

*Glocal accommodation, “optimize or change?”.*

## Glocal BV te Voorburg



**Facility Management  
Emile Bourquin  
Mei 2004**

*Glocall accommodation, “optimize or change?”.*

# Glocall BV te Voorburg

Afstudeeropdracht

Emile Bourquin  
4B  
Mei 2004

Haagse Hogeschool  
Opleiding Facility Management  
Johanna Westerdijkplein 75  
2321 EN Den Haag

Docentbegeleider  
Medebeoordelaar  
Opdrachtgever

Mw. Y. Burg  
Dhr. H. Trapman  
Glocall BV  
Jaques Perkstraat 3  
2274 GP Voorburg

Mentor

Dhr. J. van Straaten  
Operational Director

Periode onderzoek

januari 2004 – mei 2004

## **Indexreferaat**

Afstudeeropdracht, cultuur, Facility Management, financiële consequenties, FM, herhuisvesting, huisvesting, huisvestingsbeleid, interne huisvestingsbehoefte, performance, scriptie, verhuizen, wetten en eisen.

## **Auteursreferaat**

Dit rapport beschrijft het onderzoek naar de **performance** van de huidige huisvesting en **interne huisvestingsbehoeften** van Glocall. De onderzoeksvraag hierbij is: “In hoeverre kan de huidige huisvesting van Glocall te Voorburg op lange termijn voorzien in de interne huisvestingsbehoefte enerzijds en de wetten en eisen van de overheid (m.b.t. tot huisvesting) anderzijds, wat zijn de mogelijkheden ter optimalisatie van de huisvesting en welke kosten zijn hier aan verbonden?”

Rekening houdend met;

- Het **huisvestingsbeleid** van Glocall;
- De interne huisvestingsbehoefte;
- De performance van de huisvesting;
- Het huidige **ruimtegebruik**;
- De huidige **kantorenmarkt**;
- De **financiële consequenties**;

Het onderzoek is gedaan door middel van desk research (o.a. literatuuronderzoek) en field research (o.a. interviews). Op basis van het onderzoek zijn de huisvestingsbehoefte en de performance van de huidige huisvesting bepaald. Belangrijkste conclusies zijn dat de huidige huisvesting niet kan voldoen aan de interne behoeften, dat de huisvesting te klein is voor de huidige omvang van de organisatie en dat het pand niet voldoet aan alle **wetten en eisen** welke de overheid aan kantoorhuisvesting stelt. Op basis hiervan wordt **geadviseerd** te **verhuizen** naar een nieuwe huisvesting. Onderbouwde argumenten hiervoor zijn terug te vinden in het verslag. Deze zijn gebaseerd op de uitkomsten van het gehouden onderzoek.

## **Voorwoord**

Dit rapport is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht in het vierde jaar van de voltijd studie Facility Management aan de Haagse Hogeschool te Den Haag.

Mijn afstudeeropdracht heb ik vervuld bij Glocall te Voorburg. De opdracht bestond uit een onderzoek naar de interne huisvestingsbehoefte, de performance van de huidige huisvesting en een voorstel naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek. Het voorstel zal worden aangeboden aan de directieleden van Glocall.

Tijdens het afstudeertraject ben ik door verschillende mensen geholpen, gesteund en geadviseerd. Middels deze weg wil ik die mensen hiervoor bedanken. Speciale dank gaat uit naar mijn begeleider vanuit Glocall Jesse van Straaten, mijn begeleidster vanuit school Yvonne Burg en mijn medebeoordelaar Hans Trapman voor de aanwijzingen en tips met betrekking tot het onderzoek en het rapport.

Den Haag, mei 2004,

Emile Bourquin

## Managementsamenvatting

Glocall loopt, na een verhuizing naar het huidige pand vijf jaar geleden, opnieuw aan tegen de beperkingen van de huidige huisvesting. De vraag die de directie zich zelf stelt is dan ook “Glocall accommodation, optimize or change?”.

Voor het onderzoek hiernaar is de volgende probleemstelling geformuleerd:

*“In hoeverre kan de huidige huisvesting van Glocall te Voorburg op lange termijn voorzien in de interne huisvestingsbehoefte enerzijds en de wetten en eisen van de overheid (m.b.t. tot huisvesting) anderzijds, wat zijn de mogelijkheden ter optimalisatie van de huisvesting en welke kosten zijn hier aan verbonden?”*

Rekening houdend met;

- Het huisvestingsbeleid van Glocall;
- De interne huisvestingsbehoefte;
- De performance van de huisvesting;
- Het huidige ruimtegebruik;
- De huidige kantorenmarkt;
- De financiële consequenties;

Het onderzoek bestaat uit desk research (literatuuronderzoek) en field research (interne- en externe interviews). Doel van het onderzoek is het geven van een onderbouwd advies ten aanzien van de huisvesting, waarbij centraal staat of de huidige huisvesting nog bij de toekomstige organisatie van Glocall past. Zo niet, dient de huidige huisvesting dan te worden aangepast of kan men het beste verhuizen.

Een ideale huisvestings situatie is noodzakelijk ter ondersteuning voor werknemers om tot een optimale uitvoer te komen van het primaire werkproces, met als doel het bereiken van een optimaal resultaat. Een goed huisvestingsbeleid draagt bij aan het creëren van een optimale huisvesting. Binnen Glocall ontbreekt een huisvestingsbeleid. Beslissingen omtrent de huisvesting wordt adhoc genomen. Het oplossen van problemen staat centraal in plaats van het voorkomen ervan. Om in de toekomst tot een optimale huisvesting te kunnen komen, dient een huisvestingsbeleid opgesteld te worden met daarin de aandachtspunten:

stimuleren van de onderlinge samenwerking; goede communicatie en interactie door een efficiënte gebouwindeling en afdelingen; optimaal ruimtegebruik door een flexibele huisvesting; het inzichtelijk en beheersbaar maken van de huisvestingskosten; de huisvesting passend maken aan het imago en de uitstraling zoals die hoort bij een groot internationaal bedrijf als FTSMC Sa; het positief beïnvloeden van de huidige cultuur en een centraal gelegen huisvesting met als doel makkelijk bereikbaar voor de medewerker en (buitenlandse) klant en waar het minimaliseren van de reiskosten centraal staat

Uit interne interviews blijkt dat de huidige huisvesting niet voldoet aan de interne huisvestingsbehoefte en zodoende in de ogen van de medewerkers geen optimale huisvestingssituatie is. De uitkomst van het onderzoek naar de performance van de huisvesting gebaseerd op de wetten en regels van de overheid in de vorm van Arbo-en NEN normen en op basis van de Real Estate Norm Quick Scan (opgesteld door het ministerie van VROM), ondersteunen de uitkomst van de interne interviews.

Het huidige ruimtegebruik van Glocall ligt nu op 567 m<sup>2</sup> bruto vloeroppervlak. Rekening houdend met de wensen van de medewerkers en de wetten en regels van de overheid (een minimale werkplekoppervlak van 7 m<sup>2</sup> per persoon), is voor de huidige organisatie van Glocall een minimaal bruto vloeroppervlak nodig van 722 m<sup>2</sup>. Voor het creëren van een optimale huisvesting (met een werkplek van 9 m<sup>2</sup> per persoon), is een bruto vloeroppervlak vereist van 903 m<sup>2</sup>.

De huidige kantorenmarkt is op dit moment er gunstig voor een verhuizing. Een grote leegstand van panden zorgt ervoor dat de huurprijs per m<sup>2</sup> laag ligt (landelijk op € 120 m<sup>2</sup> tegen € 145 m<sup>2</sup> voor Glocall). Daarnaast kan Glocall door middel van onderhandelen met de verhuurder incentives (extra voordelen) afdingen, wat kosten kan besparen.

Uit het onderzoek blijkt dat de huidige huisvesting van Glocall niet optimaal is en op de huidige locatie niet optimaal te krijgen is. Daarom kan Glocall het beste verhuizen naar een pand dat voldoet aan de interne huisvestingsbehoefte, de wetten en eisen van de overheid en de toekomstverwachting van de organisatie.

Met een eventuele verhuizing gaan de huurkosten omlaag, de exploitatiekosten per m<sup>2</sup> en per werkplek omhoog en dient Glocall rekening te houden met investeringskosten van € 201.037.

# Inhoudsopgave

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INLEIDING .....</b>                                                                    | <b>9</b>  |
| <b>1. GLOCALL HUISVESTING IN ONTWIKKELING .....</b>                                       | <b>12</b> |
| 1.1 FTMSC SA .....                                                                        | 12        |
| 1.2 GLOCALL BV .....                                                                      | 12        |
| 1.3 TOEKOMSTVERWACHTING VAN GLOCALL .....                                                 | 12        |
| 1.4 HUIDIGE HUISVESTING .....                                                             | 13        |
| 1.5 HUIDIGE HUISVESTINGSBELEID .....                                                      | 13        |
| 1.6 VISIE HUISVESTING LANGERE TERMIJN .....                                               | 14        |
| 1.7 CONCLUSIE .....                                                                       | 15        |
| <b>2. ONDERZOEKSVERANTWOORDING .....</b>                                                  | <b>16</b> |
| 2.1 OPZET VAN HET ONDERZOEK .....                                                         | 16        |
| 2.2 ONDERZOEKMETHODEN .....                                                               | 17        |
| 2.2.1 Deskresearch .....                                                                  | 17        |
| 2.2.2 Fieldresearch .....                                                                 | 17        |
| 2.3 WEERSTAND .....                                                                       | 19        |
| 2.4 CONCLUSIE .....                                                                       | 19        |
| <b>3. DE INTERNE BEHOEFTEBEPALING VAN GLOCALL .....</b>                                   | <b>20</b> |
| 3.1 DE OMGEVING .....                                                                     | 20        |
| 3.2 DE HUISVESTING .....                                                                  | 20        |
| 3.3 DE WERKPLEK .....                                                                     | 21        |
| 3.4 DE FACILITEITEN .....                                                                 | 21        |
| 3.5 DE ORGANISATIE .....                                                                  | 21        |
| 3.6 VISIE, WENSEN EN EISEN VAN DE MEDEWERKERS TEN AANZIEN VAN EEN NIEUW HUISVESTING ..... | 21        |
| 3.7 CONCLUSIE .....                                                                       | 22        |
| <b>4. PERFORMANCE VAN DE HUISVESTING .....</b>                                            | <b>23</b> |
| 4.1 FUNCTIONELE KWALITEIT .....                                                           | 23        |
| 4.1.1 De Locatie .....                                                                    | 23        |
| 4.1.2 Het gebouw .....                                                                    | 24        |
| 4.1.3 De werkplek .....                                                                   | 25        |
| 4.2 ESTHETISCHE KWALITEIT .....                                                           | 26        |
| 4.2.1 De locatie .....                                                                    | 27        |
| 4.2.2 Het gebouw .....                                                                    | 27        |
| 4.2.3 De werkplek .....                                                                   | 27        |
| 4.3 TECHNISCHE KWALITEIT .....                                                            | 27        |
| 4.3.1 Bouwkundige staat .....                                                             | 27        |
| 4.3.2 Elektrische installaties .....                                                      | 28        |
| 4.3.3 Klimaattechnische installaties .....                                                | 28        |
| 4.4 CONCLUSIE .....                                                                       | 29        |
| <b>5. HET RUIMTEGEBRUIK BINNEN GLOCALL .....</b>                                          | <b>30</b> |
| 5.1 HUIDIGE RUIMTEGEBRUIK .....                                                           | 30        |
| 5.2 WERKPLEKBESPARING .....                                                               | 30        |
| 5.3 TOEKOMSTIGE HUISVESTINGSBEHOEFTE .....                                                | 31        |
| 5.4 CONCLUSIE .....                                                                       | 33        |
| <b>6. VERKENNING VAN DE KANTORENMARKT .....</b>                                           | <b>34</b> |
| 6.1 VARKENSCYCLUS/ VASTGOEDCYCLUS .....                                                   | 34        |
| 6.2 TOEKOMSTVERWACHTING .....                                                             | 34        |
| 6.3 REGIO DEN HAAG .....                                                                  | 35        |
| 6.4 HUURPRIJZEN .....                                                                     | 35        |
| 6.5 WAT KAN DE HUIDIGE MARKT GLOCALL BIJEN .....                                          | 35        |
| 6.6 SERVICE KOSTEN .....                                                                  | 36        |
| 6.7 CONCLUSIE .....                                                                       | 36        |

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>7. FINANCIËLE CONSEQUENTIES .....</b>                      | <b>37</b>  |
| 7.1 EXPLOITATIEKOSTEN .....                                   | 37         |
| 7.2 INVESTERINGSKOSTEN.....                                   | 39         |
| <b>8. CONCLUSIES .....</b>                                    | <b>41</b>  |
| 8.1 CONCLUSIES.....                                           | 41         |
| 8.2 DE CONCLUSIES TERUGGEKOPPELD AAN DE PROBLEEMSTELLING..... | 41         |
| 8.3 ANTWOORD OP DE PROBLEEMSTELLING.....                      | 45         |
| <b>9. DE AANBEVELINGEN .....</b>                              | <b>46</b>  |
| <b>LITERATUURLIJST .....</b>                                  | <b>53</b>  |
| GEBRUIKTE SCRIPTIE.....                                       | 53         |
| GEBRUIKTE SYLLABI .....                                       | 53         |
| GEBRUIKTE ARTIKELEN.....                                      | 54         |
| GEBRUIKTE WEBSITES.....                                       | 54         |
| <b>PROCESEVALUATIE.....</b>                                   | <b>138</b> |



## Inleiding

De hoofdfase van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool wordt in het vierde jaar afgesloten met een afstudeeropdracht, waarin het zelfstandig oplossen van een facilitair beleidsprobleem centraal staat. Deze afstudeeropdracht (AO) betreft een onderzoek naar de huisvesting van Glocall te Voorburg. Glocall is een dochteronderneming van France Telecom (de KPN van Frankrijk). France Telecom is met meer dan 200.000 medewerkers wereldwijd een wereldleider op het gebied van internationale distributie van mobiele satellietcommunicatie oplossingen, hardware en services. Glocall behoort samen met een aantal andere ondernemingen tot de France Telecom Mobile Satellite Communications (FTMSC) group, welke wordt geleid door de FTMSC Sa.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de directie van Glocall.

### Aanleiding

Na een verhuizing vijf jaar geleden naar het huidige pand aan de J. Perkstraat in Voorburg, loopt Glocall nu opnieuw aan tegen de beperkingen van de huidige huisvesting. Naast het feit dat de huidige huisvesting bestaat uit aan elkaar geschakelde garageboxen is deze ook sterk verouderd, te krap en voldoet het niet aan de wensen en eisen van de gebruikers enerzijds en aan de eisen van de overheid (Arbo, bouwbesluit en de NEN- normen) anderzijds. Daarnaast heeft de directie het vermoeden dat men voor de huidige huisvesting teveel betaalt, in vergelijking tot hetgeen Glocall ervoor terugkrijgt. De vraag is dan ook of de huidige huisvestingskosten in verhouding staan tot het “geleverde” product en of kosten die gemaakt moeten worden bij het renoveren van het huidige pand opwegen tegen de eventuele kosten die gemaakt worden bij een verhuizing naar een eventueel nieuw pand.

De vraag die de organisatie zich zelf stelt is dan ook: Glocall accommodation, “Optimize or change”?

### Probleemstelling

De aan het onderzoek verbonden probleemstelling is als volgt geformuleerd:

*“In hoeverre kan de huidige huisvesting van Glocall te Voorburg op lange termijn voorzien in de interne huisvestingsbehoefte enerzijds en de wetten en eisen van de overheid (m.b.t. tot huisvesting) anderzijds, wat zijn de mogelijkheden ter optimalisatie van de huisvesting en welke kosten zijn hier aan verbonden?”*

Rekening houdend met;

- Het huisvestingsbeleid van Glocall;
- De interne huisvestingsbehoefte;
- De performance van de huisvesting;
- Het huidige ruimtegebruik;
- De huidige kantorenmarkt;
- De financiële consequenties;

Voor een toelichting op de begrippen van de probleemstelling en subprobleemstellingen verwijs ik u naar de begrippenlijst achterin dit rapport.

### Verantwoording

Een herhuisvestingvraagstuk is een omvangrijk project binnen het Facility Management (FM) van een organisatie. Kernpunt van huisvestingbeheer is het creëren van een huisvestingsbeleid als optimale ondersteuning van het primair proces. Wanneer de huisvestingssituatie goed is, heeft dit positieve uitwerking op de prestaties van de medewerkers. Wanneer de organisatie slecht is gehuisvest, kan dit de resultaten op een negatieve manier beïnvloeden<sup>1</sup>.

Glocall heeft de laatste jaren veel interne veranderingen doorgemaakt, waarop de huisvesting binnen de organisatie niet voldoende heeft ingespeeld. Hierdoor is de huidige huisvesting verre van optimaal te noemen.

---

<sup>1</sup> Vijverberg, G., *Strategisch en professioneel huisvestingsbeleid*, FMM, november 1998.

In de toekomst zal de huisvesting (in meerdere mate) een productiemiddel moeten worden dat een toegevoegde waarde levert aan het bedrijfsresultaat. Deze bijdrage kan zijn op het gebied van<sup>2</sup>:

- *Productiviteit*  
Huisvesting kan invloed hebben op de communicatie binnen een organisatie en kan deze positief beïnvloeden<sup>3</sup>. De productiviteit van personeel stijgt bij een plezierige - vaak communicatieve – werkomgeving.
- *Cultuurverandering*  
De huisvestingssituatie kan (cultuur)veranderingen in de organisatie en het primair proces ondersteunen. Daarnaast kan het imago dat men nastreeft versterkt worden. Organisaties ontleen hun corporate identity (betrouwbaarheid, goede smaak en eigenschappen die de organisatie zich toedichten) steeds vaker aan de uitstraling van hun kantoor.
- *Flexibiliteit*  
De flexibiliteit van de huisvesting wordt bepaald door de wijze waarop wijzigingen opgevangen kunnen worden binnen een reële bandbreedte voor wat betreft tijd en geld.
- *Kostenbeheersing*  
Huisvesting wordt van een niet beïnvloedbare kostenpost steeds meer een belangrijke productiefactor, door de steeds meer zakelijke, bedrijfsmatige benadering. Hierdoor is verrekening met gebruikers mogelijk. Uiteindelijk kan de efficiency van een organisatie vergroot worden.

### **FM relevantie**

De Association for Facilities Managers (AFM) in Groot-Brittannië definieert Facility Management als volgt<sup>4</sup>:

“Facility management in its widest and truest sense concerns itself not merely with the management of premises, but with the services, people and facilities those buildings contain. It is a concern that runs from the initial design of the buildings to day-to-day maintenance, and has as its constant aim the use of manpower, energy and related resources as intelligently and cost effectively as possible”.

Uit bovenstaande definitie blijkt dat facility management tegenwoordig beschouwd wordt als een geïntegreerde discipline en niet als een verzameling van losse faciliteiten zoals schoonmaak, catering en gebouwonderhoud. Het is als het ware het gehele traject vanaf het oorspronkelijke ontwerp van het gebouw tot aan het dagelijkse onderhoud, met als doel de een zo efficiënt mogelijke inzet van personeel en energie (gas, water en licht) waarbij van de bronnen “gezond verstand” en “kosten” optimaal gebruikt worden gemaakt. Juist het gebruiken van het gezonde verstand en het letten op de kosten zijn de kernpunten van de bedrijfscultuur van Glocall.

Het gehele traject zoals in de definitie beschreven dient binnen de organisatie van Glocall te worden geëvalueerd, beoordeeld en geoptimaliseerd. Dit vanwege het feit dat Glocall de laatste jaren op het gebied van facility management niet genoeg heeft ingespeeld op de veranderingen in de organisatie. Het uiteindelijke toekomstige doel is, het optimaal managen (plannen en bewaken) van de huisvesting, services en middelen in de veranderende omgeving van Glocall.

### **Doelgroep**

Dit adviesrapport over de huisvesting is geschreven voor de drie directieleden van Glocall BV, namelijk:

- Jesse van Straaten (Operational Director);
- Mans Iejeune (Commercial Director);
- Freek Tempelaar (Managing Director).

### **Creëren van draagvlak**

Bij een onderzoek moet er aandacht zijn voor het draagvlak, dat wil zeggen het verweten, behouden en versterken van de betrokkenheid van diegenen die te maken hebben met het probleem en met de

---

<sup>2</sup> Knoop ir. F.A.M.: “Optimize or Change”. [www.desencogroup.com?HNW/1999%201?optimizeorchange.htm](http://www.desencogroup.com?HNW/1999%201?optimizeorchange.htm)

<sup>3</sup> [www.rijksgebouwendienst.nl/kantin/kantintx.htm](http://www.rijksgebouwendienst.nl/kantin/kantintx.htm)

<sup>4</sup> Maas drs. G.W.A en Pleunis drs. J.W., *facility management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer Alphen aan den Rijn 2001, blz. 29.

veranderingen die uit het adviesproject zullen voortvloeien. Al in de onderzoeksfase heb ik gewerkt aan het creëren van draagvlak voor mijn advies, door te communiceren met de medewerkers. Door middel van interviews is de medewerker naar hun perceptie van de huidige en toekomstige huisvesting gevraagd en hen geïnformeerd over wat ik doe, waarom ik het doe en wat het gewenste eindproduct is.

### **Leeswijzer**

Dit rapport dient als afstudeeropdrachtverslag en is tevens informatief bedoeld voor Glocall BV en de Haagse Hogeschool.

Na de inleiding komt het eerste hoofdstuk. Deze bevat de situatiebeschrijving van de huisvesting van Glocall. Hier wordt ingegaan op de organisatie, toekomstverwachting, huidige huisvesting, huidige huisvestingsbeleid en de visie huisvestingsbeleid langere termijn. Het tweede hoofdstuk beschrijft de methode van onderzoek welke is toegepast bij dit afstudeeronderzoek en bestaat uit desk en fieldresearch. De onderzoeken zijn zowel intern als extern van de organisatie gedaan. Het derde hoofdstuk beschrijft de interne behoefte bepaling. Het vierde hoofdstuk bevat een beschrijving van de performance van de huisvesting. Hierbij is onderscheidt gemaakt tussen functionele kwaliteit, esthetische kwaliteit en de technische kwaliteit van de huisvesting. In hoofdstuk vijf wordt het huidige ruimtegebruik afgezet tegen het minimale gewenste en optimale gewenste toekomstige ruimtegebruik. Hoofdstuk 6 beschrijft een verkenning van de huidige kantorenmarkt. Hierbij wordt gelet op de toekomstverwachting van de regio Den Haag, de huurprijzen en de service kosten. Hoofdstuk zeven geeft de financiële onderbouwing, hierin wordt ingegaan op exploitatiekosten nu en in de toekomst en mogelijke investeringskosten. Hoofdstuk 8 bevat de conclusies gevolgd door hoofdstuk negen met de aanbevelingen. Het laatste hoofdstuk geeft de procesevaluatie weer, waarin de afstudeeropdracht wordt geëvalueerd op het gebied van verwachtingen, werkwijze, knelpunten en weerstand.

## 1. Glocall huisvesting in ontwikkeling

Dit hoofdstuk beschrijft de organisatie waarbinnen de afstudeeropdracht wordt uitgevoerd. Daarnaast wordt de branche beschreven waarin de organisatie opereert en wordt de huidige situatie van de huisvesting beschreven.

### 1.1 FTMSC SA

Glocall BV/ France Telecom Mobile Satellite Communications (FTMSC) BV is onderdeel van Mobile Satellite Communications SA met het hoofdkantoor in Frankrijk en vestigingen in Duitsland, Nederland, Verenigde Arabische Emiraten en in de Verenigde Staten. SA staat voor Société Anonyme, ook wel BV in Nederland. FTMSC SA is een wereldleider op het gebied van internationale distributie van mobiele satellietcommunicatie oplossingen, hardware en services. Mobiele satellietcommunicatie wordt vooral gebruikt in de scheepvaart, door hulpverleners, pers en defensie-eenheden over de gehele wereld. Waar een vaste of een cellulaire infrastructuur vaak niet of onvoldoende aanwezig is, zijn eerder genoemde instellingen vaak aangewezen op een alternatief via mobiele satellietcommunicatie <sup>5</sup>.

### 1.2 Glocall BV

Glocall is het Nederlandse satellietkantoor van FTMSC. Het is een bedrijf dat binnen vijf jaar gegroeid is van een tweepersoons bedrijf naar een organisatie met totaal 36 medewerkers, waarvan 29 fulltimers en 7 parttimers. De belangrijkste werkzaamheden zijn puur van administratieve aard en kunnen worden “volbracht” achter een bureau. De gehele organisatie wordt aangestuurd door een “Managing Director”, een “Commercial Director” en een “Operational Director”. Zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de afdelingen:

- Sales;
- Marketing;
- Finance;
- Billing
- Technical service & Repair;
- Customer Support;
- IT

De afdelingen worden op hun beurt afzonderlijk aangestuurd door de afdelingsmanagers.

Voor een overzicht van het organigram van de organisatie van Glocall verwijs ik u naar

**Bijlage 1:** “Het Organogram van Glocall”.

Binnen de organisatie is weinig aandacht voor faciliteiten welke het werkproces kunnen ondersteunen. Hoewel de organisatie de afgelopen vijf jaar is doorgegroeid, is de huisvesting met haar faciliteiten achtergebleven puur vanwege het feit dat hier door de directie geen aandacht aan is besteed. Een facilitair bedrijf ontbreekt dan ook. Twee keer per week komt er een externe schoonmaker die verantwoordelijk is voor de schoonmaak van de huisvesting. Voor het hoognodige kleine onderhoud is dhr. Tempelaar sr. twee dagen in de week beschikbaar.

### 1.3 Toekomstverwachting van Glocall

Als er bij Glocall over de toekomst wordt gesproken, betreft dit een periode van vijf jaar. Verder wordt door het management niet gekeken. Dit gaat ook bijna niet, omdat men geheel afhankelijk is van de denkbeelden die spelen binnen de top van FTMSC. Op dit moment is de directie in Parijs heel erg aan het trekken aan de afdelingen van Glocall. Zij zijn van mening dat het goedkoper is om deze afdelingen (bijvoorbeeld IT, logistiek etc.) samen te voegen met hun collega’s in Frankrijk. De directie van Glocall heeft dit tot op de dag van vandaag nog tegen kunnen houden door de goede resultaten. Door de goede resultaten heeft Glocall zelfs groepstaken naar zich toe kunnen trekken op het gebied van logistiek, IT, Sales en Customer Support. Echter wanneer in Frankrijk morgen besloten wordt om bijvoorbeeld de 24 uren telefonische helpdesk te verplaatsen van Nederland naar Frankrijk, dan zou Glocall een week later 12 medewerkers kwijt kunnen zijn.

