

12 succesfactoren bij invoering HNW bij WUR

Niet polderen over HNW-concept

In september 2011 zijn 120 medewerkers van het Facilitair Bedrijf van Wageningen University & Research centre overgestapt op Het Nieuwe Werken. Hoofd Operational Services *Annet de Haas* en facility manager *Rolf Heling* van gebouw Actio vertellen over de twaalf meest belangrijke succesfactoren van het invoeringstraject. GERARD DESSING

Gangen met aan weerszijden kamertjes met twee of drie bureaus. Op de bureaus veel eigen spullen en stapels papier, kasten tegen de wanden aan, plantjes in de vensterbanken. Dat was het beeld van het pand waarin een deel van het Facilitair Bedrijf van Wageningen UR tot september 2011 was gehuisvest. Omdat de huisvesting op geen enkele manier meer voldeed aan de drie kernwaarden van het Facilitair Bedrijf, namelijk samenwerking, kennis delen en ontmoeten, werd zo'n twee jaar terug het besluit genomen om andere huisvesting te gaan betrekken.

Nieuwbouw

Na afweging werd besloten nieuw te gaan bouwen. Een nieuwbouwpand, genaamd Actio, werd ontworpen met als uitgangspunt een frisse, lichte en natuurlijke werkomgeving te creëren die in de basis heel strak is en gekenmerkt wordt door de kleuren wit en grijs.

Soorten werkplek in gebouw Actio, Wageningen UR

- » Standaardwerkplek
- » Coupéwerkplek
- » Benchwerkplek
- » Focuskamers (stiltewerkplekken)
- » Loungezitjes
- » Vergaderwerkplekken
- » Bibliotheekplekken
- » Stamtafel

De speciale design-inrichtingselementen geven kleur aan het geheel door hun verschijning in vele, heldere kleuren en niet-alledaagse vormen. Een echte eyecatcher is de groenwand (*vertical garden*) bij de ontvangstruimte van het gebouw: op 35 vierkante meter geven circa 2.800 planten de wand een prachtige groene uitstraling.

HNW

De werkomgeving in Actio is ontworpen om Het Nieuwe Werken optimaal

te ondersteunen. Zo zijn er standaardwerkplekken in groepjes van vier bij elkaar, maar ook focusruimtes om achter een gesloten deur geconcentreerd te kunnen werken, duo-werkplekken om samen te werken, een bibliotheekkamer en workbenches om voor korte tijd aan te schuiven. Dezelfde verscheidenheid in de typen plekken keert terug in de vergaderzalen. Actio kent twee grote vergaderzalen met een strakke uitstraling voor formele bijeenkomsten, maar daarnaast ook meerdere kleine vergaderzalen met voorzieningen om te kunnen samenwerken, zoals een touchscreen en videoconferencing.

Hoofd Operational Services *Annet de Haas* en facility manager *Rolf Heling* van gebouw Actio waren vanaf het eerste begin in 2009 nauw betrokken bij het project.

In een gesprek vroeg *Facto Magazine* hen de belangrijkste succesfactoren

KERNGEGEVENS!

Organisatie	: Wageningen UR
Kernactiviteit	: onderzoek en hoger onderwijs op gebied van voeding en voedselproductie, leefomgeving en gezondheid, leefstijl en levensomstandigheden
Project	: realisatie nieuwbouw (Actio) en introductie HNW bij Facilitair Bedrijf
Periode	: start: medio 2009. Inhuizing: september 2011
Website	: www.wur.nl



Rolf Heling en Annet de Haas, Facilitair Bedrijf Wageningen University & Research Centre: 'Natuurlijk stuit je bij een nieuw gebouw altijd op dingen die je niet had voorzien. Kleine praktische zaken kun je aanpassen, maar het concept blijft gewoon staan.'

bij de invoering op een rij te zetten. Hieronder het resultaat.

Succesfactor 1: Niet 'polderen' over het concept

Heling: 'In de overgang naar Het Nieuwe Werken ontkom je niet aan collega's die met allerlei wensen ko-

argumenten dingen niet doet. Je moet Het Nieuwe Werken niet gaan wegpolderen door allerlei concessies te doen. Ons uitgangspunt was steeds: we gaan het op deze manier proberen met elkaar. Als na een paar maanden blijkt dat sommige dingen niet werken, kunnen we later altijd

'Vergeet niet alles rondom de "bytes" vroegtijdig te regelen'

men. We hebben gemerkt dat je daar niet altijd in mee moet gaan. Je toont begrip maar moet soms eerlijk zeggen dat je op grond van bepaalde

zaken aanpassen. Natuurlijk stuit je bij een nieuw gebouw altijd op dingen die je niet had voorzien; kleine praktische zaken kun je aanpassen,

12 HNW-succesfactoren

1. Niet 'polderen' over het concept
2. Zet een heldere organisatie neer
3. Stel een breed samengestelde klankbordgroep in
4. Regel de 'bytes' tijdig
5. Breng de architecten vroegtijdig bij elkaar
6. Iedereen doet mee
7. Zorg voor een ankerpunt
8. Regel naast een wireless netwerk ook een bedraad netwerk
9. Maak afspraken over gedrag
10. Organiseer interventies
11. Benoem DigiCoaches
12. Zorg voor voldoende stopcontacten in de vergaderzalen

maar het concept blijft gewoon staan.'

