
stoelen	Ikea		50	600
				1100
Overig				
Verhuizer	Offerte Hartevelde & Zn. ⁷²			1200
Schilder	Offerte op workspot.nl ⁷³			2000
Verhuisbericht naar externen	Vistaprint			250
Raamstickers logo	Vistaprint			750
				4200
Totaal				
				15041,6

⁶⁶ <http://www.vikingdirect.nl/a/sku/business%2Frs-Pro-bureau-recht-160b-x-80d-x-72h/pr=QH6&id=5121612/>

⁶⁷ <http://www.vikingdirect.nl/a/sku/business%2Frs-Pro-ladenblok-bureauhoogte-3-laden-42b-x-80d-x-72h-cm/pr=QH6&id=5121873/>

⁶⁸ <http://www.multiratio.nl/catalogus/P61/Kantoorinrichting/Bureaustoelen/Bureaustoelen-Huislijn/Bureaustoel-Delta-HS-22.html>

⁶⁹ <http://www1.euro.dell.com/nl/nl/bedrijven/Desktops/vostro-230st/pd.aspx?refid=vostro-230st&s=bsd&cs=nlbsdt1>

⁷⁰ <http://accessories.euro.dell.com/sna/productdetail.aspx?c=nl&l=nl&s=bsd&cs=nlbsdt1&sku=185313>

⁷¹ <http://accessories.euro.dell.com/sna/productdetail.aspx?c=nl&l=nl&s=bsd&cs=nlbsdt1&sku=580-13867>

⁷² In het bezit van de auteur.

⁷³ Advertentie door auteur geplaatst.