---

<sup>5</sup> Zie [www.glocall.com/sections/index.asp?SectionName=About](http://www.glocall.com/sections/index.asp?SectionName=About)

De toekomstverwachting voor de komende jaren is dus erg onzeker. Voor de komende vijf jaar is wel de verwachting dat het bedrijf qua mensen niet veel meer zal groeien. Aangehouden wordt (door het management) een maximale groei tot 40 werknemers. Met de kans op inkrimping van het personeelsbestand dient echter ook rekening gehouden te worden.

Deze onzekere toekomst heeft direct invloed op het huisvestingsbeleid. Een nu zeer effectief en passend beleid kan over een jaar, door bijvoorbeeld een reorganisatie vanuit Frankrijk, helemaal niet meer passen. Met als gevolg bijvoorbeeld te hoge huisvestingskosten door gedane investeringen en een doorlopend huurcontract voor een niet meer passende huisvesting.

#### **1.4 Huidige huisvesting**

Vijf jaar geleden is Glocall begonnen in een omgebouwde garage/ loods midden op een binnenplein in een woonwijk. Jarenlang heeft Glocall de door groei ontstane huisvestingsbehoefte op kunnen vangen door aanpalende loodsen en garageboxen te voorzien van de hoogstnodige voorzieningen en faciliteiten, om deze vervolgens aan de bestaande huisvesting toe te voegen.

Om tot een optimale uitvoer van het werkproces te komen, is een optimale huisvesting nodig. Een huisvesting die als het ware past om de organisatie als een derde huid. Door de (te) snelle groei van het bedrijf is de afgelopen jaren alle beschikbare tijd volledig opgegaan in het optimaliseren van de werkprocessen. Een echt huisvestingsbeleid ontbreekt dan ook met als gevolg dat de huidige huisvesting grof gezegd als functie niet meer heeft, dan het bieden van onderdak aan het personeel met de daarbij hoogstnodige faciliteiten.

Het kantoortype van Glocall valt te omschrijven als een “Administratiekantoor” en/ of als een kantoor met vaste werkplekken, waarbinnen het kamerkantoor (cellenkantoor) en het groepskantoor als kantoorvorm kunnen worden onderscheiden.

De werkplekvorm waaraan de medewerkers werken valt te typeren als de standaardwerkplek.

Alleen op de afdeling “Customer Support” wordt er gebruik gemaakt van wisselwerkplekken omdat daar 24- uren diensten gelden en het personeel steeds rouleert.

Voor een beschrijving van deze kantoor typen met haar werkplek –en kantoorvormen verwijst ik u naar **Bijlage 3: “Beschrijving van kantoor type, werkplek - en kantoorvormen”**.

Daar de directie het vermoeden heeft dat de huidige huurkosten erg hoog liggen in vergelijking tot wat men ervoor terug krijgt (qua oppervlakte en voorzieningen) en omdat de huidige huisvesting te krap is om een eventuele groei in de toekomst te kunnen accommoderen, zoekt men op korte termijn een antwoord op de vraag “verhuizen of blijven?”.

#### **1.5 Huidige huisvestingsbeleid**

De kernvraag voor een goed huisvestingsbeleid is hoe de huisvesting van een onderneming af te stemmen is op het primair proces van een onderneming en hoe een lange termijn huisvestingsbeleid kan worden vormgegeven. Hierin staan preventie van adhoc beslissingen en zig-zag beleid centraal<sup>6</sup>.

Juist het nemen van die adhoc beslissingen met betrekking tot de huisvesting staat centraal bij Glocall. Dit geeft al aan dat een echt doordacht huisvestingsbeleid binnen de organisatie ontbreekt. De afgelopen vijf jaar (de bestaanstermijn van Glocall) is er nooit echt nagedacht over wat huisvesting voor de organisatie betekent en wat het zou moeten gaan betekenen in de toekomst. De tendens is dat problemen pas worden opgelost wanneer deze zich voordoen. Was het in het verleden zo dat de huidige huisvesting te krap werd, dan werd er snel een stuk bij gehuurd. Huisvesting was dus niet meer dan het bieden van een onderdak aan de werknemers met alleen de noodzakelijke faciliteiten ( in dit geval gas, water, licht, elektriciteit, IT aansluiting en een werkplek).

Het huidige huisvestingsbeleid heeft als het ware een tactisch scenario (met als grootste kenmerk de adhoc beslissingen). De afgelopen jaren is de organisatie in een hoog tempo gegroeid. Veel aandacht ging hierbij uit naar het marktaandeel en het behalen van een zo groot mogelijke winst. Weinig

---

<sup>6</sup> Hageman Ir. R, *Huisvestingsmanager:Trendvolger of trendsetter*, Facility Management Magazine bijlage 2002, blz.45.

aandacht is uitgegaan naar de huisvestingssituatie. Zaken omtrent de huisvesting worden voor lief genomen en hangen er min of meer een beetje bij. Het gevolg is dat Glocall is komen te zitten met een verouderde, krappe, inflexibele huisvesting en hoge huurkosten.

Op dit moment is de “Operational Director” belast met de huisvestingsproblematiek die zich keer op keer voordoet. Een verslechte verstandhouding tussen Glocall en de eigenaar van het pand, geeft die problematiek nog eens een extra last.

### **1.6 Visie huisvesting langere termijn**

Op langere termijn is de visie van Glocall dat zij als satellietorganisatie van FTMSC een niet te missen schakel wordt in het gehele wereldwijde proces. De directie in Frankrijk dient dus continu overtuigd te worden van de meerwaarde van Glocall, door het blijven optimaliseren van de bedrijfsprocessen, kostenbeheersing en behalen van een zo groot mogelijke winst, zodat de directie in Frankrijk zal stoppen met het trekken aan de mensen en afdelingen van Glocall met het idee deze op te heffen. Door het opstellen van een huisvestingsplan kan Glocall de huisvestingsbehoefte van de organisatie beheren en beheersen. Ook worden uiteindelijk de beleidsmatige ontwikkelingen van de organisatie, de daarbij behorende huisvestingsmogelijkheden, de verplichtingen ten aanzien van de huisvesting (en onderhoud) en de uiteindelijk te ondernemen acties voor een aantal jaar vastgelegd<sup>7</sup>.

Het huisvestingsplan zal door de onzekere toekomst niet verder reiken dan de komende vijf jaar.

Op korte termijn moet en wil Glocall wel naar een huisvestingsbeleid toe. De directie heeft (in de interviews) aangegeven dat op strategisch niveau de volgende doelstellingen met betrekking tot de huisvesting van Glocall centraal zullen staan<sup>8</sup>:

- Stimuleren van de interne samenwerking, communicatie en interactie; deze verloopt nu stroef. Een deel hiervan is als oorzaak te vinden in de structuur van het pand. Een ander verklaring is dat er veel e-mail verkeer is. Hierdoor komt informatie nog wel eens niet aan of het wordt niet gelezen met als gevolg miscommunicatie. Een laatste verklaring kan zijn dat de afdelingen niet ingericht zijn naar gelang de onderlinge relaties van de afdelingen. Zo komt het voor dat afdelingen die een directe relatie met elkaar hebben, niet vlak bij elkaar liggen. Dit verhoogt weer het onderlinge mail en telefoon verkeer.
- Optimaal ruimtegebruik d.m.v. flexibiliteit; de toekomst van Glocall is alles behalve zeker. Dit vraagt om een flexibele huisvesting, waardoor er snel, adequaat en relatief goedkoop op een veranderende huisvestingsvraag kan worden ingespeeld.
- Behalen van een hogere productiviteit; een optimale huisvesting heeft tot gevolg een verhoging van het werkplezier onder de medewerkers. Vaak gaat op, hoe hoger het werkplezier hoe beter het resultaat.
- Het inzichtelijk, verlagen en beheersbaar maken van de huisvestingskosten.
- De huisvesting inpassen in het imago en de uitstraling van FTMSC SA; de huidige huisvesting straalt van buiten en van binnen bijna niets uit (de omgeving maakt nog iets goed). Door de overname door FTMSC SA, zal de huisvesting van Glocall afgestemd moeten worden op hun imago.
- Positief beïnvloeden van de huidige cultuur; De huisvestingssituatie kan (cultuur)veranderingen in de organisatie en het primair proces ondersteunen. Daarnaast kan het imago dat men nastreeft versterkt worden. Een uitstraling van een huisvesting is niet alleen het uiterlijk maar ook de eigenschappen en de smaak van de organisatie. Deze zijn onderdeel van de cultuur.
- Centraal gelegen huisvesting; de huidige huisvesting ligt heel centraal en is makkelijk bereikbaar met de auto, fiets en het openbaar vervoer. Een centrale ligging van de organisatie blijft een aandachtspunt.

Voor een uitgebreide toelichting van de strategische doelstellingen verwijs ik u naar

**Bijlage 3:** “Visie huisvesting lange termijn”.

---

<sup>7</sup> Zie [www.sbd.nl/nieuws](http://www.sbd.nl/nieuws)

<sup>8</sup> Zie de bijlage interne interview van Mans Lejeune (directie Glocall).

### **1.7 Conclusie**

Glocall is een Telecom Satelliet bedrijf welke de afgelopen vijf jaar in een enorm tempo is gegroeid. Het personeelsbestand liep op van twee naar 36 medewerkers. Hierdoor is er binnen Glocall de afgelopen jaren alleen aandacht geweest voor de ontwikkeling van werkprocessen en het behalen van een zo groot mogelijke winst. Een concreet huisvestingsbeleid is erbij ingeschoten. Alle zaken omtrent de huisvesting worden adhoc geregeld dat wil zeggen wanneer een probleem zich voor doet er pas actie wordt ondernomen.

Ondanks dat de directie van Frankrijk het liefste bepaalde afdelingen (o.a. IT) wil samenvoegen met de afdeling in Frankrijk ter kostenbesparing, heeft Glocall dit op de dag van vandaag tegen kunnen houden. Door aan te tonen dat hun manier van werken effectiever en rendabeler is dan de manier van werken in Frankrijk, heeft Glocall zelfs groepstaken naar zich toe kunnen trekken. Aangenomen wordt dan ook dat het bedrijf de komende twee jaar door zal groeien naar ongeveer 40 medewerkers, het geen niet betekent dat de “dreiging” vanuit Frankrijk verleden tijd is.

Glocall wil naar een huisvestingsbeleid op langere termijn toe. Hierin staan een optimaal ruimtegebruik, het stimuleren van samenwerken en communicatie, beheersbaar maken van de huisvestingskosten, het behalen van een hogere effectiviteit en de huisvesting inpassen in de uitstraling en imago van FTSMC Sa centraal.

## 2. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek dient volgens een bepaalde systematiek te verlopen, ook wel het onderzoeksproces genoemd. In dit hoofdstuk worden de methoden van onderzoek beschreven die betrekking hebben op het afstudeertraject. In de eerste paragraaf wordt de opzet van het onderzoek besproken door middel van het opstellen van een onderzoeksplan. In de tweede paragraaf worden de onderzoeksmethoden toegelicht, die bestaan uit desk en field research.

### 2.1 Opzet van het onderzoek

Ten behoeve van goed inzicht te verkrijgen in de werkzaamheden die het onderzoek vereisen, is er een onderzoeksplan (planning) gemaakt.

Voor het maken van het onderzoeksplan zijn de richtlijnen in acht genomen van de module Advieskunde (van de opleiding FM Haagse Hogeschool). Hierin wordt gebruik gemaakt van een tien stappen plan (TSP)<sup>9</sup>. Stap 1 is de Oriëntatiefase, ook wel beeldvorming genoemd. Stap 2 t/m 6 behoren tot de Onderzoeksfase.

Voor dit onderzoek zijn per subprobleemstelling (SPS) de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Stap 1: Wat is het huisvestingsbeleid van Glocall?

- Wat is het bestaande huisvestingsbeleid?
- Wat is daarin de visie?
- Wat is de toekomstverwachting?
- Wat is het huisvestingsbeleid op lange termijn?

Stap 2: In hoeverre voldoet het pand aan de interne huisvestingsbehoefte? (SPS)

- Wat is de interne huisvestingsbehoefte?
- Wat zijn de behoeften omtrent het aanbod van faciliteiten?
- Hoe verhouden die behoeften zich tot de huidige situatie?

Stap 3: In hoeverre voldoet het huidige pand bij een evaluatie ervan, aan de wetten en eisen gesteld door de Arbo en NEN normen? (SPS)

- Welke aspecten spelen een rol bij het evalueren van de huisvesting?
- In hoeverre verhouden die aspecten zich wel/ niet tot het huidige pand?

Stap 4: In hoeverre verhoudt het huidige ruimtegebruik zich ten opzichte van de ideale gewenste situatie? (SPS)

- Wat is het huidige ruimtegebruik?
- Wat is het gewenste ruimtegebruik?

Stap 5: In hoeverre liggen er voor Glocall mogelijkheden op de huidige kantorenmarkt bij een eventuele verhuizing? (SPS)

- Hoe ziet de huidige kantorenmarkt eruit?
- Wat zijn de trends op de huidige kantorenmarkt?
- Wat kan de huidige kantorenmarkt de vrager bieden?
- Welke kosten zijn hiermee gemoeid?

Stap 6: Hoe verhouden de financiële consequenties van een “facelift” van het huidige pand zich tot die van een mogelijke verhuizing van Glocall naar een nieuw te huren pand? (SPS)

- Wat zijn de huidige huisvestingskosten?
- Wat bedragen de investeringskosten bij een “facelift” van het huidige pand?
- Wat bedragen de huisvestingskosten bij een verhuizing naar een nieuw pand?
- Wat bedragen de investeringskosten bij een verhuizing naar een nieuw pand?

De hoofdwerkzaamheden gedurende de afstudeerperiode bestaan uit:

- Voorbereiden onderzoek (verkenning van het bedrijf Glocall en de markt waarop ze opereert);
- Interviews (interne) opstellen, afnemen en verwerken;
- Opstellen, afnemen en verwerken van externe interviews;
- Analyseren van de verwerkte gegevens;
- Tussentijds overleg met bedrijfsmentor en docentbegeleider;;

---

<sup>9</sup> Kempen, P.M. & Keizer, J.A., *Advieskunde voor praktijkstages – Organisatieverandering als leerproces*, Wolters Noordhoff Groningen, tweede druk 2000.



- Opstellen voorstel huisvesting;
- Presenteren en rapporteren van het onderzoek;

## 2.2 Onderzoekmethoden

Onderzoek kan worden omschreven als het nauwkeurig nagaan van iets om informatie te verzamelen of kennis te vergaren<sup>10</sup>. Voor het kunnen beantwoorden van de probleem- en subprobleemstellingen is kwalitatief onderzoek verricht. Kwalitatief onderzoek is kenmerkend bij problemen waarbij de belevingswereld van de medewerkers voor het onderzoek van belang is. Het onderzoek is gericht op het verkrijgen van betrouwbare indicaties van wát er leeft onder de doelgroep en waaróm. De opdrachtgever krijgt via dit onderzoek inzicht in de (emotionele) drempels, knelpunten, attitudes, percepties, wensen en behoeften van de doelgroep.

Kortom, deze onderzoeksmethode wordt vooral toegepast wanneer meer diepgang in de informatie gewenst is. Door middel van kwalitatief onderzoek worden achterliggende motivaties van de doelgroep in kaart gebracht<sup>11</sup>. Bij dit onderzoek is de belevingswereld van de medewerkers gebruikt voor het inventariseren van de gewenste toekomstige huisvestingsbehoeften, hetzij in het huidige pand of in een eventueel nieuw (nog te zoeken) pand.

### 2.2.1 Deskresearch

Deskresearch bestaat uit twee delen, namelijk interne research en externe research. Bij interne moet vooral gedacht worden aan de informatie die de organisatie zelf kan geven, bijvoorbeeld door intranet/internet, infoboekjes. Externe research richt zich vooral op de informatie die verkregen kan worden uit colleges, vakliteratuur en andere afstudeeropdrachten van de opleiding FM.

Door het gehele rapport is gebruik gemaakt van naslagwerken uit de literatuur en van internet om bepaalde bewoordingen te ondersteunen en nader toe te lichten

Aan de hand van het internet en het “Complete Arbo- regelgeving wetboek” is nagegaan welke de specifieke wetten en eisen zijn die de overheid aan een kantoorhuisvesting stelt, welke daarvan van toepassing zijn op de huisvesting van Glocall en hoe deze worden nageleefd door Glocall. Daarnaast is ook gebruik gemaakt van de “Real Estate Norm Quick Scan kantoorgebouwen”. Dit is een methode voor de advisering en beoordeling van kantoorlocaties en kantoorgebouwen op het gebied van de functionele kwaliteit, esthetische kwaliteit en de technische kwaliteit van een kantoorhuisvesting. Als laatste is er specifiek meetapparatuur ingezet om het binnenmilieu (van de werkplek) te kunnen meten op het gebied van thermisch comfort, licht, luchtkwaliteit en geluid.

### 2.2.2 Fieldresearch

De field research bestaat eveneens uit twee delen, in te delen als externe field research (d.m.v. externe interviews) en interne field research (d.m.v. interne interviews). In beide gevallen is gekozen om de benodigde informatie te verkrijgen door middel van het afnemen van persoonlijke (“face to face”) diepte interviews. Bij een klein “klantenbestand” (in dit geval de interne medewerkers en externe “specialisten”), geniet een persoonlijke benadering de voorkeur boven een ‘anonieme’ benadering. Zo wek je de indruk dat je als interviewer oprecht geïnteresseerd bent in de mening van de geïnterviewde<sup>12</sup>.

Positieve aspecten van diepte interviews zijn onder andere dat er gebruik gemaakt wordt van een gesprekspuntenlijst. Hierdoor behoudt het gesprek zijn flexibiliteit, waardoor het kan worden aangepast aan individuele situaties en veranderende omstandigheden, terwijl toch alle punten worden besproken.

Als laatste heeft een “face to face” gesprek het voordeel, dat het gesprek meestal op een informele wijze verloopt. Dit bevordert de sfeer waarin het gesprek verloopt, en is er een grotere kans dat er een opener gesprek ontstaat waarin meer gezegd durft te worden.

Van tevoren is bij elk nieuw interview de vragenlijst nagelopen en waar nodig aangepast op de betreffende te interviewen persoon, met als doel voldoende en valide betrouwbare resultaten te

---

<sup>10</sup> Genet, Drs. C., *MVO en de markt*, Haagse Hogeschool 2000 – 2001, blz. 7.

<sup>11</sup> [www.right-marktonderzoek.nl/onderzoek/b1.asp](http://www.right-marktonderzoek.nl/onderzoek/b1.asp)

<sup>12</sup> Zie [www.effactory.nl](http://www.effactory.nl). (Effactory is een bedrijf gespecialiseerd in de uitvoer van klanttevredenheidsonderzoeken.).

verkrijgen<sup>13</sup>. Belangrijk is dat je als interviewer wel beseft dat conclusies voortkomend uit de interviews niet mogen worden gegeneraliseerd voor de gehele onderzoeksdoelgroep<sup>14</sup>.

*Doel van de externe interviews:*

- Informatie verkrijgen van “specialisten” op zijn/ haar vakgebied, met als doel deze te analyseren en reflecteren op de huisvesting van Glocall en haar beleid.

*Tabel 1: Gekozen respondenten externe interviews.*

| Organisatie                        | Functie                       | Doel van het gesprek                                            |
|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Brandweer Voorburg en Leidschendam | Hoofd preventieteam brandweer | Inzicht verkrijgen in de brandveiligheid van kantoorhuisvesting |
| Meeus Makelaardij                  | Makelaar                      | Bepalen van markt voor bedrijfshuisvesting in de regio Den Haag |
| Martijn Vintges makelaardij        | Makelaar                      | Bepalen van markt voor bedrijfshuisvesting in de regio Den Haag |

Voor een overzicht van de uitwerkingen van de externe interviews verwijst ik u naar

**Bijlage 4:** “Uitwerking externe interviews”.

*Doel van interne interviews:*

- Creëren van voldoende draagvlak, informeren van betrokkenen/ medewerkers. Bewust zijn kweken en discussiëren over de huidige huisvesting en over een eventuele verhuizing naar een nieuw kantoorpand;
- Bepalen van de interne huisvestingsbehoefte (onder de medewerkers);
- Inzicht verkrijgen in de cultuur van de organisatie;
- Inzicht verkrijgen in de onderlinge communicatie en relaties tussen afdelingen en medewerkers van Glocall.

Het interview bestaat uit een aantal onderdelen en heeft betrekking op de volgende onderwerpen: de huidige huisvesting, de toekomstige huisvesting, de werkplek, faciliteiten en de cultuur binnen de organisatie. De opzet van het interview is besproken in overleg met de directeur “Operations” en gezamenlijk is bepaald wie er geïnterviewd moest worden. Aanvankelijk zijn hoofden en directeurs geïnterviewd. Daarnaast zijn per afdeling “ad random” nog enkele medewerkers geïnterviewd.

*Tabel 2: Gekozen respondenten interne interviews.*

| Naam               | Functie                       | Datum interview |
|--------------------|-------------------------------|-----------------|
| Freek Tempelaar    | Managing Director             | 06-2-2004       |
| Mans Lejeune       | Commercial director           | 19-3-2004       |
| Jesse van straaten | Operational director          | 18-2-2004       |
| Sanne Luesink      | Financial Controller          | 13-2-2004       |
| Feemke Muskens     | Manager Cash & Credit         | 11-2-2004       |
| Joppe Hulsenbeck   | International account manager | 19-2-2004       |
| Paul van Eijk      | IT maintenance                | 27-1-2004       |
| Marcel Steenhuis   | Maritime Business Development | 10-2-2004       |
| Jeroen Jaspers     | Product Manager Thuraya       | 10-2-2004       |
| Dennis Plagmeijer  | Manager Customer Support      | 06-2-2004       |
| Miranda Njoo       | Customer Support              | 05-2-2004       |
| Nico de Jong       | Project Manager Operations    | 04-2-2004       |
| Brian Storms       | Operations Manager            | 03-2-2004       |

<sup>13</sup> Kempen, P.M. & Keizer, J.A., *Advieskunde voor praktijkstages – Organisatieverandering als leerproces*, Wolters Noordhoff Groningen, tweede druk 2000.

<sup>14</sup> [www.right-marktonderzoek.nl/onderzoek/c1.asp](http://www.right-marktonderzoek.nl/onderzoek/c1.asp)

|                   |                            |           |
|-------------------|----------------------------|-----------|
| IT-afdeling       | IT Developer               | 03-2-2004 |
| Peter Schroder    | Logistics                  | 28-1-2003 |
| Madelon Vermeulen | Quality of Service Manager | 29-1-2004 |

Na de onderzoeken (researches) zijn de gegevens verwerkt welke leidden tot resultaten. Op basis van het resultaat, is er een analyse gemaakt (conclusies), waar vervolgens aanbevelingen (voorstellen) uit zijn voortgekomen.

### 2.3 Weerstand

Een verandering in de huisvesting en huisvestingsbeleid leidt tot een verandering binnen de kantoororganisatie. Deze veranderingen zullen op hun beurt onder de medewerkers leiden tot weerstand want in de praktijk is er geen sprake van veranderen zonder weerstand. Voor de voortgang van het veranderingsproces is het van doorslaggevend belang dat weerstand (in welke vorm dan ook) tijdig wordt onderkend en adequaat wordt beantwoord. Wanneer dit niet gebeurt kan dit vroeg of laat leiden tot ernstige vertragingen en blokkades in het voortgangproces<sup>15</sup>.

Belangrijk bij het tegengaan van weerstand is de medewerkers in een vroeg stadium te betrekken bij het proces. Door te communiceren met de medewerkers (door bijvoorbeeld persoonlijke gesprekken en/ of kleine groeps gesprekken), ze te vragen naar hun perceptie en door uitleg te geven over het hoe, wat en waarom, kan een sfeer van vertrouwen worden geschapen. Daarnaast wordt de medewerker ook geacht mee te denken met de situatie het geen een gevoel van waardering geeft.

De interne interviews zijn voor het onderzoek niet alleen afgenomen om de behoefte bepaling onder de medewerkers te inventariseren. Het is ook een manier geweest om de te verwachten weerstand voor te zijn. Doormiddel van het afnemen van de interviews in een vroeg stadium van het onderzoek is de medewerker tijdig geïnformeerd over het doel van het onderzoek en het gewenste eindproduct. Daarnaast is hem oprecht naar zijn mening gevraagd omtrent het huisvestingsprobleem en hoe de organisatie daar in de toekomst het beste mee om kan gaan.

### 2.4 conclusie

Het onderzoek met betrekking tot de huidige huisvesting is een kwalitatief onderzoek. Kenmerkend hierbij zijn problemen waarbij de belevingswereld van de medewerkers voor het onderzoek van belang is. Het onderzoek bestaat uit een desk (systematisch gebruik van reeds bestaande gegevens) en een field research (verzamelen van bestaande gegevens m.b.t. meningen, kennis, attitudes en gedrag door met name de afname van interne en externe interviews). Interne interviews zijn niet alleen afgenomen voor een interne behoeftebepaling, maar het is ook een manier geweest om de te verwachte weerstand voor te zijn. Door tijdig en openlijk te communiceren met de medewerkers is uitleg gegeven over het hoe, wat en waarom van het onderzoek. Hierdoor kan een sfeer van vertrouwen geschept worden en wordt de medewerker ook geacht mee te denken met de situatie het geen een gevoel van waardering geeft.

---

<sup>15</sup> Doppler K. en Lauterburg C., *Change Management; vormgeven aan het veranderingsproces*, Addison-Wesley Nederland BV, 1996.

### 3. De interne behoeftebepaling van Glocall

Een (her)huisvestingbeslissing vindt plaats op het hoogste (strategisch) niveau. Dit betekent niet dat de “gewone” medewerker hierin niet moet worden gekend. Om de huisvesting van een organisatie te kunnen optimaliseren, is het juist van belang de gehele organisatie (alle medewerkers) hierbij te betrekken. Belangrijk is te weten te komen wat de huisvestingsbehoefte is onder de medewerkers. Wat volgens hen de zwakke en sterke punten zijn van de huidige huisvesting, maar ook wat hun wensen en eisen zijn ten opzichte van de huisvesting.

Door het afnemen van interne interviews onder de medewerkers, is getracht hier achter te komen. Om een goed beeld te kunnen schetsen zijn per afdeling meerdere mensen geïnterviewd. Hierbij zijn onderwerpen uitgelicht die van belang zijn voor de vorming en het ontwerp van een huisvestingsplan. De onderwerpen gaan verder als alleen de huisvesting in de letterlijke zin van het woord. Ook huisvestingsgerelateerde onderwerpen welke direct met huisvesting zijn verbonden en de behoefte van de medewerkers kunnen beïnvloeden zijn meegenomen.