Succesfactor 2: Zet een heldere organisatie neer

De Haas: 'We hebben diverse teams geformeerd. Een stuurgroep voor het algehele overzicht en drie teams die aan de slag gingen: het planteam voor de bouw zelf, het inrichtingsteam, een team dat het verandermanagement deed en een klankbordgroep voor zowel de bouw en de inrichting als het verandermanagement.'

Succesfactor 3: Stel een breed samengestelde klankbordgroep in

De Haas: 'Een klankbordgroep is heel belangrijk. Het creëert draagvlak in de organisatie en je bent al in een vroeg stadium op de hoogte van de eventuele zorgen die leven bij de afdelingen. Daar kun je dan op anticiperen. Daarnaast hebben we de mensen echt betrokken bij het traject, bijvoorbeeld door ze de nieuwe bureaustoelen en trolleys te laten testen.'

Succesfactor 4: Regel de 'bytes' tijdig

De Haas: 'Je moet alles rondom de "bytes" vroegtijdig regelen. Achteraf bezien zeg ik: dat hadden we nog iets eerder kunnen doen. Neem zoiets als het opslaan van je documenten. Veel mensen bewaarden hun documenten op hun persoonlijke netwerkschijf waar niemand anders bij kon. Maar als je HNW introduceert omdat je meer aan kennisdeling wilt doen, moeten mensen hun documenten wel op een gemeenschappelijke schijf gaan opslaan. Daar moet je afspraken over maken. Ook de praktische kant moet je regelen, zoals welke benaming geef je aan documenten, hoe richt je je mapstructuur in enzovoort.'

Succesfactor 5: Breng de architecten vroegtijdig bij elkaar

De Haas: 'De door ons geselecteerde bouwarchitect (Elemens, Postema en van den Hork) had op het moment dat het project van start ging eigenlijk niet zo heel veel verstand van Het Nieuwe Werken, terwijl de interieurarchitect (Rietmeijer) al de nodige ervaring had met HNW. Beide zaken zijn natuurlijk van invloed op elkaar en een pand waar >>



de muren verkeerd staan wil je ook niet. In ons geval zaten beide partijen in een vroegtijdig stadium bij elkaar aan tafel,

hetgeen een unieke samenwerking opleverde. Daardoor zijn de hele bouw en inrichting soepel verlopen.'

Succesfactor 6: Iedereen doet mee

De Haas: 'In Actio zijn uitsluitend flexplekken. Iedereen doet dan ook mee aan het flexwerken, van directeur tot junior-medewerker. Dat is belangrijk voor de acceptatie. Er zijn slechts drie uitzonderingen: de postkamer, de servicedesk en de gastvrouwen. Daarnaast heeft IT zijn eigen functionele werkgebied om computers te kunnen installeren. Voor het overige doen zij ook mee in het flexwerken.'

Succesfactor 7: Zorg voor een ankerpunt

Heling: 'Iedere medewerker wil graag de secretaresse kunnen terugvinden. Daarom hebben we ervoor gekozen de afdelingssecretaresse als ankerpunt te benoemen. Deze secretaressewerkplekken zijn voor de herkenbaarheid centraal gepositioneerd, in de buurt van alle faciliteiten, zoals de printer, het koffieapparaat, de stamtafel en de lockers. Deze werkplekken beschikken als enige over een vaste telefoon. Dat is om het doorverbinden van telefoongesprekken te faciliteren, want met een mobiele telefoon is dat veel lastiger. Alle andere medewerkers beschikken overigens over een mobiele telefoon en een laptop. Daarmee bereik je maximale flexibiliteit, en neem je een mogelijk excuus weg om mee te doen aan HNW.'

FEITEN EN CIJFERS GEBOUW ACTIO

Oppervlakte	: 1750 m ²
Werkplekfactor	: 70%
Werkplekken:	: activiteitengerelateerd, geen vaste werkplekken
Groenwand	: 35 m ² met circa 2.800 planten
Kastruimte	: 1 meter plankruimte per persoon voor documenten
Daglicht	: twee grote daklichten en vides voor optimale daglichttoetreding
Verlichting	: daglichtgestuurde armaturen (aanvulling op daglicht)
Verwarming en koeling	: WKO (koeling, verwarming en ventilatie via vloer)



Succesfactor 8: Regel naast een wireless netwerk ook een bedraad netwerk

Heling: 'Alle werkplekken zijn voorzien van bedrade netwerktoegang. Gewoon je laptop aansluiten op een kabel en je hebt verbinding met het netwerk. Daarnaast is er ook een wireless netwerk beschikbaar, maar als iedereen daarop zou gaan werken, gaat dat ten koste van de transmissiesnelheid, dat gaat niet werken.'

