

“Het kantoor van de toekomst moet het waard zijn om je huis voor uit te gaan”

RIJKSOVERHEID KIEST VOOR WORKSPACE MANAGEMENT SYSTEEM

TEKST Bart van Ratingen

Binnenkort start de Rijksoverheid een grootschalige pilot om ervaring op te doen met een door leverancier Spacewell ontwikkeld Workspace Management Systeem (WMS). Het komend jaar gaan beide partijen samen zoveel mogelijk gebruikersdata verzamelen en analyseren in een achttal Rijkskantoren en -hubs. Daarmee kan een rijksbrede uitrol van dit WMS beter worden onderbouwd. Eric Hooghuis, Productmanager Hybride werken bij de Belastingdienst, en Carina van den Heuvel, accountexecutive bij Spacewell, lichtten toe welke uitdagingen dit project meebrengt.

Binnen de Rijksoverheid heeft inmiddels de overtuiging postgevat dat hybride werken geen tijdelijk fenomeen meer is, en dat de ongeveer 70 kantoorcomplexen die het Rijk in gebruik heeft in de toekomst anders – lees: beter en meer duurzaam – gebruikt moeten gaan worden. Die overtuiging, zegt Productmanager Hybride werken Eric Hooghuis, is méér dan enkel een onderbuikgevoel. “We zien het gebruik van ons vastgoed al een hele tijd niet meer veranderen: maandag, woensdag en vrijdag zijn populaire thuiswerkdagen, de dinsdagen en donderdagen zijn favoriet om op kantoor werk te doen of teammeetings te organiseren. Alleen onze meest populaire locaties laten een iets afwijkend beeld zien, met wat meer activiteit op de maan-

dagen. Maar uit onderzoek dat we uitgevoerd hebben met onder meer het Center for People and Buildings en de TU van Eindhoven en Rotterdam komt naar voren dat een terugkeer naar vijf dagen naar kantoor zo goed als uitgesloten is. Dat betekent dat we dit hybride gebruik zo goed mogelijk moeten gaan faciliteren in de toekomst. En een slim WMS kan daarbij van grote waarde zijn.”



Carina van den Heuvel:
We praten hier echt over een meerjarensamenwerking, waarvoor wij ook echt dedicated capaciteit hebben opgesteld.

De bedoeling is dat het WMS niet alleen de gebruikerservaring van het werken op kantoor gaat verbeteren, maar ook de drempel gaat verlagen om naar kantoor te komen, zegt Carina van den Heuvel, accountexecutive bij Spacewell. "Het kantoor van de toekomst moet het waard zijn om je huis voor uit te gaan. Het helpt als mensen daadwerkelijk op hun app 'zien' dat bepaalde collega's die dag óók op kantoor zijn, of dat je manager alvast een ruimte voor teamoverleg heeft gereserveerd", zegt ze. "Daarnaast helpen de data uit een WMS om de panden zo goed mogelijk in te richten op behoeften van hybride werken. Zo wil de overheid graag van 'claimen' naar 'delen', ofwel tegengaan dat mensen uit een soort automatisme altijd op dezelfde vaste werkplek op dezelfde vaste verdieping gaan zitten."

Daar komt nog wat bij, zegt Hooghuis: het Rijk wil ook graag de landelijke bezetting van haar kantoren meer spreiden. "Vandaar ook onze keuze om een aantal Rijkshubs in te richten, waar elke rijksambtenaar een plek kan reserveren. Het zou – ook vanuit duurzaamheidsoogpunt – heel mooi zijn als mensen vooraf nadenken wáár ze gaan werken, en dan kiezen voor een kantoorlocatie die goed bereikbaar is met het OV, of die minder autokilometers van huis verwijderd is. Ook al is dat dan niet officieel 'hun' gebouw."

GEEN 'ONE SIZE FITS ALL'

De pilot moet vooral inzichten gaan opleveren om, zoals Hooghuis dat formuleert, 'het goede gesprek met de directies te kunnen voeren'. Hij zegt: "Bij het hoger management is de reflex nog vaak: méér werknemers betekent automatisch méér werkplekken erbij. Terwijl het juist de gedragscomponent is die het meest bepalend is voor hoeveel werkplekken er nodig zijn, en van welke aard. Vandaar dat we graag inzicht krijgen in waar medewerkers van het Rijk behoefte aan hebben, en tot welk gedrag dat leidt. Dit is