De onderwerpen van het interview zijn:

- De omgeving;
- De huisvesting;
- De werkplek;
- De faciliteiten;
- De wensen en eisen ten aanzien van een nieuw kantoor.

Hieronder volgen per onderwerp de belangrijkste conclusies van de afgenomen interviews.

Voor een overzicht van de uitwerkingen van de interne interviews verwijs ik u naar

**Bijlage 5:** “Uitwerking interne interviews”.

#### 3.1 De omgeving

- De medewerkers zijn erg tevreden over de bereikbaarheid van de huisvesting zowel met de auto als het openbaar vervoer. Deze centrale ligging is ook in de toekomst belangrijk met name nu er steeds meer buitenlandse bezoekers langskomen;
- Er is een hoog voorzieningen niveau in de buurt (winkels, restaurant etc.) wat als zeer prettig wordt ervaren;
- Men vindt de parkeervoorzieningen uitstekend. Iedereen die met de auto komt kan zijn auto of op het binnenplein parkeren of als deze vol is krijgt men een parkeervergunning voor in de directe omgeving .

#### 3.2 De huisvesting

- De uitstraling van de huisvesting wordt zeer onprofessioneel gevonden;
- Meerdere afdelingen vinden de eigen afdeling te krap gehuisvest. Bij een eventuele groei van de afdeling kan dit niet worden opgevangen op de huidige afdelingen;
- Door het ontbreken van loopgangen, lopen medewerkers over de afdelingen. Dit veroorzaakt veel doorloop op afdelingen wat door meerdere werknemers als storend wordt ervaren;
- Vrachtwagens kunnen niet op het terrein komen (door de aanwezigheid van een lage en smalle toegangspoort). Hierdoor worden pallets op straat gezet van ongeveer 40 meter van de logistieke opslag. Voordat goederen bij de opslag plaats zijn moet door weer en wind eerst een grote afstand worden overbrugd. Dit tot grote irritatie van de afdeling Logistiek;
- Medewerkers vinden de voorzieningen amateuristisch. Met name het huidige elektriciteitsnet. Wanneer er teveel elektrische apparaten tegelijk worden aangesloten op een bepaalde groep kan er stoomuitval optreden. Dit komt amateuristisch over;
- Een aantal medewerkers vindt de huidige huisvesting niet brandveilig genoeg. Met name de brandblussers zijn verouderd en niet direct vindbaar;
- De plafondtegels in het plafond zijn niet overal passend meer in het raster. Hierdoor bestaat er een reële kans dat in de toekomst een tegel naar beneden kan vallen.

### **3.3 De werkplek**

- Een aantal werkruimtes wordt als te krap ervaren;
- Men vindt de stroomvoorziening (stopcontacten) onvoldoende. Hierdoor wordt er veel met verlengsnoeren gewerkt die los over de afdelingen lopen;
- Meerdere afdelingen geven aan dat er teveel geluidsoverlast is rond de werkplek. Dit wordt met name veroorzaakt door de vele doorloop, het vele telefonische contact wat met de werkzaamheden gepaard gaat en het ontbreken van geluidsschermen tussen bureaus en stilte kamers;
- Natuurlijke lichtinval wordt op meerdere werkplekken als onvoldoende ervaren;
- De opstelling van de bureaus wordt niet overal ideaal gevonden (mensen met gezicht naar de muur of raam). Dit wordt vooral veroorzaakt door ruimtegebrek;
- De meeste beeldschermen en bureaus zijn niet in hoogte verstelbaar wat als onprettig wordt ervaren;
- Op meerdere werkplekken ontbreekt het aan de wel gewenste afsluitbare ladeblokken;
- In de zomer vinden de werknemers dat het te warm kan worden op de werkplek door het ontbreken van goede airconditioning;
- Vanwege het ontbreken van goede isolatie hebben meerdere afdelingen last van tocht;
- Kabels en snoeren zijn niet weggewerkt in kabelgoten, maar lopen open en bloot over en onder de werkplekken. Dit stoort de werknemers;
- Op meerdere afdelingen wordt geklaagd over een muffe warme lucht op de afdelingen.

### **3.4 De Faciliteiten**

- Op twee toilet ruimtes mag alleen nog maar geplast worden ter voorkoming van de verspreiding van ongewenste geuren in de ontvangsthall van gasten en op de afdeling financiën Men vindt dit amateuristisch;
- Medewerkers vinden de huidige kantine te klein. Vaak blijft men aan het bureau lunchen. Aangegeven wordt dat dit ten koste gaat van het onderlinge sociale contact;
- De medewerkers die roken vinden dat er een rookruimte moet komen zodat ze niet meer buiten hoeven te roken;
- Het huidige netwerk is niet professioneel genoeg en loopt tot ongenoegen van de medewerkers nog wel eens vast.

### **3.5 De organisatie**

- De huidige cultuur wordt als zeer informeel ervaren. De drempel om naar elkaar toe te stappen (ook naar de directie) om te overleggen of elkaar wat te vragen is laag;
- Ondanks de lage drempel binnen de organisatie leven afdelingen voornamelijk langs elkaar heen. Medewerkers vinden dat er te weinig “face to face” contact is tussen de medewerkers van verschillende afdelingen. Het gevolg is dat er eilandjes ontstaan;
- Meerdere afdelingen geven aan dat de eigen effectiviteit van de afdelingen wel goed is, maar hoger zou kunnen liggen wanneer er een andere indeling zou zijn van de afdelingen. Teveel afdelingen die veel contact met elkaar hebben liggen te verspreid door het pand;
- Aangegeven wordt dat het beleid (regels) binnen de organisatie niet altijd even duidelijk zijn en niet altijd even nauw worden genomen. Een goede aansturing en duidelijkheid van de directie ontbreekt nog wel eens. Dit kan vooral komen doordat de directie haar eigen hokjes heeft en hierdoor weinig contact en overzicht op de werknemers heeft.

### **3.6 Visie, wensen en eisen van de medewerkers ten aanzien van een nieuw huisvesting.**

- Medewerkers van Glocall geven bij een eventuele verhuizing de voorkeur aan een huisvesting in de Haagse regio met een centrale ligging zodat het pand makkelijk bereikbaar is met de auto en het openbaar vervoer;
- De nieuwe huisvesting moet voldoende parkeerfaciliteiten hebben zodat iedereen die met de auto wil komen deze ook voor de deur kan parkeren;
- Er moet op gelet worden dat de afdelingen ruimer zijn dan nu;
- In de toekomst zou er een grotere kantine moeten komen met bijbehorende faciliteiten (goede ijskast, magnetron, grote eettafel of meerder kleinere etc.) zodat de medewerkers met meerdere mensen tegelijk kunnen lunchen en groot genoeg voor het houden van borrels. Dit alles ook ter stimulatie en optimalisatie van de onderlinge relaties;

- Een aantal managers geeft aan dat een nieuwe efficiënte indeling de cultuur van de organisatie op een positieve manier zou kunnen beïnvloeden (bijvoorbeeld een nieuwe structuur, duidelijker beleid of nieuwe inrichting kan motiverend werken voor mensen);
- Iedereen heeft nu zijn eigen werkplek (ook de parttimers). In de toekomst wil men hier aan vast houden (innovatieve werkplekconcepten ziet men niet zitten);
- Medewerkers willen meer aandacht voor het klimaat op de kamer (aanwezigheid van een airconditioning en verse luchtvoorziening) en het meubilair (deze moet goed verstelbaar zijn);
- De medewerkers vinden de huidige werkplekken gehorig (door telefoon en doorloop). In het nieuwe pand zal dit moeten verminderen;
- Er is behoefte (naast de bestaande vergaderzaal) aan één of twee kleine overleg kamertjes (voor 2-4 personen), waar men zich kan terug trekken om te praten of te bellen;
- De nieuwe huisvesting moet zodanig ingericht zijn dat er meer mogelijkheid is tot onderlinge communicatie, zoals het elkaar vaker spreken in de wandelgangen, bij de koffi corner of in de kantine;
- Bij een nieuw pand moet het magazijn van Logistiek zodanig gesitueerd zijn, dat deze makkelijk bereikbaar is voor de leverancier en dat het in- en uitladen soepel en snel kan verlopen;
- Het nieuwe pand moet brandveilig zijn voor de medewerkers;
- Aangegeven wordt dat kabels en draden dienen te weggestopt in kabelgoten, zodat men er niet over kunnen struikelen;
- Medewerkers vinden dat het netwerk professioneler moet. Deze is nu vaak traag en loopt regelmatig vast.

### 3.7 Conclusie

De omgeving en locatie van de huidige huisvesting wordt als zeer prettig ervaren. Aan een goede bereikbaarheid van het pand en een leuke omgeving hecht men veel waarde. Net als uitstekende parkeerfaciliteiten. Men vindt dat het gebouw zelf in slechte staat verkeert en amateuristisch oogt door achterstallig onderhoud. Het zou allemaal wat professioneler kunnen. Aan het klimaat mankeert het nodige. Zo vinden de medewerkers dat er een muffe warme lucht hangt op bepaalde afdelingen en weinig frisse lucht. Daarnaast kan de temperatuur in de zomer hoog oplopen en zijn bepaalde afdelingen in de winter lastig op temperatuur te krijgen en te houden. Een bron van ergernis is ook tocht op de afdelingen Billing, Customer Support en Finance en de vele doorloop op afdelingen het geen weer geluidsoverlast met zich meebrengt.

Ook vindt men de huisvesting verre van brandveilig en ontbreken goede faciliteiten als een grote kantine, rookkamer, goede toiletten, een goede stroomvoorziening, verstelbare bureaus en kabelgoten.

Meerdere afdelingen vinden dat ze te krap gehuisvest zijn. Hierdoor kan de afdeling niet optimaal worden ingericht wat betreft de werkplekken (sommige medewerkers zitten met hun gezicht naar het raam of de muur) en kan een eventuele groei in de toekomst niet worden opgevangen.

De structuur van het pand is zodanig dat goed onderling contact en communicatie tussen de medewerkers en afdelingen wordt bemoeilijkt. Aangegeven wordt door de medewerkers dat een andere indeling van de afdelingen (naar gelang de onderlinge relaties) de effectiviteit kan verhogen en de heersende cultuur (informeel, eilandjes, losjes beleid) kan beïnvloeden.

## 4. Performance van de huisvesting

Daar de kwaliteit van het gebouw meestal wordt afgezet tegen het doel en het nut van het gebouw, de functie van de organisatie of beleidsdoelstellingen van het bedrijf, is het beter om in plaats van kwaliteit te spreken over de prestatie ofwel de performance van het gebouw<sup>16</sup>. Aan de hand van een evaluatie kan de performance van een gebouw worden bepaald. Onder evalueren wordt letterlijk verstaan: beoordelen, het op waarde schatten oftewel het vaststellen wat iets waard is<sup>17</sup>.

De performance van de huidige huisvesting van Glocall zal aan de hand van de volgende items worden geëvalueerd:

- Functionele kwaliteit van de huisvesting;
- Esthetische kwaliteit van de huisvesting;
- Technische kwaliteit van de huisvesting.

Het doel van het evalueren van de performance is na te gaan in hoeverre de huidige huisvesting voldoet aan de wensen en eisen van de gebruiker enerzijds en aan de wetten en regels welke de overheid aan een kantoorgebouw en haar inrichting stelt anderzijds.

Bij de evaluatie van de performance van de huisvesting is gebruik gemaakt van de Real Estate Norm Quick Scan (REN-QS)<sup>18</sup> en het boek “Architectuur en gebruikerswaarde”<sup>19</sup>. Hiermee kunnen de prestaties (performance) van een kantoorhuisvesting worden beoordeeld. Evenzo belangrijk is de REN-QS voor de gebruiker van de huisvesting. Samen met de gebruiker wordt de vraag naar huisvesting gespecificeerd. Daarnaast is de performance van de huisvesting van Glocall ook getoetst aan de wetten en eisen welke de overheid aan een huisvesting stelt in de vorm van de Arbowet, het bouwbesluit en de NEN-normen.

Bij het bepalen van de performance van de huisvesting, wordt over het algemeen gestreefd naar optimale kwaliteit gegeven de randvoorwaarden en omstandigheden als tijd, geld en wet en regelgeving. Hierbij is kwaliteit de mate waarin een product voldoet aan de gestelde eisen.

### 4.1 Functionele kwaliteit

Onder functionele kwaliteit wordt verstaan: “De mate waarin een gebouw met haar ingezette bouwkundige middelen de gebruikersfunctie c.q. de beoogde activiteiten mogelijk maken en adequaat ondersteunen”<sup>20</sup>. Een gebouw is functioneel wanneer het geschikt is voor de activiteiten waarvoor het is bedoeld. Mensen moeten er doeltreffend, comfortabel, gezond en veilig in kunnen functioneren. Voor de evaluatie van de huidige huisvesting op basis van functionele kwaliteit, is onderscheid gemaakt tussen:

1. De locatie;
2. Het gebouw;
3. De werkplek.

#### 4.1.1 De Locatie

De huidige locatie van Glocall valt te typeren als een combinatie tussen een stationslocatie en een binnenstadlocatie<sup>21</sup>. Kenmerkend hierbij is dat de bereikbaarheid van het pand met de auto en het openbaar vervoer uitstekend zijn. De tram en bushalte liggen op minder dan 300 meter en het dichtstbijzijnde treinstation op minder dan een kilometer afstand. Bij calamiteiten kunnen hulpverleners binnen de voor in Voorburg – Leidschendam vastgestelde norm van 15 minuten aanwezig zijn<sup>22</sup>. Daarnaast is de omgevingskwaliteit goed met een hoog voorzieningenniveau, een veilige omgeving (weinig tot geen vandalisme, geen randgroepen en geen graffiti) en geen last van

---

<sup>16</sup> Es, drs. W. van der, *Accommodatiebeheer* 3, Haagse Hogeschool 2001-2002, blz. 19.

<sup>17</sup> [www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=evalueren#](http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=evalueren#)

<sup>18</sup> Rijksgebouwendienst, Ministerie van VROM, *Real Estate Norm Quick Scan Kantoorgebouwen*, eerste versie, Nieuwegein, december 1994.

<sup>19</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000.

<sup>20</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 9.

<sup>21</sup> Kohnstamm, P.P./ Regterschot, L.J., *De manager als bouwheer*, ten Hagen & Stam 1994, Den Haag, blz. 73

<sup>22</sup> Gesprek met dhr. P. Kuithoff, brandweer Leidschendam- Voorburg afdeling preventie, 25 februari 2004

directe hinder (geen stankoverlast, geen geluidsoverlast, geen slagschaduw en geen hinderlijke windturbulenties). Als laatste heeft Glocall een onbeperkte parkeergelegenheid (de huidige norm is 1:20, het aantal parkeerplaatsen per m2 bruto vloeroppervlak, waar voor de regio Haaglanden een gemiddelde parkeernorm geldt tussen de 1:50 en 1:75), het geen uniek is voor een kantoorlocatie.

Voor een uitgebreide uitwerking van de beoordeling van de performance van de locatie per topic met bijbehorende wetten en eisen verwijs ik u naar **Bijlage 6: “Beoordeling van de performance van de locatie”**.

Voor een overzicht van de soorten locatietype met haar kenmerken verwijs ik u naar **Bijlage 7: “Soorten Locatietyperingen”**.

#### 4.1.2 Het gebouw

De huidige huisvesting van Glocall is niet flexibel. De organisatie kan in het huidige pand niet verder groeien (geen uitbreidingsflexibiliteit). Daarnaast is herindeling van de afdelingen moeilijk (slechte indelingsflexibiliteit en gebruiksflexibiliteit) doordat er geen demontabele scheidingswanden zijn en omdat het pand niet in vastgestelde stramienmaten is verdeeld (tussen de 90 centimeter en 3,6 meter) waarbij elk stramien voorzien zou moeten zijn van dezelfde standaard voorzieningen (aansluitingen data en telefoon, cv etc.). Hierdoor zou een eventuele reorganisatie tijdrovend en kostbaar zijn. Het gebouw en de hoofdentree van het gebouw zijn niet zichtbaar vanaf de openbare weg voor bezoekers en daarom moeilijk vindbaar. De hoofdentree onderscheidt zich niet van andere mogelijke ingangen van het gebouw en is zodoende niet duidelijk aanwezig. Daarnaast ontbreekt naamaanduiding op de stoep voor de entree.

De mogelijkheden van transport verplaatsing is verre van optimaal. Pallets met goederen worden op de stoep afgeleverd (50 meter van het magazijn) omdat vrachtwagens niet op het terrein kunnen komen (door de aanwezigheid van een lage poort). In het gebouw zelf ontbreekt het aan loopgangen.

Transport van goederen verloopt nu over de afdelingen of via het binnenplein, waarbij continu om obstakels als bureaus kasten en auto's moet worden gelopen. Het transport wordt ook nog eens extra bemoeilijkt door de slechte toegankelijkheid van het gebouw. Krappe openingen, minimale bewegingsvrijheid en de aanwezigheid van hoge drempels (3-4 centimeter hoog) zijn hier de oorzaak van.

Brandveiligheid kent drie doelstellingen, namelijk: brandpreventie, brandrepressie en het vermijden van slachtoffers<sup>23</sup>. Alle drie de doelstellingen hebben binnen de organisatie niet de aandacht. Hierdoor zijn brandrepressie en brandpreventiemiddelen in minimale mate en zeer slechte condities aanwezig. In het huidige pand ontbreken twee nooduitgangen bij de doodlopende einden in het gebouw, zijn er te weinig brandblussers aanwezig die het doen en jaarlijks getest worden en ontbreekt het in het pand aan nood/ transparantverlichting (nooduitjes)<sup>24</sup>, een bedrijfshulpverlening en een ontruimingsplan.

De veiligheid van het pand is wel goed. Na 20.00 uur wordt het terrein afgesloten door een poort welke alleen te openen is met een sleutel. Mensen zonder sleutel kunnen zich melden bij de intercom, welke naar de 24-uurs dienst van Customs Support staat doorgeschakeld. Alle afdelingen zijn daarnaast voorzien van een alarm welke een doormelding heeft naar een beveiligingsbedrijf. Op het magazijn zit een extra zwaar alarm ook met doormelding.

Door de enorme hoeveelheid aan computers, testapparatuur en overig apparatuur, lopen er heel veel kabels en snoeren door het gebouw. In de ruimte gecreëerd tussen het originele plafond en het verlaagd plafond (de verbindingsgoten) lopen de kabels naar de afdelingen toe. Deze kabels liggen niet weggestopt in goten maar lopen los over het plafond. Netwerkkabels en elektriciteitskabels lopen zodoende door elkaar heen hetgeen storingen en een lagere kwaliteit van het netwerk oplevert<sup>25</sup>. In de huidige huisvesting ontbreekt het aan multizuilen/ wandgoten. Hierdoor heeft niet elke werkplek zijn eigen elektriciteit of data aansluiting. Kabels uit de verbindingsgoot worden nu net zo lang verlengd (d.m.v. verlengsnoeren te koppelen aan verlengsnoeren en het gebruik van meters lange

---

<sup>23</sup> Overveld van ir. M., *Brandveiligheid en vernieuwd bouwbesluit in vogelvlucht, jaarboek brandbeveiliging 2002*, Kluwer Alphen aan den Rijn, 2002, blz. 14.

<sup>24</sup> Gesprek met dhr. P. Kuithoff, brandweer Leidschendam- Voorburg afdeling preventie, 25 februari 2004.

<sup>25</sup> Zie interne interview met Paul van Eijk, bijlage 5: *Interne interviews*.



netwerkkabels) tot elke werkplek voorzien is. Het gevolg is een enorme hoeveelheid snoeren en draden die over de afdelingen en werkplekken lopen en die niet zijn weggewerkt in kabelgoten. Het gevolg is een snellere slijtage van het materiaal en een verhoogd risico voor de werknemers (denk aan struikelen en open elektriciteit door slijtage).

Facilitaire ruimten zijn binnen Glocall niet alleen in beperkte mate aanwezig, ze voldoen ook niet allemaal aan de Arbo-voorschriften. Er zijn drie toiletgroepen binnen het pand die alledrie niet geventileerd worden. Daarnaast wordt er geen duidelijk onderscheidt gemaakt in seksen. Het aantal toiletten in vergelijking tot het aantal medewerkers is voldoende. De kantine heeft in het huidige pand een oppervlakte van 13 m<sup>2</sup>. Hier kan net een grote tafel staan (tussen het keukenblok, de ijskast en de koffiemachine) voor zes personen. Op een medewerkers aantal van 36 medewerkers is een minimale oppervlakte van 19 m<sup>2</sup> de eis en 25m<sup>2</sup> aan te bevelen<sup>26</sup>. De vergaderruimte heeft 10 plaatsen en een oppervlakte van 20 m<sup>2</sup>. De huidige vergaderzaal voldoet aan de in de NEN 1824 gestelde norm van een minimale afmeting per persoon van 2 m<sup>2</sup>.

Voor een uitgebreide uitwerking van de beoordeling van de performance van het gebouw per topic met bijbehorende wetten en eisen verwijs ik u naar **Bijlage 8: “Beoordeling van de performance van het gebouw”**.

Voor een uitgebreide toelichting over de brandveiligheid van een kantoorpand verwijs ik u naar **Bijlage 5: “Gesprek met dhr. P. Kuithoff, brandweer Leidschendam-Voorburg”**.

#### 4.1.3 De werkplek

De medewerkers van Glocall zitten gemiddeld per dag zeven uur achter een beeldscherm en hebben dus een beeldschermtaak (wanneer iemand langer dan twee uur per dag achter een beeldscherm zit<sup>27</sup>). Om de gezondheid, welzijn en veiligheid van iedere medewerker van Glocall te kunnen waarborgen, dienen werkplekken ingericht te worden volgens de de Arbo-regelgeving en de NEN- normen. Ergonomie (het vakgebied dat zich bezighoudt met het ontwerpen van werksituaties en rekening houdt met de efficiëntieaspecten<sup>28</sup>) speelt hierin een belangrijke rol. Het gevaarlijke van slechte arbeidsomstandigheden op kantoor is dat ze niet zo zichtbaar zijn, maar als ze zichtbaar worden, ze meestal onomkeerbaar zijn (bijvoorbeeld RSI)<sup>29</sup>.

Een werkplek voor de medewerkers binnen Glocall bestaat uit een bureau, een beeldscherm en een bureaustoel. Een bureau moet volgens NEN 2449 o.a. in hoogte verstelbaar zijn<sup>30</sup>. Van de 36 bureaus binnen Glocall voldoen er 27 niet aan de gestelde norm. De bureaustoelen (NEN 1812), beeldschermen en toetsenborden (NEN-ISO 9241) voldoen wel aan de eisen.

#### Comfort van de werkplek

Een gebouw is een “life-supporting system” welke naast een gezonde beschutting ook verantwoordelijk is voor het fysieke welbevinden (invloed van licht, geluid, warmte, tocht, vocht) van de werknemer. Omdat een werknemer van Glocall gemiddeld 8 uur per dag op zijn werkplek doorbrengt, moet het comfort wel in orde zijn. Dit niet alleen ten faveure van de gezondheid van de werknemer maar ook ter voorkoming van onnodig ziekteverzuim.

Binnen Glocall voldoet de verlichting niet op alle werkplekken aan de eisen. Zo valt er bij de afdeling “Logistiek” en bij de “Operational Director” niet direct daglicht binnen. Ook is de kleur van kunstlicht niet in alle kamers hetzelfde. Op meerdere afdelingen worden wit en geel licht door elkaar gebruikt. De lichtsterkte is op alle afdelingen goed en licht tussen de voorgeschreven 200-500 lux<sup>31</sup>. De buitenverlichting is voldoende en springt automatisch aan wanneer het daglicht onder een bepaalde intensiteit valt. Zowel binnen als buiten is het pand niet voorzien van noodverlichting.

---

<sup>26</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde, THOTH Bussum, 2000*, blz. 60.

<sup>27</sup> Vellinga Rindert ing., *Ergonomie op kantoor 50 tips*, Alphen aan den Rijn, 1996, blz. 15.

<sup>28</sup> Pouw, P. e.a., *Accommodatiemanagement 1*, Haagse Hogeschool 2001- 2002, blz. 42.

<sup>29</sup> Zie [www.npartners.nl/Publicaties/Artike len-in-pdf/9810-Arbo-Facto.pdf](http://www.npartners.nl/Publicaties/Artike%20len-in-pdf/9810-Arbo-Facto.pdf)

<sup>30</sup> Zie [www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900](http://www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900)

<sup>31</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet Arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.3, blz. 183

Geluid op werkplekken mag in het maximale geval niet boven de 85 dB komen<sup>32</sup>. Alle werkplekken binnen Glocall voldoen hieraan.

Voor een overzicht van de werkplekken en het comfort per werkplek verwijs ik u naar

**Bijlage 9:** “Overzicht werkplekken met haar comfort”.

#### Klimaat op de werkplek

Niets is zo moeilijk voor een organisatie als het creëren en beheren van het binnenklimaat. Een “goed” binnenklimaat is van essentieel belang voor medewerkers om optimaal te kunnen functioneren. Het probleem is dat “goed” heel moeilijk valt te definiëren. Perceptie en het verschil in beleving per medewerker zijn wat betreft het binnenklimaat van doorslaggevende betekenis. Uiteindelijk spelen lucht en klimaat een belangrijke rol in de gezondheid en welzijn van de medewerkers<sup>33</sup>.

In de zomer kan de temperatuur op de afdelingen door het ontbreken van een goede airconditioning met de juiste capaciteit oplopen tot boven de grens van 26 graden. Hierdoor wordt het dan te warm op de afdelingen. In de winter ligt de ideale temperatuur tussen de 20-24 graden<sup>34</sup>. Bij buiten temperaturen rond de nul graden en lager, is het lastig de grotere afdelingen (Finance en Billing) op de juiste temperatuur te krijgen en te houden doordat de capaciteit van de c.v. daar te klein is (te weinig radiatoren).

Door het ontbreken van een luchtverversing/ ventilatie systeem, en het geringe aantal ramen dat open kan per afdeling, wordt de minimale benodigde luchtverversing van 30 m3/ uur per persoon niet gehaald<sup>35</sup>.