Succesfactor 9: Maak afspraken over gedrag

De Haas: 'Natuurlijk kun je top-down alles bedenken en vastleggen, maar het is zaak vooraf inzicht te hebben in de echt belangrijke zaken waarover mensen zouden kunnen gaan vallen. Bij ons heeft dat onder meer geresulteerd in tien gouden afspraken, zoals elkaar aanspreken bij overlast, het gebruik van vergaderfaciliteiten, taakgerelateerd werken, clean desk werken, goed archiveren, goed bereikbaar zijn en dergelijke.'

Succesfactor 10: Organiseer voldoende interventies

De Haas: 'We zijn niet zuinig geweest met interventies voor de verschillende doelgroepen. Zo zijn er heel veel workshops georganiseerd, gesprekken gevoerd, rondleidingen gegeven, opleidingen aangeboden voor secretaresses, DIV'ers, leidinggevendenden (outputsturing), noem het maar op.

Daarnaast was de communicatie ook erg belangrijk. Dat hebben we onder andere via intranet gedaan, zodat mensen steeds weer konden zien wat er zou gaan gebeuren op welke momenten enzovoort.'

Succesfactor 11: Benoem DigiCoaches

De Haas: 'Digicoaches zijn speciaal opgeleide collega's die het leuk vinden om anderen met vragen over cleandesk en digitaal werken te helpen. Wat gooi je weg en wat bewaar je? Hoe richt je sharepoint in? Hoe maak je een slimme mappenstructuur? Hoe sla je gegevens op? Dat

soort dingen. Het zijn mensen met een vraagbaakfunctie. Ze moeten niet alleen over kennis beschikken van digitaal werken, maar daarnaast ook andere vaardigheden hebben, zoals kunnen communiceren, luisteren, geduld hebben, met weerstand omgaan, de weg kennen in de organisatie en de mensen mee kunnen nemen in de veranderingen.'

Succesfactor 12 : Zorg voor voldoende stopcontacten in de vergaderzalen

Heling: 'Misschien niet direct een succesfactor, maar wel een aandachtspunt: zorg voor voldoende stopcontacten in vergaderzalen. Iedereen heeft een laptop, dus als je in een vergaderzaal zit met zes mensen die net uit een ander overleg komen met een laptop waarvan de accu bijna leeg is, kom je met één stopcontact niet uit. Daar moeten we bouwtechnisch nog iets op vinden.' «

(Advertentie)



PRO MEREOR
Inkoopkenniscentrum

BURG. WEERTSSTRAAT 69 A
6814 HM ARNHEM
T 026 370 14 76
I PRO-MEREOR.NL
E INFO@PRO-MEREOR.NL

Succesvol inkopen en aanbesteden is topsport en kan rekenen op een goed gevulde tribune. Van inkoopprofessionals wordt een maximaal rendement verwacht. Marktkennis, maatschappelijke verantwoordelijkheid, juridische onderbouwing en inzicht zijn de kaders waarbinnen inkoopprofessionals dat succes moeten realiseren. Pro Mereor is het onafhankelijke Inkoopkenniscentrum. Wij ondersteunen overheid, onderwijs, zorg en bedrijfsleven op strategisch en tactisch niveau.

Uw succes is onze missie



PRO MEREOR
Inkoopadvisering

Geen pseudowetenschappelijke verhalen, maar gewoon kennis van zaken. Pro Mereor beschikt over de talenten om ingewikkelde materie te vertalen naar praktische adviezen voor uw organisatie.

PRO-MEREOR.NL



PRO MEREOR
Interim professionals

Pro Mereor heeft een uitgebreid netwerk inkoopprofessionals van diverse niveaus. Een analyse van specifieke inkoopcompetenties maakt deel uit van onze selectieprocedure.

INTERIM-CONSULTANT.NL



PRO MEREOR
Europese aanbestedingen

Onze juristen en consultants verzorgen de uitvoering en begeleiding van uw Europese aanbestedingen. Wij ontzorgen uw organisatie en daarnaast krijgt u de mogelijkheid het hele proces digitaal te volgen.

EUROPESE-AANBESTEDINGEN.NL



PRO MEREOR
Trainingscentrum

'Nooit uitgeleerd', dat geldt voor iedereen die te maken heeft met inkoop en aanbesteden. De workshops van Pro Mereor zijn praktisch, actueel, interactief en bieden ruimte om praktijksituaties aan de orde te stellen.

INKOOPKENNISCENTRUM.NL