INTENSIEF AANBESTEDINGSTRAJECT

De aanschaf van een WMS was Europees aanbestedingsplichtig. Van den Heuvel spreekt van een 'zeer intensief' traject, met twee RFI's (één gericht op de gebruikers en één gericht op de IT), en een leveranciersselectie uit maar liefst 16 partijen. Uiteindelijk mochten vijf van die partijen inschrijven op de tender, met Spacewell als uiteindelijke winnaar. "Tijdens en na de pandemie zijn heel veel nieuwe partijen in deze markt gesprongen", zegt Van den Heuvel. "En dat is prima, want wat ons betreft is dit the way to go. Alleen hebben niet al die partijen de langjarige ervaring en expertise waarover wij kunnen beschikken, met name op het gebied van de analyse van de data. Maar toegegeven: we hebben er ook echt heel veel tijd en energie in gestoken. Overigens was het contact met de projectgroep vanaf dag 1 echt heel goed, er was ook echt een match in de energie, het enthousiasme en de ambitie."

Eric Hooghuis:
Uit onderzoek komt naar voren dat een terugkeer naar vijf dagen naar kantoor zo goed als uitgesloten is.



echt geen 'one size fits all' – noch in termen van de bezettingsgraad per gebouw, noch in termen van de gewenste flexfactor, noch qua inrichting van de hybride werkomgeving. Deze pilot stelt ons in staat om daadwerkelijk het verschil te kunnen zien tussen het gebruik van een 'smart building' met vaste werkplekken, zoals Eindhoven Fellenoord, en een gebouw zoals SPARK Amsterdam, waar zowel vaste plekken als openbare flexplekken zijn gecreëerd (zie kader – red.). En die beide dan weer afgezet tegen een echte Rijkshub zoals in Assen, die helemaal beschikbaar is voor wie er maar wil reserveren."

De omvang van de pilot noemt Van den Heuvel 'aanzienlijk'. Ze zegt: "We zijn nu zo'n 14.500 sensoren aan het installeren, waarvan een groot aantal in echt grote complexen zoals De Resident in Den Haag en het kantorencomplex aan de Turfmarkt aldaar. Dat is een serieuze uitdaging, ook al omdat wij de aangeleverde plattegronden met de werkplekken omzetten naar een 3D-rendering – iets dat de gebruikers gevoelsmatig meer aanspreekt. Dat is bij dit soort getallen een heel arbeidsintensief traject."



Eric Hooghuis:
Het Rijk wil graag de landelijke bezetting van haar kantoren meer spreiden. Vandaar ook onze keuze een aantal Rijkshubs in te richten, waar elke rijksambtenaar een plek kan reserveren.

WENDBAARHEID, WERKGELUK EN WERKRESULTAAT

Het Spark-gebouw maakt onderdeel uit van de pilot. Omdat de inrichting bij Spark nog niet compleet is, wordt de Rijkshub Assen extra aan de pilot toegevoegd. Hooghuis: "In het SPARK-gebouw hebben een aantal afdelingen van de Belastingdienst, zoals Grote Ondernemingen en de afdeling Innovatie & Strategie, een eigen (deel) van een verdieping. Maar we willen ook een aantal 'hybride straten' gaan creëren waarin we gaan experimenteren met een mix van rumoer, rust en rust. En op de benedenverdieping komt een Rijksonthoofdingsplein, dat voor alle rijksmedewerkers toegankelijk wordt. In al die

experimenten staan de 3 W's centraal: wendbaarheid, werkgeluk en werkresultaat."

Hooghuis: "SPARK is echt gericht op het experiment. Er komt bijvoorbeeld een etage open met flexibele box-in-box-systemen, inrichtingselementen van verschillende grootte variërend van vierpersoons-overlegruimten tot éénpersoons videovergaderruimten. Ook komen er inrichtingselementen om ontmoetingen te stimuleren. Voor Spacewell is dat ook nieuw, dus we moeten echt nog samen gaan uitzoeken hoe we dit sensor-technisch het best faciliteren. Dit gebouw is, kortom, ook voor onszelf een soort pilot."

Aanzienlijk van omvang of niet: na afloop van de pilot staat Spacewell een nog veel grotere uitdaging te wachten, want in totaal zou het WMS zo'n 120.000 werkplekken moeten gaan ontsluiten, zegt Van den Heuvel. "We praten hier echt over een meerjarensamenwerking, waarvoor wij ook echt *dedicated* capaciteit hebben opgesteld", aldus Van den Heuvel. "We zijn ook al in gesprek met de projectgroep over een eventuele doorontwikkeling, want met sensoren is natuurlijk veel meer mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan CO₂ meten, temperatuur regelen, allerlei facilitaire en logistieke functionaliteiten, storingsmeldingen, parkeren, fietsen reserveren en toegang verkrijgen. Allemaal zaken die niet in de uitvraag zaten, maar nu wel binnen handbereik komen."