De luchtvochtigheid van een werkplek dient te liggen tussen de 30% - 70%, waarbij 45% luchtvochtigheid ideaal is<sup>36</sup>. Voor Glocall ligt deze tussen de 30% - 40%. Het voldoet aan de gestelde eisen maar is niet ideaal. Het probleem van luchtvochtigheid is dat deze erg afhankelijk is van bepaalde factoren (temperatuur, aantal medewerkers etc.). Een meting is dan ook een moment opname die per dag kan verschillen.

Op werkplekken mag geen sprake zijn van hinderlijke tocht. De afdelingen Finance, Operations en Billing hebben last van hinderlijke tocht.

Voor een overzicht van het klimaat op de werkplekken binnen Glocall verwijs ik u naar **Bijlage 10:** “Klimaat op de werkplekken”.

Voor een uitgebreide uitwerking van de beoordeling van de performance van de werkplek per topic met de daarbij behorende wetten en eisen verwijs ik u naar **Bijlage 11:** “Beoordeling van de performance van de werkplek”.

#### **4.2 Esthetische kwaliteit**

Esthetisch betekent letterlijk: betreffend hebben op de waardering van het schone en smaakvol, in overeenstemming met de schoonheidsleer<sup>37</sup>.

Een lastig aspect bij het beoordelen van de huisvesting op basis van de esthetische kwaliteit, is dat het een subjectief begrip is. De kwaliteit heeft dus betrekking op iemand zijn persoonlijke zienswijze of smaak.

In het geval van Glocall heeft de beoordeling van het pand en de omgeving op het aspect van esthetische waarde toch een meerwaarde, omdat de directie aangegeven heeft dat imago en uitstraling van de huisvesting (sinds de overname door FTMSC) belangrijke punten zijn. Deze moeten in de toekomst gaan aansluiten zoals die passen bij een grote organisatie als FTMSC (en dus Glocall als verlengstuk van FTMSC). Dit betekent voor Glocall een uitstraling waarvoor de directie zich niet hoeft te schamen voor haar huisvesting ten opzichte van bezoekers. In praktijk betekent dit een van de

---

<sup>32</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet Arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.8, blz. 143

<sup>33</sup> Hooijmans, Leo A.M., *Een luchtje scheppen*, Facto, nummer 5, 1999

<sup>34</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm)

<sup>35</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet Arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.2, blz. 182.

<sup>36</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm)

<sup>37</sup> Zie [www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=esthetisch](http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=esthetisch)

buitenkant goed verzorgd gebouw (in goede staat), met uitstraling in een goede schone omgeving (met groenvoorziening, geen criminaliteit en overlast en een redelijk voorzieningenniveau) en een eenduidige kantoorinrichting met goede faciliteiten(interne uitstraling)<sup>38</sup>. Imago en uitstraling hebben direct te maken met de beoordeling en waardering van de huisvesting en kunnen versterkt worden door het gebouw en de omgeving waar de organisatie zich in bevindt. Juist de uitstraling van de huidige huisvesting met haar omgeving kan beoordeeld worden door te kijken naar de esthetische kwaliteit.

Voor de evaluatie van de huidige huisvesting op basis van esthetische kwaliteit, is onderscheid gemaakt tussen<sup>39</sup>:

1. Locatie;
2. Gebouw;
3. Werkplek.

#### 4.2.1 De locatie

Doordat de huisvesting midden in een woonwijk ligt verscholen tussen etage woningen, is het gebouw niet zichtbaar voor omstanders en mist het hierdoor een herkenbare uitstraling naar de omgeving toe. In de nabije omgeving is het afwerkingsniveau eenvoudig. Het ontbreekt aan echte groenvoorziening, architectuur op niveau en stedenbouwkundige samenhang in de vorm van andere bedrijven. Het afwerkingsniveau van het eigen terrein is eenvoudig en sober. Het binnenterrein bestaat uit vierkante stoeptegels en is langzaam aan het verzakken door het rijden van auto's

#### 4.2.2. Het gebouw

Het gebouw ziet er armoedig uit door achterstallig onderhoud en het gebruik van simpele materialen. Dit maakt het gebouw als verschijningsvorm onaantrekkelijk. Het pand is oorspronkelijk dan ook niet neergezet om te fungeren als kantoorhuisvesting.

Het huidige pand is voor een buitenstaander haast onvindbaar. Er is wel een eigen toegangspoort, maar door het ontbreken van enige naamsaanduiding is niet duidelijk waar die poort toe leidt.

Het afwerkingsniveau van het gebouw is eenvoudig en sober. Aan de buitenkant is er sprake van achterstallig onderhoud, het geen het pand een armoedig uitstraling geeft.

#### 4.2.3 De werkplek

Doordat in de loop der jaren elke keer een stuk pand erbij is gehuurd, is er intern een verschil ontstaan in het afwerkingsniveau tussen werkplekken en afdelingen. Materiaal gebruik is simpel gehouden. Hier en daar is er klein achterstallig onderhoud. Daarnaast ontbreekt er eenheid in het pand in de vorm van een eigen huisstijl. Zo is niet elke kamer dezelfde kleur, zijn er vier typen bureaus drie soorten vloerbedekking, laminaat, verschillende typen kasten etc.

Dit alles geeft de huisvesting een rommelige uitstraling zonder een eigen identiteit. Dit past niet bij een jonge, snelle en dynamische organisatie als Glocall.

Voor een uitgebreide uitwerking van de beoordeling op het gebied van esthetische kwaliteit per topic verwijs ik u naar **Bijlage 12: “Beoordeling huisvesting op het gebied van esthetische kwaliteit”**.

### 4.3 Technische kwaliteit

De technische kwaliteit van een gebouw is de beschrijving van bouwelementen, constructies en installaties. Bijvoorbeeld; hoe is de staat van onderhoud.

#### 4.3.1 Bouwkundige staat

De draagconstructie, kolommen en stabiliteitswanden zijn in goede fysieke gesteldheid. Daarnaast voldoet de grondvloer aan de minimale vloerbelasting. Deze is uitgevoerd in beton. De nuttige

---

<sup>38</sup> Lejeune M., interview m.b.t. Glocall en haar visie, Voorburg, 19 maart 2004.

<sup>39</sup> Rijksgebouwendienst, Ministerie van VROM, *Real Estate Norm Quick Scan Kantoorgebouwen*, eerste versie, Nieuwegein, december 1994, blz. 25.

vloerbelasting van beton is 4 Kn/m<sup>2</sup><sup>40</sup>. Volgens Arbo- voorschrift 4.2-1 moet deze minimaal 1,5 kn/m<sup>2</sup>.

De gevels zijn van beton met houten kozijnen. De afwerking laat te wensen over en is aan achterstallig onderhoud onderhevig. Zo begint het hout op enkele plaatsen te splijten terwijl de verf begint te bladderen. De beglazing is enkelvoudig uitgevoerd zonder zonwerende folie (wat tot aan 80% zonwarmte kan weren).

Het platte dak is van beton bedekt met bitumen. Deze is vijf jaar geleden nieuw gelegd en dient elk jaar gecontroleerd te worden op instortingsgevaar en lekkage. Het Gevaar van platte daken is dat er plassen water op blijven liggen met als gevolg alggroei. Deze tasten het onderhoud van het dak aan<sup>41</sup>. Controle is na aanleg niet meer gebeurt, met als gevolg een kleine lekkage vorig jaar op de afdeling “Billing”.

De regenwaterafvoeren zijn uitgevoerd in PVC en aangesloten op de gemeentelijke riolering. Deze zijn in goede staat en niet verstopt door verstoppingsmateriaal.

#### 4.3.2 Elektrische installaties

De stroomvoorziening in het pand is slecht. Een paar keer per jaar valt de stroom uit. De elektrische infrastructuur in het gebouw is geregeld doormiddel van drie hoofdverdeelkasten met zijn eigen groepen. De groepen zijn genummerd, maar niet bekend in de organisatie is wat op welke groep is aangesloten.

De intercominstallatie is in goede staat en aangesloten op het elektriciteitsnet. Als deze uitvalt, valt ook de intercom uit.

Glocall heeft twee inbraakalarmen met doormelding naar een beveiligingsbureau, welke na 19.00 uur worden ingeschakeld. Beide systemen werken goed en worden één keer in het jaar gecontroleerd door de leverancier. Bij stroomuitval of uitval van het netwerk blijven de alarmsystemen een paar uur doorwerken op noodbatterijen.

De data en telecom installaties fungeren goed. De capaciteit van het telefoon- en datanetwerk is voor de huidige omvang van Glocall voldoende. Per werkplek is één data aansluiting aanwezig. De server en netwerkkasten zijn voorzien van een UPS (Uninterruptible Power Supplie) zodat deze nog 15-30 minuten door blijft werken in het geval de elektriciteit uitvalt.

Het UPS systeem werkt goed en wordt jaarlijks gecontroleerd door de leverancier.

#### 4.3.3 Klimaattechnische installaties

De verwarmingsinstallatie is nog geen jaar oud en werkt goed. Door de aanwezigheid van kamerthermostaten probeert de c.v. de afdelingstemperatuur constant te houden. Door een gebrek aan radiatoren op grote afdelingen (Billing en Finance) lukt dat hier bij een lage buitentemperatuur niet. De kleine afdelingen zijn wel goed warm te krijgen en te houden.

Elke afdeling heeft de beschikking over kleine verrijdbare airco-units welke werken op elektriciteit. De huidige airco-units hebben niet de capaciteit om de temperatuur in de zomer op een constante koele temperatuur te houden. Dit wordt nog eens extra bemoeilijkt doordat de afvoerslang van de units uit een open raam naar buiten moet hangen.

Andere klimaattechnische installaties ontbreken.

Voor een uitgebreide uitwerking van de beoordeling van de performance per topic van de technische kwaliteit van de huisvesting verwijs ik u naar **Bijlage 13: “Beoordeling performance van de technische kwaliteit”**.

---

<sup>40</sup> Zie [www.vhm.be/PROF2004/B2001/Deel2/hfd28.htm#\\_Toc504471801](http://www.vhm.be/PROF2004/B2001/Deel2/hfd28.htm#_Toc504471801), artikel 28.20 draagvloeren stortklaar beton.

<sup>41</sup> Jongsma, M., *Plat dak vergt inspectie*, De Telegraaf, financieel, woensdag 7 januari 2004.

#### 4.4 conclusie

De huidige huisvesting is geëvalueerd aan de hand van de functionele, esthetische en technische kwaliteit van het pand.

##### *Functionele kwaliteit*

- De huidige locatie van Glocall valt te typeren als een combinatie tussen een stationlocatie en een binnenstadlocatie. Zowel de bereikbaarheid met de auto als het openbaarvervoer zijn goed. Daarnaast is de omgevingskwaliteit prima met een hoog voorzieningsniveau, een veilige omgeving met weinig tot geen hinder. Als laatste is er een onbeperkte parkeergelegenheid (1:20) hetgeen uniek is voor een kantoorlocatie. Qua locatie zit Glocall optimaal. Bij een eventuele verhuizing naar een nieuw pand zal het moeilijk worden dit te evenaren.
- De huidige huisvesting is niet flexibel en zodoende niet in staat snel en efficiënt in te spelen op veranderende huisvestingsbehoefte. Daarnaast is de toegankelijkheid, de brandveiligheid en de kabelinfrastructuur onder de maat, het geen indirect gevaar op kan leveren voor de gezondheid en het welzijn van de medewerkers. Als laatste is het aantal faciliteiten gering en voldoen die faciliteiten die er wel zijn niet allemaal (vooral het sanitair en de ontspanningsruimte) aan de Arbo- voorschriften.
- De werkplek met haar comfort en het klimaat op de werkplek zijn in de praktijk moeilijk te optimaliseren. Zo ook voor Glocall. Zo voldoen 27 van de 37 werktafels niet aan de norm, hebben meerdere werknemers last van geluidshinder op de werkplek, worden er twee soorten kunstlicht gebruikt op de werkkamers en ontbreekt het aan noodverlichting in het gebouw. Het klimaat is moeilijk beheersbaar. Door het ontbreken van airconditioning en mechanische luchtverversing kan de temperatuur snel oplopen. Daarnaast is de luchtvochtigheid niet optimaal (rond de 30%) en wordt er op meerder afdelingen aangegeven dat het tochtig is.

##### *Esthetische kwaliteit*

De huidige huisvesting geeft het bedrijf niet de uitstraling die het wenst en past hierdoor niet bij het imago van FTMSC. De locatie is sober (in een woonwijk) met weinig groenvoorziening. De ligging zorgt ervoor dat het bedrijf onzichtbaar en vaak onvindbaar is voor mensen die voor het eerst langs komen. Hierdoor kan Glocall als organisatie naar buiten (de directe omgeving) toe niets uitstralen. Door het ontbreken van enige architectonisch niveau lijkt de huisvesting op een aaneenschakeling van houten keten. Hierbij is het afwerkingsniveau (zowel van de buitenschil alsmede intern) zo eenvoudig gehouden, dat het gebouw niets extra's kan meegeven. Meest belangrijke is het ontbreken van eenheid en herkenbaarheid in het gebouw. Zowel op het gebied van afwerkingsniveau alsmede de werkplekken, lopen verschillend materiaal en inventaris gebruik door elkaar heen. Het voorkomt dat Glocall een eigen stijl en gezicht kan ontwikkelen.

##### *Technische kwaliteit*

De bouwkundige staat van het gebouw is in orde. Wel is de schil van het pand vies en het schilderwerk zowel binnen als buiten verouderd. Het elektriciteitsnetwerk valt gemiddeld één a twee keer per jaar uit doordat er teveel apparaten op een groep zijn aangesloten. Bij het wegvallen van het netwerk is er geen centraal geregelde noodelektriciteit. De beveiligingsinstallaties, de serverkast en de patchkast zijn voorzien van een UPS systeem, waardoor de ze bij stroomuitval wel blijven werken. Het pand heeft drie hoofdkasten met haar eigen groepen. Voor geen enkele kast is duidelijk welke groep bij welke zekering hoort. De elektrische infrastructuur valt als zeer amateuristisch te omschrijven en zal moeten worden nagelopen en worden aangepast ter bevordering van de gezondheid en welzijn van de medewerkers en het voorkomen van economische schade voor het bedrijf bij uitval van het netwerk. De overige elektrische installaties zijn in orde. Wat betreft klimaattechnische installaties is alleen de centrale verwarming in goede staat, maar heeft het net als de airconditioning niet op elke afdeling de benodigde capaciteit om de temperatuur constant te houden. Overige klimaattechnische installaties ontbreken.

## 5. Het ruimtegebruik binnen Glocall

Een organisatie is een dynamisch geheel dat onder invloed van interne en externe factoren groeit en krimpt. Indien een fit wordt nagestreefd tussen de omvang van de organisatie en het kantoorgebruik dienen delen van de huisvesting flexibel ingevuld te worden<sup>42</sup>. Alleen op die manier kan er snel ingesprongen worden op groei en krimp.

Het kantoor is de plek waar het verricht wordt. De bezetting van het kantoor is echter niet op alle tijdstippen van de dag, de week en het jaar gelijk. Tevens kan er sprake zijn van een tijdelijke krimp of extra behoefte. Het is dus wenselijk inzicht te krijgen in de noodzakelijke kantoorruimte.

Waar het om gaat is het aantal kantoorruimtes af te stemmen op de daadwerkelijke behoefte. Niet iedereen is permanent aanwezig (thuiswerk, buitenland) en sommige activiteiten vragen om een specifieke ruimte (vergaderen, lunchen), of kunnen zelfs in een heel kleine ruimte plaatsvinden (concentratiewerkplekken).

Een organisatie zal altijd moeten proberen te streven naar zo min mogelijk leegstand van kantoorruimte. Het kantoorgebruik dient optimaal te zijn zodat kosten bespaard kunnen worden en tegelijkertijd ingespeeld kan worden op de behoefte.

### 5.1 Huidige ruimtegebruik

Vloeroppervlakten kunnen op verschillende wijze worden gemeten. Op basis van NEN 2580 is in het algemeen een volgende onderverdeling te maken met daarbij hun onderlinge verband<sup>43</sup>:

- Afdelingsvloeroppervlak (AVO) ----- 55% van het BVO
- Nuttig vloeroppervlakte (NO)----- 70% van het BVO
- Netto vloeroppervlak (NVO)----- 90% van het BVO
- Bruto vloeroppervlak (BVO)----- 100% van de oppervlakte

Voor een overzicht van de verschillende soorten oppervlakten met haar inhouden en verbanden verwijs ik u naar **Bijlage 14: “Omschrijvingen van soorten vloeroppervlakten”**.

Voor Glocall geldt in de huidige situatie het volgende:

Tabel 3: huidige vloeroppervlak van Glocall.

| Soort vloeroppervlak                                   | Oppervlak in m2 |
|--------------------------------------------------------|-----------------|
| Afdelings vloeroppervlak (AVO)                         | 303,5           |
| Nuttig vloeroppervlak (NO)                             | 455             |
| Netto vloeroppervlak (NVO)                             | 511             |
| Bruto Vloeroppervlak (BVO)<br>(exclusief binnenplaats) | 567             |

Voor een overzicht van de berekening per soort vloeroppervlak van Glocall verwijs ik u naar **Bijlage 15: “Berekening vloeroppervlakten van Glocall”**.

### 5.2 werkplekbesparing

Bij Glocall werken er op dit moment 36 werknemers, waarvan 29 fulltimers en 7 parttimers. Elke werknemer heeft de beschikking over zijn eigen werkplek ongeacht het aantal uren..

De werkzaamheden die de werknemers uitvoeren zijn activiteiten die zowel concentratie als communicatie vereisen, welk beide vanachter het bureau plaats vinden (overleg uitgezonderd).

Wanneer een medewerker aanwezig is in het gebouw heeft deze dus een eigen werkplek nodig om zijn activiteiten te kunnen verrichten.

De fulltimers werken allemaal 40 uur per week. De effectieve werktijd per werkplek zal lager liggen.

Oorzaken hiervan zijn onder andere overleg, looptijd, buitenland etc. Omdat alle werkzaamheden door

<sup>42</sup> Officetime, “Kosten besparen door slimmer kantoorgebruik”, augustus 2003.

www.zbc.nu , link downloaden artikelen.

<sup>43</sup> Kranendonk, ir P.F., *Bouwkostenmanagement*, Elsevier bedrijfsinformatie bv, Doetinchem, derde druk, 1999, blz. 120.

het personeel achter het bureau plaats vindt, gaat de meeste tijd verloren door roken, lopen en praten. Uitgaande van een werkdag van 8 uur, zal gemiddeld een werknemer van Glocall tussen de 6,5 en 7 uur per dag achter zijn werkplek te vinden zijn. Dit is hoog. De precieze bezettingsgraad per werkplek meten kan wel, maar is een moment opname. Deze zullen nooit van week tot week hetzelfde zijn en zeggen niet zoveel. Duidelijk is wel dat de bezettingsgraad van de fulltimers elke dag zodanig hoog is, dat iedere werknemer een eigen bureau nodig heeft en dat kantoorinnovatieve concepten binnen Glocall op dit moment niet tot de mogelijkheden behoren.

De zeven parttimers binnen de organisatie hebben nu ook een eigen werkplek, welke voor een groot deel van de week leeg staan. Werkplekken welke niet worden gebruikt kosten ook geld. De kosten lopen op naar mate de intensiteit van de werkplek toeneemt. Op de afdeling “Finance”, “Sales” en “Operations” staan een aantal dagen per week werkplekken leeg. Door de invoer van wisselwerkplekken kan geld en ruimte bespaard worden. De gedachte dat de kosten recht evenredig aflopen naar gelang de gebruikers intensiteit van de werkplek gaat niet op (de kosten van een werkplek welke 20 uur per week wordt gebruikt is niet de helft van de kosten van een werkplek welke 40 uur per week wordt gebruikt). Bepaalde werkplekkosten hou je altijd ongeacht of deze gebruikt wordt of niet (denk aan verwarmingskosten, schoonmaakkosten, afschrijvingen etc.).

Voor overzicht van de bezettingsgraad per werkplek verwijs ik u naar

**Bijlage 16:** “De bezettingsgraad per afdeling”.

De invoering van wisselwerkplekken bij Glocall kan niet zomaar. Medewerkers zijn vaak gehecht aan een eigenplek en zijn niet zomaar bereid deze op te geven. Daarnaast werken meerdere parttimers per afdeling op dezelfde dagen. In het geval wisselwerkplekken doorgevoerd worden door de directie, zullen deze parttime werknemers de werkuren onderling zo moeten afstemmen dat ze niet tegelijk aan het werk zijn.

Door de invoer van wisselwerkplekken kan in de huidige situatie effectief drie werkplekken bespaard worden namelijk.

De kosten per werkplek bedragen voor Glocall zijn € 2.208 euro per werkplek.

Bij afname van drie werkplekken kan Glocall  $\text{€ } 2.208 \times 3 = \text{€ } 6.624$  op jaarbasis besparen.

Voor een uitwerking van de kosten per werkplek verwijs ik u naar Hoofdstuk 7: “Financiële consequenties”.

### **5.3 Toekomstige huisvestingsbehoefte**

De toekomstige huisvestingsbehoefte bepalen voor Glocall is een moeilijke opgave. Zowel groei als krimp behoren tot de mogelijkheden.

Toch heeft de directie van Glocall aangegeven dat zij rekening houden met een gestage groei de komende vijf jaar naar ongeveer 40 medewerkers.

In de toekomstige ruimtebepaling zal hiermee rekening gehouden moeten worden, door het creëren van een flexibele huisvesting waardoor snel kan worden geanticipeerd op groei.

Het huidige nuttig vloeroppervlak bedraagt 455 m<sup>2</sup>. Bij het inrichten van de ruimtes is echter nooit rekening gehouden met de richtlijnen (voor bijvoorbeeld werkplekken, lunchruimte etc.) zoals die door de overheid in het verleden zijn opgesteld. Daarnaast zijn in de loop van de tijd de wensen en eisen van de medewerkers verandert, het geen ook direct invloed heeft op de ruimtebepaling.

Kijkend naar de toekomst, zal bij de ruimtebepaling rekening gehouden worden met:

1. Veranderde wensen en eisen van het personeel;
2. Richtlijnen van de overheid;
3. Grootte van de werkplek in relatie tot de kantoorfunctie
4. Andere functies (dan werkplekken) in de organisatie

*Ad 1.*

In de interne interviews hebben de medewerkers de wensen en eisen kenbaar gemaakt betreffende de grootte van bepaalde ruimtes, zoals zij denken die nodig te hebben in de toekomst om optimaal te kunnen functioneren en presteren. Deze waarden zijn exact overgenomen en verwerkt in de berekening voor het bepalen van het toekomstig ruimtegebruik. De directie heeft uiteindelijk de beslissende stem over in hoever zij in de wensen en eisen van het personeel meegaan.

*Ad 2.*

Richtlijnen van de overheid dienen te worden nageleefd, wat nu niet gebeurt. Voor Glocall hebben de richtlijnen betrekking op de grootte van de werkplekken, de grootte van de vergaderzaal en de grootte van de lunchruimte. Hiervoor staan standaard normen (NEN 1824), welke dienen te worden vertaald naar Glocall. Binnen de normen wordt een minimum en een optimum oppervlakte gegeven. Voor beide gevallen zal een afzonderlijke berekening gemaakt worden voor Glocall. De directie zal uiteindelijk moeten beslissen of ze gaan voor de minimale afmeting, de optimale afmeting of een weg daartussen in.

Voor een overzicht van NEN 1824: “Oppervlakten van een werkplek” verwijs ik u naar **Bijlage 17: “Oppervlakten van een werkplek”**.

*Ad 3.*

In de grootte van de werkplek wordt door de overheid onderscheid gemaakt naar gelang het type functie welke de medewerker uitoefent. Zo kan bijvoorbeeld een directie kamer variëren tussen de 11 en 28 m<sup>2</sup>. In de interne behoefte bepaling hebben de leidinggevende en directieleden aangegeven hoe voor hen de ideale werkplek qua grootte er in de toekomst uit ziet. Deze behoeften zijn meegenomen in de berekening voor de toekomstige huisvestingsbehoefte. Wat betreft de andere werknemers is uitgegaan van een standaard werkplek. Ook hierin wordt een minimale en een optimale waarde gegeven. Beide mogelijkheden zullen afzonderlijk worden verwerkt in de berekeningen.

Aan de directie de taak in hoeverre ze in de wensen mee zullen gaan.

Een speciale status is weggelegd voor dhr. Anthony van de afdeling “Technical Repairs”. In verband met reparaties op zijn werkplek zal voor hem niet uitgegaan worden van een standaard werkplek, maar van een werkplek van 30 m<sup>2</sup> in de toekomst.

*Ad 4.*

Belangrijk bij het berekenen van toekomstige oppervlakten is dat de aantallen vierkante meters van werkplekken betrekking hebben op de ruimten. Boven op de werkplek per persoon moet nog worden gerekend met circulatie ruimte en supplementaire ruimte zoals extra kasten, spreektafels, tafels voor faxen etc.. Daarnaast zijn er nog speciale - en nevenruimten (vergaderzaal, kantine, repro etc.), de gangen en trappen en de wanden en kolommen<sup>44</sup>.

Voor het berekenen van het minimale en optimale benodigde vloeroppervlak in de toekomst wordt als basis genomen de totale benodigde vloeroppervlakte per werkplek. Hierbij is voor Glocall qua werkplekken voor in de toekomst onderscheidt gemaakt tussen drie functies werkplekken namelijk:

- Functie 1: standaard werkplek (totaal 31 medewerkers);
- Functie 2: managers werkplek (totaal 1 medewerker);
- Functie 4: directie werkplek (totaal 3).
- Dhr. Anthony: zijn werkplek moet groot genoeg zijn in verband met technical repairs.

Voor het berekenen van het huidige vloeroppervlak is gebruik gemaakt van de huidige meetstaat van Glocall. Voor een overzicht van de huidige meetstaat verwijs ik u naar **Bijlage 18: “Huidige meetstaat van Glocall”**.

De berekening van het huidige en toekomstige gewenste vloeroppervlak is:

---

<sup>44</sup> Hooijmans, L., *Arbeidsomstandigheden, een scheve schaats rijden*, Facto, november, 1999.



Tabel 4: minimale en optimale toekomstig nuttig vloeroppervlak voor Glocall.

| Omschrijving                              | Aantal personen | Huidige oppervlakte (m2) | Minimaal Oppervlakte (m2) | Optimaal Oppervlakte (m2) |
|-------------------------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Werkplekken functie 1                     | 31              | 245                      | 217 (31 * 7)              | 279 (31 * 9)              |
| Werkplekken functie 2                     | 1               | 7,5                      | 11 (1 * 11)               | 12 (1 * 12)               |
| Werkplekken functie 4                     | 3               | 33,5                     | 39 (3 * 13)               | 42 (3 * 14)               |
| Werkplek Eddy                             | 1               | 17,5                     | 30                        | 30                        |
| Groei werkplekken                         | 5               | 0                        | 35                        | 45                        |
| <b>Totaal vloeroppervlak</b>              |                 | <b>303,5</b>             | <b>332</b>                | <b>408</b>                |
| 5% toeslag (supplementaire ruimte)        |                 | 0                        | 32,5                      | 41                        |
| <b>Afdelings vloeroppervlak (AVO) 55%</b> |                 | <b>303,5</b>             | <b>364,5</b>              | <b>449</b>                |
| Opslag logistiek                          | 1               | 47                       | 80                        | 80                        |
| Opslag Extra                              | 1               | 30                       | 30                        | 30                        |
| Opslag kantoorartikelen                   | 1               | 17                       | 0                         | 0                         |
| Kantine                                   | 5               | 13                       | 18                        | 18                        |
| serverruimte                              | 1               | 6                        | 15                        | 15                        |
| Sanitair                                  | 3               | 12,5                     | 12,5                      | 12,5                      |
| vergaderzaal                              | 1               | 26                       | 20                        | 20                        |
| vergaderzaal 4 personen                   | 1               | -                        | 8                         | 8                         |
| <b>Nuttig vloeroppervlak (NVO) 70%</b>    |                 | <b>455</b>               | <b>548</b>                | <b>632,5</b>              |
| <b>Netto vloeroppervlak (NVO) 90%</b>     |                 | <b>511</b>               | <b>650,5</b>              | <b>813</b>                |
| <b>Bruto vloeroppervlak (BVO) 100%</b>    |                 | <b>567</b>               | <b>722,5</b>              | <b>903,5</b>              |

De minimale afmetingen welke gegeven zijn voor de werkplekken, zijn waarden waar de directie zich aan moet houden. De oppervlakten van de overige ruimten zijn waarden welke de medewerkers van de desbetreffende afdelingen denken nodig te hebben in de toekomst. Deze staan dus niet vast en zullen moeten worden vastgelegd in goed overleg (dit geldt ook voor bij de berekening van het optimale vloeroppervlak).

#### 5.4 Conclusie

Aan de hand van de bepaling van het huidige ruimtegebruik als ook het toekomstige gewenste ruimtegebruik binnen Glocall valt het volgende te concluderen:

- Het huidige nettovloeroppervlak is 511 m2. Het huidige brutovloeroppervlak bedraagt 567 m2;
- Wanneer Glocall vast houdt aan de wensen en eisen van haar werknemers, de wetten en eisen van de overheid en de onderverdeling van kantoorfuncties, komt Glocall tot de volgende vloeroppervlakte:
  - minimale vereiste nettovloeroppervlak: 650,5 m2 (stijging van 83,5 m2 met de huidige situatie);
  - minimale vereiste brutovloeroppervlak: 722,5 m2 (stijging van 155,5 m2 met de huidige situatie);
  - optimale nettovloeroppervlak: 813 m2 (stijging van 246 m2 met de huidige situatie);
  - optimale brutovloeroppervlak: 903,5 m2 (stijging van 336,5 m2 met de huidige situatie).
- De huidige huisvesting is dus te klein voor het huidige gebruik;
 

Alle 36 medewerkers (parttime en fulltime) hebben een eigen werkplek. Effectief zou Glocall drie werkplekken kunnen besparen door zes van de zeven parttimers een bureau te laten delen (door de invoer van wisselwerkplekken). Van de zeven vaste werkplekken voor parttimers blijven er dan nog vier werkplekken over (een besparing van drie). De invoering van wisselwerkplekken kan de organisatie € 6.624 besparen.

## 6. Verkenning van de kantorenmarkt

In 2003, het jaar dat de Nederlandse economie in een lichte recessie raakte, is de kantorenmarkt verder verruimd. Door de grote leegstand heeft de kantorenmarkt zich ontwikkeld van een aanbodmarkt naar een vraagmarkt. Het gevolg is dat aanbieders van (leegstaande) kantoorruimtes gedwongen worden meer te letten op de wensen van de zoekers op de kantorenmarkt<sup>45</sup>.

Op 11 maart 2004 staat in heel Nederland ongeveer 5.000.00 m<sup>2</sup> kantoorruimte leeg<sup>46</sup>. Regionaal zijn er verschillen. Weten buiten de randstad enkele steden zich nog goed te profileren, binnen de Randstad groeit het opnameniveau alleen in Utrecht. De rest van de regio's volgen de landelijke tendens. Aanbieders van kantoorruimte reageren op deze steeds verder verruimende markt door het geven van incentives (alle extraatjes die de huurder gegeven worden en dat afwijkt van het normale huurcontract) als gratis kantoorinrichtingen en huurvrije periodes).

Om een goed inzicht te krijgen in de huidige kantorenmarkt (met name) in de regio Haaglanden en om te achterhalen op welke manier Glocall bij een verhuizing haar voordeel kan halen op die markt, is onder meer gebruik gemaakt (door de het afnemen van interviews) van de “specialistische” kennis van dhr. Vintges (bedrijfsmakelaar) en dhr. Westbroek (Meeus bedrijfshuisvesting).

Voor een uitwerking van de externe interviews verwijs ik u naar de

**Bijlage 5:** “Uitwerking externe interviews”.

### 6.1 Varkenscyclus/ Vastgoedcyclus

Een verklaring voor de leegstand is te vinden in de varkenscyclus. De Financial Times schreef in oktober 1989: “If you can see more than a dozen cranes from your office window, you are probably looking at the next property recession”<sup>47</sup>.

Dit is een bekende quote, welke vaak in de vastgoedwereld wordt gebruikt als verwijzing naar de optredende “varkenscyclus”. De varkenscyclus is een golfbeweging die ontstaat als gevolg van het dalen en stijgen van de onroerendgoedprijzen<sup>48</sup>. De cyclus start als (bijvoorbeeld) door economische groei de vraag naar gebouwen stijgt. Aan deze vraag kan op korte termijn niet voldaan worden omdat het concipiëren van bouwplannen, het verwerven van grond, verzorgen van de financiering en de feitelijke bouw enkele jaren kosten. Na verloop van tijd ontstaat er door het vele bouwen een overschot. Dit is nu het geval in Nederland. Hierdoor zijn de afgelopen tijd een hoop kranen uit het blikveld verdwenen, hetgeen er op duidt dat er sprake is van een “lichte” recessie. De vastgoedmarkt probeert hier nu langzaam uit te kruipen. Veel projecten blijven echter nog op de plank liggen. Projectontwikkelaars durven nieuwbouw op risico (bouwen zonder het hebben van een koper of huurder) niet meer aan.

### 6.2 Toekomstverwachting

Herstel of zelfs groei van de economie zal zich pas met vertraging van een jaar vertalen in een groei van de kantorenmarkt. In 2004 wordt daarom nog geen herstel van de kantorenmarkt verwacht. De verwachting is dat het aanbod licht zal stijgen, maar dat de opnamen niet verder zullen dalen. Eind 2003 is er behoorlijk wat beweging in de markt gekomen. Veel bedrijven zien hun kans schoon om hun oude kantoorpand om te wisselen voor een nieuwe. Ook zijn de economische voorspellingen wat gunstiger. Het Centraal planbureau (CPB) verwacht dat de economie zich zal stabiliseren in 2004.

Voor Glocall en andere bedrijven die niet te lijden hebben onder de lichte recessie geldt dat indien er besloten wordt te verhuizen, dit dan het beste voor het einde van 2004 kan. De markt is nu het gunstigst met lage huurprijzen per m<sup>2</sup> en de mogelijkheid tot het afdingen van veel incentives boven op het huurcontract. De verwachting voor 2005 is dat de markt zich langzaam begint te herstellen,

---

<sup>45</sup> Officetime, “Hoe kunt u profiteren van de leegstand op de kantorenmarkt?”, [www.zbc.nu](http://www.zbc.nu), link downloaden artikelen.

<sup>46</sup> Zie [www2.dtz.nl/fbi/flexpage/flexpage.asp?id=232](http://www2.dtz.nl/fbi/flexpage/flexpage.asp?id=232)

<sup>47</sup> Artikel: Knoop ir. F.A.M.: “Optimize or Change”, [www.desencogroup.com/HNW/1999%201?optimizeorchange.htm](http://www.desencogroup.com/HNW/1999%201?optimizeorchange.htm)

<sup>48</sup> Wezel, R. van, *Vastgoedmanagement*, Haagse Hogeschool 2003-2004, blz. 13.

waardoor het huidige gunstige klimaat voor de huurder langzaam zal draaien naar een weer gunstig klimaat voor de verhuurder<sup>49</sup>.

### **6.3 Regio Den Haag**

Uit de inventarisatie van de wensen en eisen onder de medewerkers van Glocall blijkt dat bij een eventuele verhuizing naar een nieuw pand men de voorkeur geeft aan een vestiging in de regio Den Haag (Den Haag, Voorburg, Leidschendam of Rijswijk).

Momenteel is het aanbod van kantoorruimte in de regio Den Haag gestegen tot ongeveer 510.000 m<sup>2</sup>. Met name in de periferie van Den Haag (Rijswijk, Voorburg en Leidschendam) heerst er op dit moment voor Glocall een gunstig huurders klimaat, namelijk veel leegstand met een lage huurprijs per m<sup>2</sup>. In het centrum van Den Haag daarin tegen staat niet alleen weinig kantoorruimte vrij, ook de huurprijs per m<sup>2</sup> is hoger en is het heel moeilijk buiten het huurcontract om incentives te regelen. Bij de zoektocht naar een nieuw pand kan Glocall zich dus het beste richten op de periferie<sup>50</sup>.

### **6.4 Huurprijzen**

De huurprijs per m<sup>2</sup> is zich ondanks de verruiming van het kantoor aanbod gaan stabiliseren. De huurprijs van een gemiddeld kantoorpand ligt landelijk op 120 € / m<sup>2</sup>. De hogere huurprijzen worden doorgaans gerealiseerd op stations en snelweglocaties

Kijkend naar de huurprijzen per m<sup>2</sup> in de verschillende gemeenten van de periferie, dan ligt deze tussen de 82 (bedrijventerrein in Rijswijk) en 204 (in de binnenstad van Den Haag) € / m<sup>2</sup>. Het gemiddelde huurtarief in de regio Den Haag ligt op 130 € / m<sup>2</sup> (huurprijzen zijn exclusief BTW, servicekosten en huurdersspecifieke voorzieningen)<sup>51</sup>.

Voor een compleet overzicht van de huurtarieven voor de regio Den Haag verwijs ik u naar **Bijlage 19: “Overzicht huurprijzen in de regio Den Haag”**.

Voor Glocall geldt het volgende:

De totale bruto vloeroppervlakte van Glocall bedraagt 567 m<sup>2</sup>. Hiervoor wordt jaarlijks aan de verhuurder een huur bedrag betaald van € 81.783 per jaar (exclusief BTW, servicekosten en huurdersspecifieke voorzieningen).

Gemiddelde huurprijs per m<sup>2</sup> voor Glocall is dan € 81.783 : 567 = € 145 € / m<sup>2</sup> per jaar.

Hiermee ligt Glocall boven het landelijk gemiddelde (120 € / m<sup>2</sup>) en boven het regionaal (regio Haaglanden) gemiddelde (130 € / m<sup>2</sup>).

### **6.5 Wat kan de huidige markt Glocall bieden**

Daar het aanbod op dit moment ver boven de vraag ligt, doet de verhuurder er alles aan om leegstaande kantoren te verkopen en verhuren. Dit uit zich vooral in de wijze van oplevering van het kantoorpand. Naast een standaard opleveringsniveau (meestal systeemplafond met verlichtingsarmaturen, mechanische ventilatie, CV, kabelgoot met aansluiting data, elektra en IT, aanduiding vluchtwegen en transparantverlichting) is er door middel van onderhandelen veel extra's te behalen (incentives). Hierbij kan gedacht worden aan vloerbedekking die wordt gelegd, scheidingswanden die worden geplaatst, zonneschermen, koffiecorners etc.

Voor een uitgebreid overzicht van de inhoud van een opleveringsniveau verwijs ik u naar **Bijlage 20: “Een mogelijke wijze van oplevering”**.

Daarnaast komt het in deze tijd ook regelmatig voor dat in plaats van de materiële voordelen, er huurvrije periodes worden afgegeven (is de periode tussen de ingangsdatum van het huurcontract en de eerste huurbetalingsperiode gewaardeerd tegen markthuur<sup>52</sup>). Een vrije huurperiode van tussen de één en zes maanden is niet ondenkbaar. Verder hebben Langlopende contracten in deze tijd slechte tijd van de vastgoedmarkt afgedaan. Dit maakt onderhandelen in de lengte van het huurcontract ook mogelijk.

---

<sup>49</sup> Westbroek van ing. R, *interview m.b.t. kantorenmarkt*, Meeus Vastgoed, Den Haag, 11 maart 2004.

<sup>50</sup> Westbroek van ing. R, *interview m.b.t. kantorenmarkt*, Meeus Vastgoed, Den Haag, 11 maart 2004.

<sup>51</sup> DTZ Zadelhoff, *Den Haag in perspectief: de regionale markt voor commercieel vastgoed*, januari 2004.

<sup>52</sup> Zie [www.rozindex.nl/docs/15definities.doc](http://www.rozindex.nl/docs/15definities.doc)

Een standaard huurcontract is vaak vijf jaar met een optie voor nog eens vijf jaar. De praktijk wijst uit dat bij kantoorhoudende bedrijven met een omvang van rond de 500 m<sup>2</sup> zelfs 85% een huurcontract heeft met een looptijd van minder dan vijf jaar<sup>53</sup>. Voor Glocall (waarvoor de toekomst onzeker is), is het overwegen waard een kort lopend contract af te sluiten.

Er zijn dus heel veel aandachtspunten waarover te onderhandelen valt met de verhuurder. Hiermee valt voor Glocall winst te behalen. Naast een laag huurtarief per m<sup>2</sup>, vallen ook nog een hoop extra voordelen te bedingen.

Dhr. Vintges geeft aan dat Glocall zich niet alleen maar blind hoeft te staren op de huurmarkt. Ook kopen kan aantrekkelijk zijn in deze tijd. Net als de huurprijzen zijn de koopprijzen de afgelopen anderhalf jaar gezakt.

Voor Glocall zou dit betekenen dat relatief goedkoop een bedrijfshuisvesting gekocht kan worden. In het geval de toekomst over een paar jaar negatief uitvalt voor Glocall (dus inkrimping als gevolg van de druk uit Frankrijk) en er moet weer verkocht worden kan het toch de moeite waard zijn.

De verwachting is dat de markt over ongeveer twee jaar weer redelijk aangescherpt is en de leegstand minder. Verkopen zou dan een stuk makkelijker moeten gaan dan nu. Echter volgens dhr. Vintges is en blijft kopen een risico<sup>54</sup> welke de directieleden liever niet aangaan.

## 6.6 Service kosten

Naast een huurbedrag per maand, zal de huurder maandelijks voor het pand ook servicekosten moeten betalen.

Servicekosten zijn die kosten welke krachtens de huurovereenkomst bovenop de (kale) huurprijs aan de huurder voor levering van diensten in rekening mogen worden gebracht<sup>55</sup>. Vaak gaat het om<sup>56</sup> energiekosten, administratiekosten en/ of onderhoudskosten.

In het huidige pand betaalt Glocall geen extra servicekosten naast het maandelijks huurbedrag (maar ze ontvangen van de gebouweigenaar dan ook geen service). Bij een eventuele verhuizing naar een nieuw pand, zal Glocall rekening moeten houden met het betalen van servicekosten. Deze kosten worden bepaald door de verhuurder, en verschillen per kantoorhuisvesting.

In de regio Den Haag ligt het gemiddelde bedrag op 20 euro per m<sup>2</sup> per maand<sup>57</sup>.

## 6.7 Conclusie

Met betrekking tot de kantorenmarkt en een eventuele verhuizing van Glocall naar een nieuwe bedrijfshuisvesting geldt:

- Op dit moment is de kantorenmarkt ideaal voor Glocall om te verhuizen omdat de gemiddelde huurprijs per vierkante meter lager ligt dan de afgelopen jaren.  
Glocall betaalt voor de huidige huisvesting nu ongeveer 145 € / m<sup>2</sup> per maand, terwijl het regionale gemiddelde op gemiddeld 130 € / m<sup>2</sup> per maand ligt. In vergelijking tot de kwaliteit van het gebouw en het ontbreken van enige service door de eigenaar van het pand, betaalt Glocall veel te veel.
- Het centrum van Den Haag is met haar geringe leegstand en hoge huurprijs per m<sup>2</sup> een uitzondering op het huidige klimaat;
- De verwachting is dat de markt zich in 2005 langzaam gaat stabiliseren;
- Naast een standaard opleveringsniveau en een lagere huurprijs per vierkante meter, kan de huurder bij de verhuurder ook veel incentives afdwingen doormiddel van onderhandelen;
- De gemiddelde servicekosten in de Haagse regio liggen op 20 euro per m<sup>2</sup>. Bij Glocall wordt geen servicekosten betaald, maar door de gebouweigenaar wordt dan ook geen service verleend.

<sup>53</sup> Officetime, “Hoe kunt u profiteren van de leegstand op de kantorenmarkt”, augustus 2003, [www.zbc.nu](http://www.zbc.nu), link downloaden artikelen

<sup>54</sup> Vintges, M., interview m.b.t. de kantorenmarkt, *Martijn Vintges bedrijfshuisvesting*, Den Haag, 24 maart 2004.

<sup>55</sup> Zie [abo.oli.tudelft.nl/info/vanservicenaarkosten.pdf](http://abo.oli.tudelft.nl/info/vanservicenaarkosten.pdf)

<sup>56</sup> Zie [www.vrom.nl/pagina.html?id=7324](http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7324)

<sup>57</sup> Zie [www2.dtz.nl/modules/publications/publications.asp?id=340](http://www2.dtz.nl/modules/publications/publications.asp?id=340)

## 7. Financiële consequenties

Een verhuizing naar een nieuw pand heeft consequenties voor de kosten van Glocall. Belangrijk is te weten hoe deze zich mogelijk gaan verhouden in de nieuwe situatie ten opzichte van de oude situatie. Om hier een beeld van te schetsen zijn de exploitatiekosten van het huidige pand berekend en de te verwachten exploitatiekosten bij een verhuizing naar een nieuw pand. Daarnaast zijn de verwachte investeringskosten gegeven bij een verhuizing naar een nieuw kantoorpand.

### 7.1 Exploitatiekosten

De huidige exploitatiekosten (van de huidige huisvesting) zijn gebaseerd op feitelijke bedragen van de afdeling financiën. Voor de te verwachten exploitatiekosten is uitgegaan van een toekomstige huisvesting van 722 m<sup>2</sup> of 903 m<sup>2</sup> en een gemiddelde huurprijs van 130 € / m<sup>2</sup>. De bijbehorende kosten zijn de te verwachten kosten bij benadering. Exacte bedragen geven is onmogelijk omdat dit per (nieuwe) huisvesting zal verschillen. Kosten zijn sterk afhankelijk van de afspraken tussen de huurder en de verhuurder (bijvoorbeeld waaruit zijn de servicekosten opgebouwd). Daarnaast worden de exploitatiekosten enorm sterk beïnvloed door de aanwezige installaties met hun gebruik de grootte van het oppervlak en het aantal werkplekken en faciliteiten.

Hieronder volgen de exploitatiekosten van het huidige pand en van een mogelijke toekomstig pand. Hierbij is uitgegaan van twee verschillende scenario's (bij een nieuw pand) namelijk:

- De exploitatiekosten bij een pand met minimale werkplekoppervlakten;
- De exploitatiekosten bij een pand met optimale werkplekoppervlakten.

De exploitatiekosten van het huidige pand zijn als volgt berekend:

Tabel 5: exploitatiekosten van het huidige pand van Glocall.

| Exploitatiekosten van het huidige pand (€)  |               |                |
|---------------------------------------------|---------------|----------------|
|                                             | <i>maand</i>  | <i>jaar</i>    |
| <b>Vaste kosten</b>                         |               |                |
| Huurkosten                                  | 6.815         | 81.783         |
| Afschrijvingskosten                         |               |                |
| - computer equipment                        | 1.667         | 20.000         |
| - losse inventaris                          | 567           | 6.800          |
| Verzekering (Aegon zakenpakket)             | 221           | 2.650          |
| Belasting heffing onroerende zaken          | 35            | 415            |
|                                             |               |                |
| <b>Energiekosten</b>                        |               |                |
| Energiekosten (gas, water en elektriciteit) | 750           | 9.000          |
|                                             |               |                |
| <b>Onderhoudskosten</b>                     |               |                |
| Schoonmaak gebouw                           | 1.378         | 16.536         |
| Afvalverwerking / containers                | 105           | 1.260          |
| brandblussers                               | 8             | 100            |
|                                             |               |                |
| <b>Specifieke bedrijfskosten</b>            |               |                |
| bewaking beveiliging                        | 229           | 2.750          |
| Diverse kosten                              | 250           | 3.000          |
|                                             |               |                |
| <b>totaal</b>                               | <b>12.024</b> | <b>144.294</b> |
|                                             |               |                |
| <b>Exploitatiekosten per m<sup>2</sup></b>  |               | <b>254</b>     |

Tabel 6: te verwachten exploitatiekosten nieuwe pand bij minimale en optimale werkplekoppervlakte.

| Te verwachten exploitatiekosten nieuw pand in €     |                              |                |                                 |                |
|-----------------------------------------------------|------------------------------|----------------|---------------------------------|----------------|
|                                                     | min. Opp. werkplek<br>(7 m2) |                | optimum opp.<br>werkplek (9 m2) |                |
|                                                     | maand                        | jaar           | maand                           | jaar           |
| <b>Vaste kosten</b>                                 |                              |                |                                 |                |
| Huurkosten (130 €/m2 * 722 m2)/ (130 €/m2* 903 m2)  | 7.822                        | 93.860         | 9.783                           | 117.390        |
| Afschrijvingskosten                                 |                              |                |                                 |                |
| - computer equipment                                | 1.667                        | 20.000         | 1.667                           | 20.000         |
| - losse inventaris                                  | 833                          | 10.000         | 833                             | 10.000         |
| Verzekering (Aegon zakenpakket)                     | 250                          | 3.000          | 292                             | 3.500          |
| Belasting heffing onroerende zaken                  | 42                           | 500            | 63                              | 750            |
| parkeerplaatsen (20 plek a 900 €/p)                 | 1.500                        | 18.000         | 1.500                           | 18.000         |
| Administratiekosten                                 | 190                          | 2.250          | 190                             | 2.250          |
|                                                     |                              |                |                                 |                |
| <b>Energiekosten</b>                                |                              |                |                                 |                |
| servicekosten. (40 €/m2 * 722 m2) / (40 € * 903 m2) | 2.407                        | 28.880         | 3.010                           | 36.120         |
|                                                     |                              |                |                                 |                |
| <b>Onderhoudskosten</b>                             |                              |                |                                 |                |
| Schoonmaak gebouw                                   | 1.917                        | 23.000         | 2.083                           | 25.000         |
| Afvalverwerking / containers                        | 125                          | 1.500          | 146                             | 1.750          |
| Brandblussers                                       | 8                            | 100            | 8                               | 100            |
|                                                     |                              |                |                                 |                |
| <b>Specifieke bedrijfskosten</b>                    |                              |                |                                 |                |
| bewaking beveiliging                                | 250                          | 3.000          | 292                             | 3.500          |
| Diverse kosten                                      | 400                          | 4.800          | 417                             | 5.000          |
|                                                     |                              |                |                                 |                |
| <b>totaal</b>                                       | <b>17.410</b>                | <b>208.890</b> | <b>20.283</b>                   | <b>243.360</b> |
|                                                     |                              |                |                                 |                |
| <b>Exploitatiekosten per m2</b>                     |                              | <b>289</b>     |                                 | <b>270</b>     |

Bij een verhuizing met naar een nieuw pand zullen de exploitatiekosten per m2 toenemen. Dit is o.a. te verklaren door een groter brutovloeroppervlak (met als gevolg hogere huurkosten, schoonmaakkosten energiekosten etc.), betaalde parkeerplaatsen en de aanwezigheid van meerdere installaties in een nieuw pand ten opzichte van het huidige pand welke meer energiekosten tot gevolg hebben (o.a. luchtbehandelingsinstallatie, airco etc.).

De exploitatiekosten per m2 bij een brutovloeroppervlakte van 902 m2 stijgen minder snel dan bij een brutovloeroppervlakte van 7 m2. Dit is te verklaren door het feit dat bepaalde huisvestingskosten niet recht evenredig meestijgen met de oppervlakte toename en dat bepaalde huisvestingskosten in beide situaties gelijk blijven. De oppervlakte stijgt wel maar het aantal werkplekken blijft gelijk in beide situaties. Hierdoor blijven ook bepaalde kosten gelijk.

De exploitatiekosten per werkplek nemen bij een verhuizing naar een nieuw pand ook toe. Bij de berekening van de exploitatiekosten per werkplek in het nieuwe pand is voornamelijk uitgegaan van de huidige 36 werkplekken (zie tabel 7). Bij een toename van het aantal werkplekken in de toekomst zal de exploitatiekosten per werkplek ook toenemen.

Tabel 7: exploitatiekosten per werkplek van het huidige en nieuwe pand..

| <b>Exploitatiekosten per werkplek</b>     |                |                         |                         |
|-------------------------------------------|----------------|-------------------------|-------------------------|
|                                           | huidige pand   | toekomstige pand (7 m2) | toekomstige pand (9 m2) |
| Totale exploitatiekosten                  | € 144.294      | € 206.640               | € 241.110               |
| Totale BVO Glocall (m2)                   | 567            | 722                     | 903                     |
| Exploitatiekosten per m2                  | € 254          | € 289                   | € 270                   |
| Totale vloeroppervlakten werkplekken (m2) | 303            | 365                     | 449                     |
| Exploitatiekosten werkplekken             | € 76.962       | € 105.485               | € 121.230               |
| Aantal werkplekken                        | 36             | 36                      | 36                      |
| <b>exploitatiekosten per werkplek</b>     | <b>€ 2.238</b> | <b>€ 2.930</b>          | <b>€ 3.368</b>          |

## 7.2 Investeringskosten

Het budget voor de totale investeringskosten met betrekking tot herhuisvesting omvat alle kosten die nodig zijn om de nieuwe ruimte te verkrijgen, aan te passen aan de wensen en eisen van de gebruiker en om alle nieuwe ruimten te betrekken. Hierin valt te onderscheiden:

- Investeringskosten voor ruimteverbetering, nieuw kantoormeubilair, andere inrichtingszaken, (computer) apparatuur en speciale installaties zoals beveiliging- en telefoonsystemen;
- Honoraria voor adviseurs, juristen, ontwerpers, ingenieurs, projectmanagers etc.
- Overige directe kosten zoals transport, recepties, inboedel en aansprakelijkheidsverzekeringen, telefoon, computer, beveiligingsvereisten etc.
- Indirecte kosten en uitgaven voor tijdelijk personeel, vervanging kantoorbenodigdheden etc.

De te verwachten investeringskosten zijn gebaseerd op de website [bouwkostenonline](http://www.bouwkostenonline.nl)<sup>58</sup> en op offertes van diverse leveranciers die de benodigde werkzaamheden in het nieuwe pand kunnen verrichten.

<sup>58</sup> Zie [www.bouwkostenonline.nl](http://www.bouwkostenonline.nl)

Tabel 8: te verwachten gemiddelde investeringskosten bij een verhuizing naar een nieuw pand.

| <b>Investeringskosten nieuwe huisvesting (€)</b> |                        |      |                                 |                               |
|--------------------------------------------------|------------------------|------|---------------------------------|-------------------------------|
| <b>Omschrijving</b>                              | <b>aantal/ eenheid</b> |      | <b>kosten stuk/<br/>m2 in €</b> | <b>totale kosten<br/>in €</b> |
| <u><b>Bouwkosten</b></u>                         |                        |      |                                 |                               |
| constructiewerk serverruimte                     | 17                     | m2   | 30                              | 500                           |
| Koeling patchruimte                              | 1                      | Post |                                 | 10.000                        |
| intercom en camera systeem                       | 1                      | Post |                                 | 10.000                        |
| alarmsysteem                                     | 1                      | Post |                                 | 2.000                         |
| Brandmeldinstallatie                             | 1                      | Post |                                 | 7.000                         |
| Aanbrengen noodverlichting                       | 15                     | st   | 250                             | 3.750                         |
| versatel (overzetten telefoon)                   | 1                      | Post |                                 | 350                           |
| Data infrastructuur (inclusief kabelgoot)        | 1                      | Post |                                 | 4.000                         |
| Indeling verlichting aanpassen                   | 1                      | Post |                                 | 2.000                         |
|                                                  |                        |      |                                 |                               |
| <u><b>Inrichtingskosten</b></u>                  |                        |      |                                 |                               |
| plaatsen flexibele wanden inclusief deuren       | 250                    | m2   | 120                             | 30.000                        |
| nieuw meubilair werkplekken                      | 40                     | st   | 450                             | 18.000                        |
| meubilair kantine (tafels en stoelen)            |                        |      |                                 | 2.000                         |
| apparatuur kantine (inclusief keukentje)         | 1                      | Post |                                 | 2.000                         |
| binnenwand afwerking (schilderen wanden)         | 400                    | m2   | 55                              | 22.000                        |
| vloerafwerking (tapijt, impregneren e.d)         | 800                    | m2   | 25                              | 20.000                        |
| Interne bewegwijzering                           | 1                      | Post |                                 | 1.600                         |
|                                                  |                        |      |                                 |                               |
| <u><b>opleidingskosten</b></u>                   |                        |      |                                 |                               |
| BHV                                              | 2                      | St   | 300                             | 600                           |
|                                                  |                        |      |                                 |                               |
| <u><b>Projectmanagementkosten</b></u>            |                        |      |                                 |                               |
| makelaarskosten (bij een BVO van 800 m2)         | 1                      | Post |                                 | 15.688                        |
| consultancy                                      | 1                      | Post |                                 | 12.000                        |
| mechanische elektrische consult                  | 1                      | Post |                                 | 5.000                         |
| verhuiskosten                                    | 1                      | Post |                                 | 10.000                        |
|                                                  |                        |      |                                 |                               |
| <u><b>facility start up kosten</b></u>           |                        |      |                                 |                               |
| eerste schoonmaak                                | 800                    | m2   | 5                               | 4.000                         |
|                                                  |                        |      |                                 |                               |
|                                                  |                        |      |                                 | 185.488                       |
| 10% onvoorziene uitgaven                         |                        |      |                                 | 18.549                        |
|                                                  |                        |      |                                 |                               |
| <b>Totaal investeringskosten</b>                 |                        |      |                                 | <b>201.037</b>                |



## 8. Conclusies

In dit hoofdstuk zullen naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek conclusies getrokken worden. Deze zullen worden teruggekoppeld naar de probleemstelling en de subprobleemstellingen zoals deze in de inleiding zijn verwoord.

### 8.1 Conclusies

1. Glocall mist op dit moment een gericht huisvestingsbeleid;
2. Het huidige pand voldoet niet aan de interne huisvestingsbehoeften van de medewerkers;
3. De huidige huisvesting voldoet niet aan de wetten en eisen die door de overheid in de vorm van de Arbo- voorschriften en NEN- normen aan een kantoorpand worden gesteld;
4. De huidige huisvesting is te klein voor het huidige (36 medewerkers) en toekomstige ruimtegebruik (ongeveer 40 medewerkers);
5. De huidige huisvesting is niet flexibel en zodoende niet in staat organisatieveranderingen nu en in de toekomst op te vangen;
6. De huidige structuur van het pand voorkomt een optimale communicatie en samenwerking tussen de medewerkers onderling. De structuur zorgt voor diverse eilandjes binnen de organisatie;
7. De indeling van de afdelingen is zodanig dat geen rekening is gehouden met de onderlinge relaties tussen afdelingen onderling;
8. De huisvestingskosten zijn niet inzichtelijk en zodoende niet goed beheersbaar;
9. Het ontbreekt binnen de organisatie aan een meerjaren onderhoudsplan (MOP) en een meerjaren investeringsplan (MIP);
10. Glocall betaalt een te hoge huurprijs per m2 gezien de staat en het onderhoud van het pand;
11. De huidige kantorenmarkt (zowel landelijk als voor de regio Haaglanden) is ideaal (lage huurprijs m2 en mogelijkheden tot afdelingen van incentives) voor Glocall om te verhuizen naar een nieuwe locatie;
12. Bij een verhuizing naar een nieuw pand gaat de huurprijs per m2 omlaag. De exploitatiekosten per jaar en de exploitatiekosten per werkplek per jaar zullen stijgen. Daarnaast is er sprake van hoge investeringskosten.

### 8.2 De conclusies teruggekoppeld aan de probleemstelling

De probleemstelling luidt:

*“In hoeverre kan de huidige huisvesting van Glocall te Voorburg op lange termijn voorzien in de interne huisvestingsbehoefte enerzijds en de wetten en eisen van de overheid (m.b.t. tot huisvesting) anderzijds, wat zijn de mogelijkheden ter optimalisatie van de huisvesting en welke kosten zijn hier aan verbonden?”*

Rekening houdend met:

- Het huisvestingsbeleid van Glocall;
- De interne huisvestingsbehoefte;
- De performance van de huisvesting;
- Het huidige ruimtegebruik;
- De huidige kantorenmarkt;
- De financiële consequenties;

### Huidige en toekomstige huisvestingsbeleid

Glocall mist op dit moment een effectief huisvestingsbeleid. Alle zaken omtrent de huisvesting worden adhoc geregeld. Het oplossen van problemen staat centraal in plaats van het voorkomen ervan. Er wordt niet vooruit gekeken, maar per dag. Zo wordt er geen rekening gehouden met onverwachte uitgaven, is er geen gepland onderhoud en heeft de gezondheid en het welzijn van de medewerkers niet de hoogste prioriteit. Hierdoor heeft de huisvesting de afgelopen vijf jaar als functie niet meer gehad dan het bieden van onderdak aan de medewerkers. Er is geen rekening gehouden met het feit dat een “ideale” huisvestings situatie noodzakelijk is als ondersteuning voor een optimale uitvoer van het primaire werkproces, met als doel het bereiken van een optimaal resultaat.

### **De interne huisvestingsbehoefte**

Het huidige pand voldoet niet aan de interne huisvestingsbehoeften van de medewerkers.

De omgeving en locatie van de huidige huisvesting wordt als zeer prettig ervaren. Aan een goede bereikbaarheid van het pand en een leuke omgeving hechten de medewerkers veel waarde net als uitstekende parkeerfaciliteiten. Men vindt dat het gebouw zelf in slechte staat verkeert en amateuristisch oogt door achterstallig onderhoud. Het zou allemaal wat professioneler kunnen. Aan het klimaat mankeert het nodige. Zo vinden de medewerkers dat er een muffe warme lucht hangt op bepaalde afdelingen en dat er weinig frisse lucht toevoer is. Daarnaast kan de temperatuur in de zomer hoog oplopen en zijn bepaalde afdelingen in de winter lastig op temperatuur te krijgen en te houden. Een bron van ergernis is ook tocht op de afdelingen Billing, Customer Support en Finance en de vele doorloop op afdelingen het geen weer geluidsoverlast met zich meebrengt.

Ook vindt men de huisvesting verre van brandveilig en ontbreken goede faciliteiten als een grote kantine, rookkamer, goede toiletten, een goede stroomvoorziening, verstelbare bureaus en kabelgoten. Meerdere afdelingen vinden dat ze te krap gehuisvest zijn. Hierdoor kan de afdeling niet optimaal worden ingericht wat betreft de werkplekken (sommige medewerkers zitten met hun gezicht naar het raam of de muur) en kan een eventuele groei in de toekomst niet worden opgevangen.

De structuur van het pand is zodanig dat goed onderling contact en communicatie tussen de medewerkers en afdelingen wordt bemoeilijkt. Aangegeven wordt door de medewerkers dat een andere indeling van de afdelingen (naar gelang de onderlinge relaties) de effectiviteit kan verhogen en de heersende cultuur (informeel, eilandjes, losjes beleid) kan beïnvloeden.

### **De performance van de huisvesting**

De huidige huisvesting voldoet niet aan de wetten en eisen die door de overheid in de vorm van de Arbo- voorschriften en NEN- normen aan een kantoorpand worden gesteld.

De performance van de huisvesting is beoordeeld op functioneel, esthetische en technisch niveau.

#### *Functioneel niveau*

- De locatie van de huisvesting is goed. Het pand is makkelijk te bereiken (voor zowel medewerker als klant) met de auto, fiets en het openbaar vervoer. Daarnaast is in het bijzonder de parkeercapaciteit uitstekend (norm 1:20) en zijn de parkeerkosten op het eigen terrein gratis en in de buurt minimaal. Ook is het voorzieningen niveau en de veiligheid in de buurt zijn van een hoog niveau.
- De huidige huisvesting is niet flexibel. Hierdoor is deze niet in staat om adequaat in te springen op veranderingen binnen de organisatie (groei en reorganisatie) en kan het pand de toekomstige te verwachten groei naar 40 medewerkers binnen vijf jaar niet opvangen.
- De structuur van het pand is zodanig dat de organisatie in tweeën wordt verdeeld. Daarbij komt dat niet alle afdelingen die een directe relatie met elkaar hebben naast elkaar liggen. Het gevolg is een gebrekkige communicatie tussen medewerkers onderling en het ontstaan van eilandjes onder afdelingen.
- Zowel de werkplekken, het comfort van de werkplek en ook het klimaat van de werkplek voldoen niet aan de wetten en eisen welke de overheid hieraan stelt (in de vorm van de Arbo en de NEN). Van de 36 bureaus zijn er 27 niet in hoogte verstelbaar. Het klimaat in het gebouw is in de huidige situatie niet optimaal te regelen. Zo wordt het in de zomer te snel warm, is er weinig tot geen luchtverversing, is de luchtvochtigheid in het pand laag en is er sprake van tocht. Als laatste laat het comfort te wensen over (onder andere worden er twee soorten kunstlicht gebruikt en is er geen noodverlichting).

Veiligheid binnen het pand heeft de laatste jaren geen prioriteit gehad. De huisvesting voldoet niet aan de brandveiligheid voorschriften van de gemeente. De gebruikersveiligheid van de werknemers is laag doordat kabels en snoeren open en bloot over de werkvloer liggen, tapijt hoeken omhoog zijn gekruld en een aantal plafondplaten niet vast liggen.

De wetten en eisen zorgen voor een gezond, comfortabele en veilige werkplek met als doel dat de activiteiten zo doeltreffend mogelijk kunnen worden uitgevoerd. Binnen Glocall is die ondersteuning niet optimaal. Hierdoor bestaat de kans dat de productiviteit van de werknemers niet maximaal is omdat de huisvesting niet die ondersteuning biedt die nodig is om optimaal te kunnen presteren. Ook is de kans op ziekte of chronische ziekte (denk aan RSI) van de werknemers hoger.

Beide gevallen kunnen Glocall geld kosten in de zin van productiviteitsverlies en hoge ziektekosten.

- De faciliteiten binnen Glocall zijn beperkt en voldoen niet allemaal aan de regels en wetten van de overheid. Bij alle drie de toiletgroepen ontbreekt ventilatie. Ook is de kantine te klein (qua oppervlakte) voor het aantal mensen dat voor Glocall werkt. Als laatste is de logistieke opslag niet direct bereikbaar voor leveranciers. Hierdoor moet onnodig gesjouwd worden met goederen.

#### *Esthetische kwaliteit*

De huidige huisvesting geeft het bedrijf niet de uitstraling die het wenst en past hierdoor niet bij het imago van FTMSC. Zowel intern als extern straalt de huisvesting niets uit naar de klant en naar de directe omgeving. Het afwerkingsniveau is laag en door achterstallig onderhoud lijkt het pand op een aaneensluiting van houten ketens. Hierdoor ontbreekt eenheid en herkenbaarheid in het gebouw. Verschillend materiaal en inventaris gebruik, voorkomen dat Glocall een stijl en gezicht kan ontwikkelen die past bij FTMSC.

De huisvesting passend maken aan het imago en de uitstraling van FTMSC als onderdeel van het toekomstige huisvestingsbeleid, is in de huidige huisvesting bijna niet haalbaar.

#### *Technische kwaliteit*

De bouwkundige staat van het gebouw is in orde (draagconstructie).

Het pand kent wat achterstallig onderhoud (bijvoorbeeld schilderwerk en kozijnen). Een meerjaren onderhoudsplanung (MOP) en een meerjaren investeringsplanung (MIP) ontbreken, zodat met langdurig gepland onderhoud geen rekening wordt gehouden.

Het huidige elektriciteitsnetwerk is niet optimaal en valt één a twee keer per jaar gedeeltelijk uit. Hierdoor valt ook de data infrastructuur (gedeeltelijk) weg en kan er niet meer gewerkt worden. Dit kan productiviteitsverlies en dus omzet verlies (economische schade) betekenen.

Wat betreft de klimaattechnische installaties is de centrale verwarming in goede staat. De airconditioning bestaat uit losse verrijdbare units en hebben niet de benodigde capaciteit om de afdelingen te voorzien van voldoende verkoeling. Overige klimaattechnische installaties ontbreken.

#### **Het huidige ruimtegebruik**

De huidige huisvesting van Glocall is te klein voor het huidige en toekomstige gewenste ruimtegebruik.

In de huidige huisvesting werken nu 36 werknemers (waarvan 29 fulltimers en 7 parttimers). Het pand is te klein om iedere werknemer te voorzien van een werkplek welke de minimale afmetingen heeft zoals de wet deze voorschrijft.

De directie geeft aan dat Glocall als organisatie wil doorgroeien naar ongeveer 40 medewerkers de komende vijf jaar. De huidige huisvesting is niet in staat deze groei op te vangen.

Het huidige brutovloeroppervlak van de huisvesting bedraagt 567 m<sup>2</sup>. Het minimale gewenste vloeroppervlak (volgens de NEN 1824 en de wensen wat betreft het oppervlak van medewerkers) bedraagt 722,5 m<sup>2</sup>. Het optimale gewenste vloeroppervlak bedraagt 903,5 m<sup>2</sup>.

*Tabel 9: huidige, minimale en optimale vloeroppervlakte van Glocall huisvesting.*

|                      | huidige oppervlakte (m <sup>2</sup> ) | Minimale vereiste oppervlakte (m <sup>2</sup> ) | Optimale gewenste oppervlakte (m <sup>2</sup> ) |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Afdelingsoppervlak   | 303,5                                 | 364,5                                           | 449                                             |
| Nuttigvloeroppervlak | 455                                   | 548                                             | 63,2                                            |
| Nettovloeroppervlak  | 511                                   | 650,5                                           | 813                                             |
| Brutovloeroppervlak  | 567                                   | 722,5                                           | 903,5                                           |

- Wanneer Glocall uitgaat van het minimale gewenste vloeroppervlak, is de huidige huisvesting met 155,5 m<sup>2</sup> te klein;
- Als Glocall uitgaat van het optimaal vloeroppervlak is de huidige huisvesting te klein met 336,5 m<sup>2</sup>.

Met de invoer van wisselwerkplekken onder de parttimers, kan minimaal 21 m<sup>2</sup> worden bespaard. Dit is niet genoeg om het ruimtegebrek op te lossen. Wel kan op die manier een bedrag van € 6.624 worden bespaard op huisvestingskosten.

### De huidige kantorenmarkt

De huurkosten van Glocall zijn hoog (145 €/m<sup>2</sup>) in vergelijking met de landelijke (120 €/m<sup>2</sup>) en regionale (130 €/m<sup>2</sup>) huurkosten. Naast de te hoge prijs is ook de kwaliteit van het gebouw laag en is de service van de eigenaar van het pand te verwaarlozen.

De huidige kantorenmarkt is voor Glocall op dit moment ideaal om te verhuizen. Door grote leegstand van gebouwen is de gemiddelde huurprijs per vierkante meter lager dan de afgelopen jaren (het centrum van Den Haag is met haar geringe leegstand en hoge huurprijs per m<sup>2</sup> een uitzondering op het huidige kantorenklimaat). Daarnaast geven de verhuurders veel voordeel aan mogelijke huurders om deze te “lokken”. Deze voordelen (de zogenaamde incentives) kunnen variëren (bijvoorbeeld een aantal maanden gratis huur, een hoog opleveringsniveau, goedkope servicekosten etc.).

De servicekosten liggen landelijk gemiddeld op 20 €/m<sup>2</sup>. Glocall betaalt nu geen servicekosten, maar ontvangt van de eigenaar van het pand geen service. Bij een mogelijke verhuizing in de toekomst naar een nieuw pand dient de directie van Glocall rekening te houden met een jaarlijks bedrag aan servicekosten naast de huurkosten.

### De huisvestingskosten

De huidige huisvestingskosten zijn niet inzichtelijk en zodoende niet beheersbaar. De kosten zijn wel bekend maar worden via deelposten weg geboekt. Een totaal overzicht is er niet en niemand houdt zich hier mee bezig, waardoor er geen zicht is op de totale jaarlijkse uitgaven. Niet bekend is of de exploitatiekosten jaarlijks in verhouding mee groeien met de organisatie, gelijk blijven of afnemen. Daarnaast wordt geen rekening gehouden met gepland onderhoud en geplande investeringen. Pas wanneer onderhoud echt nodig is of als problemen zich voordoen, wordt er naar gekeken en eventueel geld vrijgemaakt.

De huidige huurkosten van Glocall zijn met 145 €/m<sup>2</sup> per jaar hoog en liggen hiermee zowel boven het landelijk gemiddelde van 120 €/m<sup>2</sup> als het regionale gemiddelde van 130 €/m<sup>2</sup> per jaar. Bij een verhuizing naar een nieuw pand zullen de huurkosten omlaag gaan door een lagere huurprijs per m<sup>2</sup>. De exploitatiekosten zullen bij een verhuizing naar een nieuw pand stijgen. Hierbij is onderscheidt gemaakt tussen een nieuw pand met minimale werkplekoppervlakten en een nieuw pand met optimale werkplekoppervlakten.

De te verwachten stijging van de huisvestingskosten is als volgt:

| Tabel 10: stijging van de te verwachten exploitatiekosten.        |         | Stijging |    |
|-------------------------------------------------------------------|---------|----------|----|
|                                                                   | €       | €        | %  |
| Huidige exploitatiekosten                                         | 144.294 | -        |    |
| Toekomstige exploitatiekosten (bij minimale werkplekoppervlakten) | 208.890 | 64.596   | 44 |
| Toekomstige exploitatiekosten (bij optimale werkplekoppervlakten) | 243.360 | 99.066   | 69 |

Naast de vaste kosten krijgt Glocall nog te maken met eenmalige investeringskosten. Deze zullen bij een verhuizing naar een nieuw pand ongeveer € 201.037 zijn.

### **8.3 Antwoord op de probleemstelling**

De huidige huisvesting kan niet voorzien in de interne huisvestingsbehoefte van Glocall enerzijds en de wetten en eisen welke de overheid aan een huisvesting stelt anderzijds. Daarnaast kan het huisvestingsbeleid lange termijn niet worden uitgevoerd in de huidige huisvesting, waardoor een optimale ondersteuning van het primair proces moeilijk is. In het huidige pand is het niet mogelijk een optimale huisvesting te creëren. Een verhuizing naar een nieuw pand kan dit wel mogelijk maken.

De huidige kantorenmarkt is op dit moment erg gunstig met een lage huurprijs per m2 en een hoog opleveringsniveau. Met een verhuizing zullen de huurkosten per m2 per jaar afnemen van € 145 naar gemiddeld 130 €/ m2 per jaar. De exploitatiekosten per m2 zullen toenemen van de huidige 254 €/ m2, naar 289 €/ m2 voor een werkplek met minimale afmetingen en 270 €/ m2 voor een werkplek met optimale afmetingen. De exploitatiekosten per werkplek per jaar groeien door naar € 2.930 bij een minimale werkplekoppervlakte en € 3.368 bij een optimale werkplekoppervlakte. De huidige exploitatiekosten per werkplek bedragen € 2.238.

Bij een verhuizing naar een nieuw pand dient rekening gehouden te worden met investeringskosten van € 201.037

## 9. De aanbevelingen

De aanbevelingen zijn als volgt:

1. Stel een huisvestingsbeleid op voor de komende vijf jaar en evalueer dit beleid elk jaar;
2. Verhuis naar een nieuw en groter kantoorpand, dat past bij de toekomstverwachting voor de komende vijf jaar;
3. Stel één persoon aan die belast is en verantwoordelijk is voor het verhuistraject en het budget;
4. Huur een kantoorpand in de regio dat goed bereikbaar is;
5. Schakel bij het verhuistraject een makelaar in;
6. Stel een projectgroep “Verhuizen” samen;
7. Betrek de medewerkers intensief in het verhuistraject;
8. Deel de afdelingen opnieuw in aan de hand van hun onderlinge relaties;
9. Maak de indeling van het pand flexibel;
10. Voer wisselwerkplekken in voor de parttimers;
11. Let bij de inrichting van de werkplekken, het comfort van de werkplekken en het klimaat op Arbo-regelgeving en de NEN 1824;
12. Maak het pand brandveilig en gebruiksveilig en stel een BHV en een noodplan op;
13. Maak de huisvestingskosten inzichtelijk.
14. Stel een meerjaren onderhoudsplan (MOP) en een meerjaren investeringsplan (MIP) op voor de komende vijf jaar;

### *Nadere toelichting*

Ad1) Stel een goed huisvestingsbeleid op welke gericht is op de volgende aandachtspunten:

- Stimuleren van de onderlinge samenwerking, communicatie en interactie door een efficiënte gebouwindeling en afdelingen;
- Optimaal ruimtegebruik door een flexibele huisvesting. Hierdoor kan snel op veranderingen worden ingespeeld;
- De huisvestingskosten inzichtelijk maken om ze vervolgens beheersbaar te maken;
- De huisvesting passend maken aan het imago en de uitstraling zoals die hoort bij een groot internationaal bedrijf en dus FTMSC en FTSMC Sa;
- Positief beïnvloeden van de huidige cultuur;
- Centraal gelegen huisvesting met als doel makkelijk bereikbaar voor de medewerker en (buitenlandse) klant en het minimaliseren van de reiskosten;

Een goed huisvestingsbeleid draagt bij aan het creëren van een optimale huisvesting ter ondersteuning van het primair proces. De directie stelt het beleid op en is verantwoordelijk voor de uitvoer en de continuïteit hiervan. Zet “huisvesting en het beleid” als terugkerend agendapunt in een multilateraal overleg met de afdelingsmanagers, zodat deze er ook bij betrokken worden. Zodoende blijft het onderwerp actueel, wordt het geëvalueerd en kan het in geval van veranderende omstandigheden snel worden bijgesteld.

De kosten en benodigde tijd welke nodig is voor het opzetten van een goed huisvestingsbeleid zijn moeilijk te overzien. Uitgaande van de hierboven gemelde aandachtspunten kan het beleid binnen één dag geformuleerd zijn. De kosten hiervan hangen dan af van het aantal mensen dat die dag bezig is. Als alle drie de directie leden één dag reserveren voor het opstellen van een beleid zijn de kosten:  $3 * 8 * \text{€} \dots$  (gemiddelde salaris per uur).

Ad 2) Verhuis naar een nieuw pand met een bruto vloeroppervlak tussen de 700 m<sup>2</sup> en de 900 m<sup>2</sup>. Hierbij dient het afdelingsvloeroppervlak minimaal 364,5 m<sup>2</sup> en optimaal 449 m<sup>2</sup> te zijn.

Het vloeroppervlak is afhankelijk van het feit in hoeverre wordt toegegeven aan de wensen en eisen van de afdelingen. De afdelingsmanagers komen met voorstellen naar de directie toe waarin ze onderbouwen hoeveel ruimte zijn afdeling denkt nodig te hebben. De directie op haar beurt bepaalt het uiteindelijke bruto vloeroppervlak.

Het vloeroppervlak moet passen bij de toekomstverwachting. Elke ongebruikte m<sup>2</sup> kost de organisatie onnodig geld.

Voor de verhuizing naar een nieuw pand zijn investeringskosten nodig van € 201.037. Daarnaast zal een nieuw pand een verhoging van de exploitatiekosten betekenen. Voor een gebouw met minimale werkplekoppervlakten is dit € 62.346 (€ 206.640 (nieuwe exploitatiekosten) – € 144.294 (huidige exploitatiekosten)). Voor een gebouw met optimale werkplekoppervlakten is dit € 96.816 (€ 241.110 (nieuwe exploitatiekosten) – € 144.294 (toekomstige exploitatiekosten)).

Ad 3) Stel één iemand aan die verantwoordelijk is voor het verhuistraject en het budget (de coördinator).

Huur een professional (consultant) in of stel tijdelijk intern een facilitair manager aan die ervaring heeft in zijn vakgebied. Voor een consultant zal gemiddeld 90 euro per uur moeten worden gereserveerd. Uitgaande van gemiddeld 20 uur per week 24 weken lang (voor 31 december moet er verhuist vanwege een aflopend huurcontract) komt dit op een bedrag van  $90 \times 20 \times 24 = € 43.200^{59}$ . Een tijdelijk facilitair manager (afhankelijk van de leeftijd) zal ongeveer € 2500 bruto per maand kosten. Voor zes maanden komt dit op een bedrag van € 15.000.

De coördinator fungeert als stafdienst en heeft een adviserende functie naar de directie toe. Hij geeft geen leiding aan medewerkers. Wel zal hij verantwoording moeten afleggen aan de directie met betrekking tot zijn adviezen

Ad 4) Schakel (nadat een gedetailleerd programma van eisen is opgesteld) een makelaar in. Deze kan helpen bij het zoeken van een pand welke past bij het programma van eisen. Daarnaast is hij gespecialiseerd in onderhandelen met de verhuurder en is hij op de hoogte van de mogelijk te behalen incentives.

De coördinator benadert de makelaar en treed samen met de directie (of een deel) in overleg met hem. De kosten voor het inhuren van een makelaar zijn afhankelijk van de hoogte van de jaarlijkse huurkosten van het nieuwe pand. Reserveer hiervoor een bedrag van € 15.688.

Dit omdat de gemiddelde te verwachten huurkosten € 105.625 (€ 93.860 huurkosten bij minimale werkplek + € 117.390 huurkosten bij optimale werkplek / 2) zijn. De kosten van de makelaar worden berekend door € 7.200 + 14% over het meerdere boven € 45.000, oftewel € 7.200 + 14% van € 60.625 (€ 105.625 - € 45.000). Totaal wordt het dan € 7.200 + € 8.488 = € 15.688<sup>60</sup>.

Ad 5) Huur een kantoorpand in de regio Haaglanden dat goed bereikbaar is voor klanten en medewerkers. Ga niet in het centrum van Den Haag zitten omdat hier de huurders markt ongunstig is. Het pand moet goed bereikbaar zijn met de auto, de fiets en het openbaar vervoer. Ga dicht bij een treinstation zitten zodat het pand voor de buitenlandse bezoekers ook makkelijk te bereiken is. Hanteer voor het personeel een maximale reistijd van 30 minuten (ongeacht de manier van reizen). Het pand wordt gezocht door de directie en de coördinator van het verhuistraject in overleg met de makelaar. De makelaar en de coördinator geven adviezen. De definitieve beslissing ligt bij de directie.

Door te kiezen voor een pand in de regio Haaglanden (i.p.v. daar buiten) en dicht bij een station, zal de bereikbaarheid en de reistijd voor de meeste werknemers gelijk blijven. Hierdoor zullen de huidige reiskosten van ongeveer € 10.000 niet of nauwelijks stijgen.

Ad 6) Stel een projectgroep “Verhuizen” samen waarin de afdelingsmanagers de coördinator van het verhuistraject en de directie (of een deel van de directie) zitting hebben. De coördinator is voorzitter van de projectgroep en vertaalt de wensen, eisen en voorstellen naar beleid. De projectgroep komt wekelijks of twee wekelijks bij elkaar om de voortgang van het verhuistraject te bespreken. Beslissingen worden in de projectgroep genomen waarbij de directie de eindbeslissing houdt. De coördinator blijft verantwoordelijk voor het gehele traject, het budget en de tijdbewaking. De verhuizing dient voor het einde van het jaar afgerond te zijn omdat dan het huidige huurcontract afloopt.

Een wekelijks gezamenlijk overleg dat van tevoren vast staat, bevordert de duidelijkheid en snelheid van traject. Eventuele problemen kunnen wekelijks besproken en opgelost worden.

---

<sup>59</sup> Kosten m.b.t. consultancy en facility managers zijn verkregen via: *Procore Huisvesting en Facility Management*.

<sup>60</sup> Meeus makelaardij, *Tarieven voor dienstverlening m.b.t. bedrijfs-onroerend-goed*, Den Haag, mei 2003.

De financiële gevolgen van de projectgroep zijn als volgt:

De projectgroep zal bestaan uit 9 werknemers (de coördinator, drie directieleden en vijf managers). Deze hebben gemiddeld twee uur per week vergaderen nodig tot het einde van het jaar. Dat is acht uur per maand en 48 uur per halfjaar. De coördinator heeft een “all in” bedrag, vergaderen van zijn kant is zodoende geen extra kosten voor Glocall. Uitgaande van een verhuistraject van zes maanden koste de projectgroep Glocall: 8 (exclusief coördinator) \* 48 \* € ... (gemiddelde uurtarief van de projectgroep). Daarnaast dient nog een bedrag gereserveerd te worden voor managers die buiten het vergaderen bezig zijn met het verhuistraject. Kosten hiervoor zijn moeilijk te overzien en dienen nader te worden bepaald.

Ad 7) Betrek medewerkers intensief in het verhuistraject. Dit kan weerstand minimaliseren of zelfs voorkomen (bij veranderingen in een organisatie ontstaat altijd weerstand onder werknemers). De coördinator is verantwoordelijk voor het wegnemen van de weerstand onder de medewerkers. Dit kan door het geven van duidelijkheid. Laat zien wat er te gebeuren staat, wat de consequenties daarvan zijn per afdeling maar ook voor de werknemer. Geef de voor en nadelen van de verhuizing, houdt iedereen op de hoogte van de gang van zaken. Geef presentaties, verspreid memo's met daarin de stand van zaken etc.

Bij het wegnemen van weerstand spelen ook de afdelingsmanagers een grote rol. Zij signaleren weerstand als eerste op de afdeling en kunnen (door het wekelijks overleg) hierop snel inspelen in samenspraak met de coördinator. Door het wegnemen van de weerstand blijven medewerkers gemotiveerd en plezier houden in de werkzaamheden. Dit is niet alleen bevorderlijk voor de voortgang van het productieproces maar ook voor de voortgang van het verhuistraject. Elke vorm van stagnering vertaalt zich in extra kosten.

Het erbij betrekken van medewerkers in het verhuistraject kost extra geld. Elke minuut die ze aan het verhuistraject besteden, kunnen ze niet aan de “core-business” besteden. Dit betekent tijd en geld verlies. Kosten met betrekking hiertoe zijn moeilijk te overzien. Dit is erg afhankelijk van de intensiviteit van de bijdrage van medewerkers en het aantal medewerkers.

Ad 8) Maak een nieuwe indeling van de afdelingen en houdt hierbij rekening met de onderlinge relaties van de afdelingen (plaats afdelingen met de grootste relatie naast of tegenover elkaar). Maak hierbij gebruik van het relatieschema en mogelijke nieuwe plattegrond welke is weergegeven in **Bijlage 21: “Relatieschema en toekomstige plattegrond”**. Het relatieschema is tot stand gekomen op basis van de wensen van de managers van de afdelingen (zie H 3: “Interne behoeftebepaling van Glocall”).

Een nieuwe indeling op basis van onderlinge relaties bevordert de communicatie en de interne samenwerking. Dit draagt bij aan een soepeler en efficiënter verloop van het productieproces met als doel een optimaal resultaat.

Financiële gevolgen met betrekking tot de nieuwe indeling zijn te verwaarlozen. De coördinator van het verhuistraject controleert het relatieschema en de plattegrond in de projectgroep. Kosten hiertoe worden opgevangen door het opgestelde budget van de werkgroep.

Wel is het zo dat door een nieuwe indeling bepaalde afdelingen en medewerkers die nu naast elkaar gesitueerd zijn en een leuke/ goede onderlinge relatie met elkaar hebben, gesplitst kunnen gaan worden. Dit kan bij bepaalde medewerkers weerstand oproepen, het geen ten koste kan gaan van de motivatie en productiviteit. De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor het wegnemen van eventuele weerstand op de afdeling. Door tijdig te communiceren en uitleg te geven kan weerstand geminimaliseerd of voorkomen worden.

Ad 9) Maak de indeling van het nieuwe gebouw flexibel door tussen elke ruimte flexibele wanden te plaatsen. Ga hierbij uit van een stramien maat van maximaal 3600 mm (optimaal is 900 mm), waarbij elk stramien een data en telefoonaansluitingen heeft voor de inrichting van werkplekken.

Deze flexibiliteit is noodzakelijk om in de toekomst makkelijk, snel en relatief goedkoop in te kunnen springen op veranderingen (groei, krimp en reorganisaties) binnen de organisatie.

De coördinator van het verhuistraject maakt een wandenplan op basis van de wensen en eisen van de organisatie



Als de inrichting van het nieuwe pand nog niet bestaat uit flexibele wanden bestaat de mogelijkheid dit bij de onderhandelingen met de eigenaar van het pand af te dwingen (als incentives). De kosten komen dan voor zijn rekening.

In het geval dit niet lukt is de coördinator van het verhuistraject verantwoordelijk voor de inrichting van de wanden. Hij benadert de leverancier en installateur. Hiervoor dienen kosten gereserveerd te worden van 120 €/m<sup>2</sup>. Nodig is gemiddeld (afhankelijk van de keuze tussen de huisvesting van 722 m<sup>2</sup> of van 903 m<sup>2</sup>) 250 m<sup>2</sup> aan flexibele wanden

Totale te verwachten kosten zijn dan  $250 * 120 = € 30.000$ .

Ad 10) Voer voor de zeven parttimers wisselwerkplekken in. Hierdoor zijn effectief 3 werkplekken te besparen. Uitgaande van de minimale afmeting van zeven m<sup>2</sup> per werkplek kan hierdoor 21 m<sup>2</sup> bespaard worden. Uitgaande van een optimale oppervlakte van negen m<sup>2</sup> per werkplek kan zo 27 m<sup>2</sup> bespaard worden.

De te verwachten exploitatiekosten per werkplek en mogelijke besparing bij een nieuw pand is:

- Uitgaande van 7 m<sup>2</sup> zijn de exploitatiekosten per werkplek € 2.930 De mogelijke besparing is dan  $3 * € 2.930 = € 8.790$ ;
- Uitgaande van 9 m<sup>2</sup> zijn de exploitatiekosten per werkplek € 3.368 De mogelijke besparing is dan  $3 * € 3.368 = € 10.104$ .

Bij het invoeren van wisselwerkplekken zullen medewerkers van verschillende afdelingen een werkplek moeten delen. De invoer is alleen mogelijk als niet alle parttime medewerkers op dezelfde dag en tijdstip werken. Werkdagen zullen onderling afgestemd dienen te worden. Daarnaast komen bepaalde werknemers daar te zitten waar het lege bureau staat. Dit kan op een andere afdeling zijn dan waarvoor ze altijd op hebben gewerkt.

De desbetreffende parttimers moeten duidelijk en tijdig worden ingelicht door de afdelingsmanagers over het hoe en waarom van de invoering van wisselwerkplekken ter voorkoming van weerstand.

Ad 11) Houdt bij de inrichting van het pand rekening met de Arbo-voorschriften en de NEN- normen welke door de overheid gesteld worden aan een werkplek, het comfort van de werkplek en het klimaat. Optimale werkplekomstandigheden komen ten goede aan de veiligheid, welzijn en de gezondheid van de medewerkers. Daarnaast kan het leiden tot een verhoging van de werkvreugde en zodoende een te verwachten stijging van de productiviteit.

De coördinator van het verhuistraject is op de hoogte van de wetten en eisen van de overheid en verwerkt deze in het programma van eisen. Deze wetten en eisen kunnen niet ter discussie worden gesteld door de directie en afdelingsmanagers. De Arbodienst houdt zich het recht voor kantoorpanden onaangekondigd te controleren op Arbo en NEN voorschriften. Indien een pand hier niet aan voldoet volgt een waarschuwing of een boete voor de betreffende organisatie.

Met het rekening houden van de wetten en voorschriften is geen extra tijd, geld of personeel verbonden. Het is de taak van de coördinator zich hier mee bezig te houden. Kosten en tijd welke hij maakt zijn verwerkt in zijn “all-in” bedrag.

De uitvoer van maatregelen welke direct verbonden zijn aan de wetten en regels zijn verwerkt in de investeringskosten. Deze vertalen zich voornamelijk in het brandveilig maken van het pand, instelbaren werkplek en een goed regelbaar klimaat. Hiervoor dient een bedrag van ongeveer € 40.000 te worden gereserveerd.

Ad 12) Maak het pand gebruikveilig en brandveilig. Vraag voor het brandveilig maken van het pand advies aan de brandweer van de gemeente waarin het pand ligt. Elke gemeente heeft een specialist op dat gebied welke gratis consult geeft (vaak van de afdeling preventie).

Een brandveilige en gebruiksvrije huisvesting komt ten goede aan de gezondheid en het welzijn van de medewerkers.

De coördinator van het verhuistraject is verantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers van het pand. Wat betreft brandveiligheid benadert hij de brandweer en koppelt de te nemen maatregelen terug naar de directie.

Kosten voor het brandveilig maken zijn afhankelijk van het opleverniveau van het pand en zodoende moeilijk te overzien. Een (mogelijk) bedrag hiervoor is gereserveerd in de investeringskosten en is meegenomen in punt 11, “rekening houden met de Arbo-voorschriften en de NEN normen”.

Stel in de organisatie minimaal twee stressbestendige medewerkers aan welke bereid zijn de cursus bedrijfshulpverlening (BHV) te volgen. Laat deze medewerkers een noodplan schrijven waarin de procedures staan beschreven die moeten worden gevolgd na het ontstaan van een calamiteit. Laat het bedrijfsnoodplan controleren door een medewerker van de brandweer afdeling “preventie”. De twee leden van de BHV zijn in het geval van een calamiteit verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers. Zij coördineren het geheel en zijn aanspreekpunt. De kosten voor de organisatie voor het oprichten van een BHV en het opleiden van twee medewerkers bedragen ongeveer € 600.

Ad 13) Maak de huisvestingskosten inzichtelijk. Huisvesting wordt van een niet beïnvloedbare kostenpost steeds meer een belangrijke productiefactor, door een steeds meer zakelijke, bedrijfsmatige benadering. Stel één iemand in het bedrijf aan die de huisvestingskosten bijhoudt en boekt. Dit kan de toekomstige facilitair manager zijn of iemand van de afdeling financiën die de kosten terugkoppelt aan de directie. Zodra de kosten inzichtelijk gemaakt zijn, is bekend waar de kosten vandaan komen en hoe ze aan hun waarden komen. Op die manier kunnen de kosten beheersbaar gemaakt worden en kan er gekeken worden hoe deze eventueel verlaagd kunnen worden.

Vanwege de kleine huisvesting zal het inzichtelijk maken en bewaken van de huisvestingskosten wekelijks niet veel tijd in beslag nemen. Hiervoor kan wekelijks met maximaal twee en een half uur worden volstaan. Per maand betekent dit ruim genomen 10 uur.

Gemiddeld kost een financieel administrateur Glocall € 2.500 euro bruto per maand (voor 40 uur per week). Voor 10 uur is dit dan ongeveer  $10 \text{ (uur)} * € 16 \text{ (} 2500/160 \text{)} = € 160$  per maand bruto.

Kosten voor het inzichtelijk maken van huisvestingskosten en het bewaken ervan bedragen voor Glocall ongeveer € 160 per maand. Op jaarbasis is dit ongeveer € 2.000

Ad 14) Stel als organisatie een meerjaren onderhoudplan (MOP) en een meerjaren investeringsplan (MIP) op. Hierin wordt jaarlijkse weergegeven welke onderhoudswerkzaamheden er gepland staan met de financiële gevolgen daarvan. Op deze manier wordt de levensduur van het gebouw en machines verlengd en wordt de uitstraling en het imago op peil gehouden.

Het voordeel van een investeringsbalans is dat uitgaven gepland worden, zodat hiervoor jaarlijks op het geplande onderhoud kan worden afgeschreven kan worden. Zo verklein je de kans als organisatie dat je voor groot onverwacht onderhoud komt te staan komt te staan en blijven de investeringskosten inzichtelijk en beheersbaar.

De coördinator is verantwoordelijk voor het opstellen van een MOP en een MIP na het verhuistraject. Hij doet dit in overleg met de verhuurder, zodat duidelijk is welk onderhoud voor wie zijn rekening komt. De coördinator koppelt deze terug aan de directie voor de financiële goedkeuring.

Aan het opstellen van een MOP en MIP zijn geen extra kosten verbonden. Dit valt binnen de taak van de coördinator en binnen het begrote bedrag voor zijn werkzaamheden.

Stel één iemand aan die de voortgang van de MOP en MIP bewaakt (nadat de coördinator weg is). Dit kan dezelfde persoon zijn die ook de huisvestingskosteninzichtelijk maakt. Een halfjaarlijks controle van de MOP en MIP is voldoende. Hiertoe kan met 8 uur worden volstaan. Het bewaken van de voortgang van de MOP en MIP door dezelfde persoon als bij punt 13 kost Glocall:

$8 \text{ (uur)} * € 16 \text{ (uurloon van financieel medewerker)} = € 128$  per halfjaar.

Totaal worden de toekomstige administratiekosten voor het inzichtelijk maken van de huisvestingskosten en het opzetten en controleren van de MOP en MIP € 2.250 per jaar.

## Begrippenlijst

### *Accommodatie*

Elke vorm van huisvesting, bedoeld om mensen (klanten) tijdelijke of permanente bescherming dan wel faciliteiten te bieden.

### *Afdelingsvloeroppervlakte (AVO)*

De vloeroppervlakten van de werkplekken + de looproutes tussen werkplekken + de Supplementaire afdelingsruimte (b.v. extra kasten, tafels voor faxen printers etc.);

### *Bereikbaarheid<sup>61</sup>*

Het gemak waarmee men bij het gebouw als geheel en de afzonderlijke toegangen tot het gebouw kan komen.

### *Bruto Vloeroppervlakte*

Is de afdelingsoppervlakte + nuttigvloeroppervlakte + Netto vloeroppervlakte

### *BTW*

Bruto Toegevoegde Waarde.

### *Centraal planbureau (CPB)*

Het werk van het CPB bestaat uit het maken van onafhankelijke prognoses en analyses, die wetenschappelijk verantwoord en up-to-date zijn. Belanghebbenden zijn: regering, parlement en andere maatschappelijke organisaties zoals politieke partijen, vakbonden en werkgeversorganisaties

### *Corporate identity*

De betrouwbaarheid, goede smaak en eigenschappen die een organisatie zich toedicht

### *E en W-installaties*

Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige installaties, bijvoorbeeld verlichtingsarmaturen en roltrappen.

### *Functionele kwaliteit (van een gebouw)*

De mate waarin een gebouw met haar ingezette bouwkundige middelen de gebruikersfunctie c.q. de beoogde activiteiten mogelijk maken en adequaat ondersteunen<sup>62</sup>.

### *Gebouw*

Elk bouwwerk, dat een voor mensen toegankelijke, overdekte geheel, of gedeeltelijk met wanden omsloten ruimte vormt.

### *Huisvesting*

Het gebouw en de gebouwgebonden installaties en een aantal zaken die daarmee samenhangen zoals financiering, belasting, heffingen en verzekeringen<sup>63</sup>.

### *Huisvestingsbehoefte*

Behoeften die gerelateerd zijn aan de huisvesting. Deze behoefte wordt bepaald op basis van het aantal entiteiten, zoals de werkplek, het inrichtingsconcept en de werkpleknormering<sup>64</sup>.

---

<sup>61</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz 102.

<sup>62</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 9.

<sup>63</sup> Es, drs. W. van der, *Accommodatiebeheer 3*, Haagse Hogeschool 2001-2002.

<sup>64</sup> Willemsen, M., *Generieke Huisvesting model-Productverslag*, mei 2002.

### *Huisvestingsbeleid*

Het beleid omtrent huisvesting, als men spreekt over lange termijn huisvestingsbeleid wordt daarmee 3-5 jaar bedoeld, welke taken moeten worden uitgevoerd en op welke termijn. Aandachtspunten zijn het vestigingsbeleid, mobiliteitsproblematiek, de afstemming op maatschappelijke ontwikkelingen, kostenbeheersing, productiviteitsstijging en dergelijke<sup>65</sup>.

Huisvesting en strategie van een organisatie beïnvloeden elkaar wederzijds<sup>66</sup>

### *Incentives*

Alle extraatjes die een huurder geeft en welke afwijkt van het normale huurcontract (bijvoorbeeld gratis kantoorinrichtingen of huurvrije periodes).

### *Kwaliteit*

Kwaliteit is de mate waarin een product voldoet aan de gestelde eisen.

### *NEN-normen (NEN)*

Nederlands Normen, het kennisnetwerk in de wereld van normen en regelgeving. Te vergelijken met de DIN (Deutsche Industrie Norm), de BS (Britisch Standard) en de ISO (International Standard Organisation).

### *Netto-vloeroppervlakte (NVO)*

Het nuttigvloeroppervlak + ruimten voor horizontaal en verticaal verkeer + technische-installatie ruimte.

### *Nuttig-vloeroppervlakte (NO)*

Het afdelingsvloeroppervlak + sanitaire ruimten, speciale ruimten, buitenberging en stalling.

### *Real Estate Norm (REN)*

Een meetmethode die de kwaliteit van vastgoed bespreekbaar maakt aan de hand van een lijst van zo volledig mogelijk gekozen definities.

### *Real Estate Norm Quick Scan (REN-QS)*

Methode die dient om binnen een korte tijdsduur een beeld van de geschiktheid van huisvesting voor een specifieke organisatie te krijgen op basis van een beperkt aantal relevante aspecten. REN-QS is een initiatief van de Rijksgebouwendienst (Rgd), Nationale Nederlanden/ Vastgoed en de Stichting Real Estate Norm Nederland.

### *Supplementaire ruimte*

Is die ruimte welke boven op de werkplek per persoon moet worden gerekend. Hierbij kan gedacht worden aan extra kasten, spreektafels, tafels voor faxen, printers etc.

### *Varkenscyclus*

De golfbeweging die ontstaat als gevolg van het dalen en stijgen van de onroerendgoedprijzen.

---

<sup>65</sup> Es, drs. W. van der, *Accommodatiebeheer 3*, Haagse Hogeschool 2001-2002.

<sup>66</sup> Mooij, M., *Kantoorinnovatie, efficiënt, effectief, flexibel en creatief werken in een duurzame omgeving. Management van interne en civiele diensten*, september 2002 ([www.factomedia.nl](http://www.factomedia.nl)), blz F3300-33.

## Literatuurlijst

- Doppler K. en Lauterburg C., *Change Management; vormgeven aan het veranderingsproces*, Addison-Wesley Nederland BV, 1996, ISBN 90-6789-696-9.
- Kempen, P.M. & Keizer, J.A., *Advieskunde voor praktijkstages – Organisatieverandering als leerproces*, Wolters Noordhoff Groningen, tweede druk 2000, ISBN 90-01-46822-5
- Kranendonk, ir P.F., *Bouwkostenmanagement*, Elsevier bedrijfsinformatie bv, Doetinchem, derde druk, 1999, ISBN 90-5439-080-8
- Kohnstamm, P.P./ Regterschot, L.J. , *De manager als bouwheer*, ten Hagen & Stam 1994, Den Haag, ISBN 90-70011-06-9
- Maas drs. G.W.A en Pleunis drs. J.W., *facility management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer Alphen aan den Rijn 2001, eerste druk tweede oplage 2001, ISBN 90-14077947
- Mooij, M., *Kantoorinnovatie, Efficiënt, effectief, flexibel en creatief werken in een duurzame omgeving, Management van interne en civiele diensten september 2002 blz. F3300-33*, zie [www.factomedia.nl](http://www.factomedia.nl)
- Overveld van Ir. M., *Brandveiligheid en vernieuwd bouwbesluit in vogelvlucht, jaarboek brandbeveiliging*, Kluwer Alphen aan den Rijn, zevende druk, 2002, ISBN 90-14-08175-8
- Rijksgebouwendienst, Ministerie van VROM, *Real Estate Norm Quick Scan Kantoorgebouwen*, eerste versie, Nieuwegein, december 1994, ISBN 90-801281-8-X
- Vellinga Rindert Ing., *Ergonomie op kantoor 50 tips*, Alphen aan den Rijn, 1996, ISBN 90-14-0-5255-3
- Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussem, 2000 ISBN 90-6868-261-X
- Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, 2001, ISBN 90-6720-248-7

## Gebruikte scriptie

- Willemsen, M., *Generieke Huisvesting model-Productverslag*, mei 2002

## Gebruikte syllabi

- Es, drs. W. van der, *Accommodatiebeheer 3*, Haagse Hogeschool 2001-2002, derde herziende druk, code 2326.
- Genet, Drs. C., *MVO en de markt 2000 – 2001*, Haagse Hogeschool, code 2384.
- Pouw, P. e.a., *Accommodatiemanagement 1*, Haagse Hogeschool 2000-2001, zesde geheel herziende druk, code 2300.
- Wezel, R. van, *Vastgoedmanagement*, Haagse Hogeschool 2003/2004, code 2370.

### **Gebruikte artikelen**

- DTZ Zadelhoff, *Den Haag in perspectief: de regionale markt voor commercieel vastgoed*, DTZ Zadelhoff Den Haag Research, januari 2004.
- Hageman Ir. R, *Huisvestingsmanager: Trendvolger of trendsetter*, Facility Management Magazine bijlage 2003.
- Hooijmans, L.A.M, Arbeidsomstandigheden, *Een scheve schaats rijden*, Facto, november, 1999
- Hooijmans, L A.M., *Een luchtje scheppen*, Facto, nummer 5, 1999
- Jongsma, M., *Plat dak vergt inspectie*, De Telegraaf, financieel, woensdag 7 januari 2004.
- Knoop, ir. F.A.M., “Optimize or Change”, [www.desencogroup.com/HNW/1999%/201/optimizeorchange.htm](http://www.desencogroup.com/HNW/1999%/201/optimizeorchange.htm)
- Officetime, “Kosten besparen door slimmer kantoorgebruik”, augustus 2003 of [www.zbc.nu](http://www.zbc.nu), link downloaden artikelen.
- Officetime, “Hoe kunt u profiteren van de leegstand op de kantorenmarkt?”, augustus 2003 of [www.zbc.nu](http://www.zbc.nu), link downloaden artikelen.
- Meeus makelaardij, *Tarieven voor dienstverlening m.b.t. bedrijfs-onroerend-goed*, Den Haag, mei 2003.
- Vijverberg, G., *Strategisch en professioneel huisvestingsbeleid*, FMM, november 1998.

### **Gebruikte websites**

- [abo.oli.tudelft.nl/info/vanservicenaarkosten.pdf](http://abo.oli.tudelft.nl/info/vanservicenaarkosten.pdf)
- [www.bouwkostenonline.nl](http://www.bouwkostenonline.nl)
- [www2.dtz.nl/fbi/flexpage/flexpage.asp?id=232](http://www2.dtz.nl/fbi/flexpage/flexpage.asp?id=232)
- [www2.dtz.nl/modules/publications/publications.asp?id=340](http://www2.dtz.nl/modules/publications/publications.asp?id=340)
- [www.effectory.nl](http://www.effectory.nl)
- [www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900](http://www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900)
- [www.fox-automatisering.nl/foxinteractive/kantoor.html](http://www.fox-automatisering.nl/foxinteractive/kantoor.html)
- [www.glocall.com/sections/index.asp?SectionName=About](http://www.glocall.com/sections/index.asp?SectionName=About)
- [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm)
- [www.npartners.nl/Publicaties/Artikelen-in-pdf/9810-Arbo-Facto.pdf](http://www.npartners.nl/Publicaties/Artikelen-in-pdf/9810-Arbo-Facto.pdf)
- [www.right-marktonderzoek.nl/onderzoek/c1.asp](http://www.right-marktonderzoek.nl/onderzoek/c1.asp)
- [www.rijksgebouwendienst.nl/kantin/kantintx.htm](http://www.rijksgebouwendienst.nl/kantin/kantintx.htm)
- [www.rozindex.nl/docs/15definities.doc](http://www.rozindex.nl/docs/15definities.doc)

- [www.sbd.nl/nieuws](http://www.sbd.nl/nieuws)
- [www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=esthetisch](http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=esthetisch)
- [www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=evalueren](http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=evalueren)
- [www.vhm.be/PROF2004/B2001/Deel2/hfd28.htm#\\_Toc504471801](http://www.vhm.be/PROF2004/B2001/Deel2/hfd28.htm#_Toc504471801), *artikel 28.20 draagvloeren stortklaar beton.*
- [www.vrom.nl/pagina.html?id=7324](http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7324)

*Glocall accommodation, “optimize or change?”.*

## Glocall BV te Voorburg



### **Bijlagen**

**Facility Management**

**Emile Bourquin**

**Mei 2004**



## Bijlagen

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| BIJLAGE 1: “HET ORGANOGRAM VAN GLOCALL” .....                                           | 58  |
| BIJLAGE 2: “BESCHRIJVING VAN KANTOORTYPE, WERKPLEK- EN KANTOORVORMEN” .....             | 59  |
| BIJLAGE 3: “VISIE HUISVESTING LANGE TERMIJN”. .....                                     | 61  |
| BIJLAGE 4: “UITWERKING EXTERNE INTERVIEWS”. .....                                       | 63  |
| BIJLAGE 5: “UITWERKING INTERNE INTERVIEWS”. .....                                       | 68  |
| BIJLAGE 6: “BEOORDELING VAN DE PERFORMANCE VAN DE LOCATIE” .....                        | 105 |
| BIJLAGE 7: “SOORTEN LOCATIETYPINGEN”. .....                                             | 107 |
| BIJLAGE 8: “BEOORDELING VAN DE PERFORMANCE VAN HET GEBOUW”. .....                       | 108 |
| BIJLAGE 9: “OVERZICHT WERKPLEKKEN MET HAAR COMFORT”. .....                              | 117 |
| BIJLAGE 11: “BEOORDELING VAN DE PERFORMANCE VAN DE WERKPLEK” .....                      | 119 |
| BIJLAGE 12: “BEOORDELING HUISVESTING OP HET GEBIED VAN ESTHETISCHE<br>KWALITEIT”. ..... | 125 |
| BIJLAGE 13: “BEOORDELING PERFORMANCE VAN DE TECHNISCHE KWALITEIT” .....                 | 127 |
| BIJLAGE 14: “OMSCHRIJVINGEN VAN SOORTEN VLOEROPPERVLAKTEN” .....                        | 129 |
| BIJLAGE 15: “BEREKENING VLOEROPPERVLAKTEN VAN GLOCALL” .....                            | 130 |
| BIJLAGE 16: “DE BEZETTINGSGRAAD PER AFDELING”. .....                                    | 131 |
| BIJLAGE 17: “OPPERVLAKTEN VAN EEN WERKPLEK”. .....                                      | 132 |
| BIJLAGE 18: “HUIDIGE MEETSTAAT VAN GLOCALL” .....                                       | 134 |
| BIJLAGE 19: “OVERZICHT HUURPRIJZEN IN DE REGIO DEN HAAG” .....                          | 135 |
| BIJLAGE 20: “EEN MOGELIJKE WIJZE VAN OPLEVERING” .....                                  | 136 |
| BIJLAGE 21: “RELATIESCHEMA EN TOEKOMSTIGE PLATTEGROND”. .....                           | 137 |

## **Bijlage 1: “Het Organogram van Glocall”.**

## Bijlage 2: “Beschrijving van kantoortype, werkplek- en kantoorvormen”.

### *Het administratiekantoor*

Een administratiekantoor kent de volgende kenmerken.

Kenmerken locatie:

- Situering nabij woonwijken en winkelvoorziening;
- Goede bereikbaarheid per openbaar vervoer;

Kenmerken ruimtelijke indeling:

- De grote kantoortuin als kantoor lay-out verdwijnt;
- Het statische archief neemt in omvang af;

Kenmerken werkplek:

- Alle werkplekken zijn standaard uitgerust met telefoon-en netwerkaansluitingen;
- Draagbare IT-apparatuur wordt weinig toegepast.

### *Kantoortypes<sup>67</sup>*

- Kantoren met vaste werkplekken;  
Dit is het traditionele kantoor welke zich kenmerkt door vaste werkplekken en waar het werk iedere dag van negen tot vijf wordt verricht. De gebruikelijke kantoorconcepten zijn cellenkantoren en kantoortuinen.
- Flexibele kantoren;  
Ook wel het cocon kantoor. Hierin wordt rekening gehouden met zowel de mogelijkheid voor geconcentreerd werken als met die voor de samenwerking. Iedereen heeft de beschikking over een kleine werkplek (cocon of cockpit) voor geconcentreerd individueel werk. In het middengebied zijn allerlei gemeenschappelijke functies gecreëerd
- Business clubs;  
De nadruk komt te liggen op communicatie. Er zijn meerdere voorzieningen die deze wijze van opereren ondersteunen, zoals open communicatieplekken (zitje), informele communicatieplekken (café) en gesloten communicatieplekken (projectruimten). Het kantoorlandschap kenmerkt zich door zowel gesloten individuele werkplekken als open teamruimtes.

### *Kantoorvormen*

De volgende kantoorvormen worden onderscheiden:

- Het kamerkantoor (cellenkantoor); in dit traditionele kantoor liggen de kamers aan de gevels. De kamers worden door één, twee of drie personen gebruikt.
- Het open kantoor (kantoortuin); een grote doorlopende ruimte zonder bouwkundige afscheidingen waarin ten minste twaalf werkplekken zijn opgesteld.
- Het groepskantoor; deze kantoorvorm kent middelgrote kamers waarin tussen vier en tien werknemers zijn gehuisvest. Deze vorm is geschikt voor groepen medewerkers die hetzelfde soort werk, vaak routinewerk of werk in projectvorm verrichten.
- Het kloosterkantoor; Dit concept bestaat uit een open kantoor met daaromheen cellen voor geconcentreerd werk, overleg of telefoneren. De cellen zijn te reserveren voor alle gebruikers van het open kantoor.
- Het combikantoor (communicatie en concentratie “cocon” kantoor); dit concept is het spiegelbeeld van het kloosterkantoor. Het gaat uit van kleine individuele werkkamers of kamers voor maximaal twee personen gesitueerd aan de gevel, en groepsruimte voor overleg, archief, documentatie, ontspanning en pauze en eventuele extra werkplekken in de middensector. Wanden tussen de kamers en de groepsruimten zijn meestal doorzichtig.
- Het groepskantoor met wisselplekken; dit concept wordt toegepast bij organisaties met veel buitendienstmedewerkers. Deze komen vaak één dag in de week naar kantoor voor overleg, telefoneren en rapporten uitwerken. Dit kantoorconcept voorziet in wisselwerkplekken voor buitendienst medewerkers en een groepswerkplek voor de andere medewerkers.

---

<sup>67</sup> Officetime, “kantoorinnovatie als aanzet voor meterreductie”, augustus 2003.  
[www.zbc.nu](http://www.zbc.nu), link downloaden artikelen

- Het hotelkantoor; in dit concept worden alleen kantoorfaciliteiten verhuurd per werkplek of faciliteit per korte tijdseenheden. Het hotelkantoor levert huisvesting op individueel niveau, terwijl “klassieke” kantoren huisvesting voor organisaties leveren.
- Het leankantoor; in dit kantoor is geen sprake meer van huisvesting. De kantoorwerkplek bestaat uit een mobiele telefoon en een laptopcomputer die thuis, bij een klant, onderweg of in een hotelkantoor gebruikt worden.

#### *Werkplekvormen*

- De standaardwerkplek: toegepast voor functies die individueel routinematig zijn;
- De flexibele werkplek: geschikt voor meer activiteiten zoals vergaderen administratief werk, telefoneren door één persoon;
- De wisselwerkplek: geschikt voor gebruik door steeds wisselende personen voor enkele soorten activiteiten;
- De activiteitengerelateerde werkplek: werkplekken die speciaal ontwikkeld zijn voor de uitvoering van specifieke taken zoals een vergaderwerkplek, telefoonwerkplek, computerwerkplek en projectwerkplek. Deze werkplekken worden vaak door meer gebruikers gedeeld.

### Bijlage 3: “Visie huisvesting lange termijn”.

Een lange termijn huisvestings situatie wordt niet alleen gedreven door financiële randvoorwaarden. De financiële randvoorwaarden maken onderdeel uit van een veelheid aan aspecten die van invloed zijn op de huisvestingssituatie van een onderneming. Naast de financiële randvoorwaarden kunnen aspecten als imago, afzetmarkt en flexibiliteit eveneens belangrijke aspecten in het primaire ondernemingsbeleid zijn. Huisvesting kan dan gebruikt worden als een middel om in die behoeften te voorzien<sup>68</sup>.

Op strategisch niveau kunnen de doelstellingen van huisvesting als volgt worden omschreven:

1. Stimuleren van de samenwerking, communicatie en interactie;
2. Optimaal ruimtegebruik d.m.v. flexibiliteit;
3. Behalen van een hogere productiviteit;
4. Verlagen en beheersbaar maken van de huisvestingskosten;
5. De huisvesting inpassen in het imago en de uitstraling van FTMSC,
6. Positief beïnvloeden van de huidige cultuur;
7. Centraal gelegen huisvesting.

Ad 1.

Communicatie tussen de afdelingen loopt nu stroef. Veel interne communicatie wordt nu afgedaan door middel van de telefoon en e-mails (welke soms niet aankomen of gewoon niet gelezen worden). Structureel overleg ontbreekt. Met name de structuur van het pand (het is een u- vorm zonder gangenstelsel, waarbij om tot sommige afdelingen te komen het binnenplein moet worden overgestoken) en de indelingen van de afdelingen is zodanig, dat het de effectiviteit van de werkzaamheden kan beïnvloeden. Daarnaast zorgt de structuur er ook voor dat de werknemers elkaar weinig tot nooit tegenkomen. In de toekomst (hetzij bij een verhuizing naar een nieuw pand, hetzij in het oude pand) kan het best gekeken kunnen worden naar de mogelijkheid tot herstructurering van de afdelingen (die afdelingen die dagelijks samenwerking en contact eisen naast elkaar situeren). Ter bevordering van het onderlinge contact en een betere/ duidelijkere informatievoorziening. Daarnaast is het aan te raden een aantal voorzieningen te creëren (denk aan een grote gezamenlijke eetruimte en/ of een koffiecorner) welke ook het onderlinge contact kunnen bevorderen.

Ad 2.

**Het is goed mogelijk dat de huidige afdelingen van Glocall over vijf jaar zijn onderverdeeld over de andere vestigingen wereldwijd, maar het kan ook zomaar zijn dat Glocall het logistiek centrum wordt over een paar jaar. Hierdoor waagt het management zich niet aan een toekomstvisie welke verder loopt dan vijf jaar. In die aankomende vijf jaar gaat flexibiliteit in de huisvesting een hele grote rol spelen. Ten eerste zal actief rekening gehouden moeten worden met het huurtermijn (maximaal vijf jaar, liefst minder). Daarnaast geeft de onzekere toekomst de noodzaak rekening te houden met de mogelijkheid tot inkrimping maar ook uitbreidingsmogelijkheden van de huisvesting, hetgeen van het pand een flexibele inrichting vraagt.**

Flexibiliteit in de huisvestingssituatie kan veel van de adhoc huisvestingsvraagstukken vereenvoudigen<sup>69</sup>.

Ad 3.

**Het behalen van een goed resultaat heeft altijd grote aandacht binnen een organisatie. Door de “dreiging” van het opslokken van Glocall door FTMSC, zal Glocall continu streven naar optimale productiviteit (resultaat). Een plezierige werkomgeving en een goede interne communicatie zijn factoren welke de productiviteit kan doen laten stijgen. Daarnaast zal het verbeteren van de faciliteiten en de werkplekken een aandachtspunt dienen te worden. Deze**

---

<sup>68</sup> Hageman Ir. R, *Huisvestingsmanager:Trendvolger of trendsetter*, Facility Management Magazine bijlage 2003.

<sup>69</sup> Hageman Ir. R, *Huisvestingsmanager:Trendvolger of trendsetter*, Facility Management Magazine bijlage 2003.

**twee aspecten hebben direct gevolg op het werkplezier van de werknemer. Hoe hoger deze is, hoe hoger vaak de productiviteit.**

Ad 4.

De bedrijfshuisvesting en de noodzakelijke diensten en middelen zijn een aanzienlijke kostenpost. Belangrijk is dat de huisvestingskosten zo laag mogelijk en beheersbaar gehouden worden. Er moet goed inzicht verkregen worden in de factoren (posten) die verantwoordelijk zijn voor de jaarlijkse huisvestingskosten. Op dit moment wordt alles gewoon betaald, zonder dat men echt weet of er nu te veel wordt betaald, of dat het naar verhouding is.

Ad 5.

Een goede uitstraling en een schone verzorgde omgeving van het bedrijfspand zijn van belang voor de indruk die de klanten en de omgeving van het bedrijf hebben

De huidige huisvesting kan gerust omschreven worden (in vergelijking tot andere kantoren) als een bouwval, waarin elke vorm van uitstraling ontbreekt. Omdat er nooit klanten op bezoek kwamen in het verleden heeft het management hier nooit aandacht aan besteed. Echter met de overname door FTMSC is een stukje representativiteit en imago toch een belangrijke factor geworden, ook gezien het feit dat er nu regelmatig medewerkers uit Frankrijk naar Glocall komen om te vergaderen.

Hierdoor is het in de toekomst voor Glocall belangrijk om het beeld van de huisvesting af te stemmen op het beoogde ondernemingsimago zoals FTMSC deze uitstraalt en nastreeft, zowel intern als extern.

Ad 6.

De huidige cultuur binnen de organisatie is erg vrijblijvend. Medewerkers krijgen veel vrijheid, worden niet op de vingers gekeken en niet continu aangestuurd door opgelegde regels, hetgeen zo nu en dan ten kosten gaat van de productiviteit. De hiërarchie, regels en respect moeten worden aangetrokken waardoor de organisatie wat strakker gaat verlopen. Het management geeft aan hier nu te makkelijk in te zijn. Voor een groot deel komt dit omdat de directie in eigen afgesloten “hokjes” zit. Hierdoor missen ze een stukje overzicht op de medewerkers. Deze zijn als het ware vrij op de afdelingen om te doen wat ze willen zonder dat er echte controle is. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat het gebouw in twee delen is gesplitst (door de ligging). Op een deel zit zelfs niemand van de directie. Een verhuizing naar een nieuw pand zou optimaal zijn voor een nieuwe indeling van de afdelingen naar onderlinge relaties.

Ad 7.

De huidige huisvesting ligt heel centraal. Het pand is goed te bereiken met auto, fiets en OV. Bij een eventuele verhuizing naar een nieuw pand, vormt de centrale ligging een belangrijk aandachtspunt. Als maatstaaf wordt door de directie gehanteerd dat medewerkers een niet langere reistijd mogen hebben dan 30 minuten. Ook moet het pand goed bereikbaar zijn voor de buitenlandse medewerkers. Het doel is de reiskosten zo laag mogelijk en beheersbaar te houden.

## Bijlage 4: “Uitwerking externe interviews”.

- Gesprek met Pieter Kuithoff, brandweer Leidschendam- Voorburg afdeling preventie, 25 februari 2004.

Het gesprek/ interview had als doel te achterhalen wat er wettelijk gezien aan de huidige huisvesting aangepast dient te worden op het gebied van brandveiligheid, indien Glocall besluit in de huidige huisvesting te blijven. Daarnaast heeft dhr. Kuithoff nog enige suggesties gedaan, welke niet verplicht zijn.

### *Uitwerking*

Omdat Glocall maar 35 medewerkers heeft, is het niet verplicht in het bezit te zijn van een vergunning welke moet worden afgegeven door de gemeente waar de huisvesting is gevestigd. Deze vergunning is eigenlijk het bewijs dat de huisvesting door een “specialist” op dat gebied is goedgekeurd en veilig genoeg is bevonden, om de veiligheid van de werknemers te kunnen garanderen. In het geval van Glocall is de huisvesting dus nooit gecontroleerd. Het feit dat er geen vergunning nodig is, betekent niet dat Glocall kan doen waar het zin in heeft. Het pand dient te blijven voldoen aan de wetten en eisen die door het bouwbesluit en de gemeentelijke verordeningen worden gesteld. In het geval van Glocall vallen er wel veel wetten en eisen af, omdat deze met name afgestemd zijn op kantoorpanden met meer dan 50 medewerkers. Daarnaast is de huisvesting oudbouw. Dit heeft tot gevolg dat het pand alleen maar hoeft te voldoen aan de minimale eisen zoals deze gesteld worden aan nieuwbouw.

Voor Glocall geldt dat het in een woonwijk ligt, en is het direct omgeven door etage woningen (drie hoog). Bij een eventuele brand mogen de vlammen niet naar boven en naar achter (richting) de huizen uitslaan. Het dak en de buitenmuren moeten daarom brandwerend zijn. Omdat de buitenmuren van steen zijn en het plafond 30 minuten brandwerend is (staat vermeld in het huurcontract van Glocall), voldoet dit. Brand kan binnen 30 minuten alleen uitslaan naar het binnenplein.

Vluchtroutes in een gebouw zijn van cruciaal belang. Er mogen in het pand geen doodlopende einden zijn. In het geval van Glocall is dit twee keer het geval, namelijk bij het magazijn van logistiek en bij de vergaderzaal. In die twee ruimtes zullen nooddeuren gecreëerd moeten worden die direct uitkomen op de gang ernaast, die op haar beurt weer naar het binnenplein leidt.

Ondanks het feit dat er weinig externe klanten in het pand aanwezig zijn weke in het geval van een noodsituatie niet snel een uitgang zouden kunnen vinden, is het toch zaak een goede vluchtaanduiding te hebben. Deze vluchtaanduiding kan bestaan uit transparant verlichting welke de richting aangeeft naar de dichtstbijzijnde uitgang, of moet worden aangesloten op noodverlichting in verband met de 24-uurs diensten die de afdeling Support draait. Als er in de avond en s’ nachts iets gebeurt en het licht valt uit, moet ook in het donker de uitgangen verlicht worden (zowel de transparante nooduitjes of een noodverlichting ontbreken binnen Glocall).

In het pand dienen schuimblussers aanwezig te zijn, welke door iedereen moeten kunnen worden gehanteerd (dus niet te zwaar en te groot) en jaarlijks worden onderworpen aan een jaarlijkse controle door een erkend bedrijf. Voor de serverruimte is het verstandig een aparte CO2 blusser neer te zetten. Het voordeel hiervan ten opzicht van een schuimblusser is dat de CO2 blusser de server niet zodanig beschadigt, zodat deze niet meer te gebruiken is. Glocall heeft wel een aantal schuimblussers staan maar deze zijn al een aantal jaren oud en nooit gecontroleerd. Ze voldoen dan ook niet aan de eisen en zullen worden afgekeurd Een CO2 blusser ontbreekt.

Alle deuren in het pand dienen met één handeling van binnen uit te openen zijn. Voor Glocall betekent dit (omdat alle deuren voorzien zijn van een cilinder slot) dat alle deuren die uitkomen op het binnenplein nooit op slot gedraaid mogen worden. In het huidige geval is dit het geval. Alle vluchtdeuren zijn te openen met één handeling.

Een bedrijfshulpverlening (BHV) en een noodplan zijn niet verplicht voor Glocall (alleen bijorganisaties met meer dan 50 medewerkers), echter wel aan te raden. Belangrijk hierbij is de regel één is geen, wat wil zeggen dat er minimaal twee mensen in het bedrijf opgeleid zijn tot BHV. Zo is er altijd een back-up in het geval iemand niet aanwezig is in het pand, en is schriftelijk vastgelegd hoe te handelen bij welke ramp.

Als laatste is belangrijk te melden dat hulpdiensten een maximale reistijd van 15 minuten hanteren om op de plaats van bestemming te komen, zo ook de brandweer.

### *Conclusie*

- De vlucht mogelijkheden van het pand zijn niet optimaal. Op elke plek in het pand moet een vluchtmogelijkheid zijn in twee richtingen. In het geval van de vergaderzaal en het logistieke magazijn gaat dit niet op.  
*Advies:* In de vergaderzaal en in het magazijn doorgangen maken, welke direct uitkomen op de ruimte ernaast.
- Alle deuren van de kantoren (van de verschillende werkplekken) dienen ten alle tijden met één handeling te openen zijn. Het gaat hier met name om de deuren welke uitkomen op het binnenplein. Deze zijn namelijk voorzien van cilindersloten, en wanneer ze op slot zijn niet meer met één handeling te openen.  
*Advies:* Aan alle medewerkers benadrukken dat de deuren naar het binnenplein niet op slot mogen, omdat deze deuren dienst doen als nooduitgang.
- In het pand zijn nu drie verouderde brandblusapparaten aanwezig, welke na aanschaf (paar jaar geleden) niet meer getest zijn.  
*Advies:* Plaats verspreid in het pand vijf grote goede schuimblussers, en in de serverruimte één CO2 blusser. Laat vervolgens de blussers elk jaar controleren door het bedrijf welke ze plaatst.
- In het huidige pand is geen noodverlichting welke automatisch aan gaat in geval de standaardverlichting uitvalt bij brand.  
*Advies:* Er kan noodverlichting worden aangelegd. Een andere optie is het aanbrengen van transparantverlichte nooduitjes. Dit betekent dat er nooduitjes geplaatst (vluchtwegaanduiding) worden boven alle uitgangen, die in geval van brand verlicht blijven.
- In de huidige situatie is geen BHV'er (Bedrijfshulpverlener) aanwezig. Volgens de Arbo-wet is dit pas verplicht bij een organisatie vanaf 50 medewerkers. Glocall is dus niet verplicht om BHV te hebben. Echter is het wel aan te raden.  
*Advies:* Leidt minimaal twee mensen binnen de organisatie op tot BHV'er (die het liefst op verschillende tijden aanwezig zijn zodat er de gehele dag dekking is).
- Glocall beschikt nu niet over een ontruimingsplan welke in geval van nood in werking treedt. Ook deze is net als de BHV bij minder dan 50 werknemers niet verplicht, echter wel aan te raden. In het ontruimingsplan zijn zaken als “wie doet wat” en “hoe weet men of iedereen buiten is” vastgelegd. In een ontruimingsplan zijn het vaak de BHV die een leidende rol hebben.



- Gesprek met dhr. Van Westbroek, Commercieel adviseur Meeus Bedrijfshuisvesting, 11 maart 2004.

Doel van het gesprek is inzicht te verkrijgen in de kantorenmarkt (en dan met name die van de Haagse regio) op het gebied van:

- Trends (toekomstverwachting);
- m2 huurprijs;
- Servicekosten;
- Leegstand in de regio;
- Mogelijke te bedingen extraatjes buiten het huurcontract om.

#### *Uitwerking*

Binnen de regio Haaglanden is Meeus bedrijfshuisvesting het grootste makelaars kantoor. Rond de 40% van het vrijstand vastgoed hebben zij in portefeuille.

Een paar jaar geleden was de kantorenmarkt een booming markt. In die tijd werd elke vrijstaande meter verkocht. De trend toen was bouwen op risico. Beleggers, vastgoedinstanties etc. lieten panden bouwen zonder dat van tevoren de koper of huurder bekend was. De laatste twee jaar is de markt ingestort door recessie en het instorten van ICT, met als gevolg een overaanbod en dus veel leegstand. Deze leegstand heeft er toe geleid dat de markt van een aanbodmarkt verschoven is naar een vragers markt. Het voordeel van de heersende gunstige huurders markt is dat je als huurder aardig je slag kan slaan. In het algemeen gaat op: hoe meer borden je als huurder ziet, hoe meer je kan regelen. Dat gunstige vertaalt zich naar de huurder in de mogelijkheid tot onderhandelen met de verhuurder over zogenaamde incentives. Met incentives wordt eigenlijk bedoeld alles waartoe de verhuurder bereid is te geven aan de huurder buiten het normale huurcontract om, bijvoorbeeld een extra gratis huurjaar of gratis vloerbedekking in het pand etc.

De verwachting is dat het gunstige huurders klimaat zich nog staande houdt tot ongeveer eind 2004 en dat de markt zich de periode daarna gestaag zal herstellen.

Momenteel is het aanbod van kantoorruimte in de regio Den Haag gestegen tot ongeveer 510.000 m2. In het centrum van Den Haag daarentegen staat niet alleen weinig kantoorruimte vrij, ook de huurprijs per m2 is hoger en is het heel moeilijk buiten het huurcontract om incentives te regelen. Bij de zoektocht naar een nieuw pand kan Glocall zich dus het beste richten op de periferie.

Kijkend naar het huurcontracten, dan is een standaard huurcontract vijf jaar met vaak daarbij nog een optie voor vijf jaar normaal. Echter door de grote leegstand is onderhandelen over de lengte van het contract voor bijvoorbeeld drie jaar niet ondenkbaar (voor Glocall zou dit ideaal zijn gezien de redelijk onzekere toekomst die ze hebben als bedrijf).

Nieuwbouw van kantoorpanden wordt vaak standaard opgeleverd. Over het algemeen kan de huurder ervan uitgaan dat dit standaard pakket bestaat uit:

- Systeemplafond + verlichtingsarmaturen;
- Mechanische ventilatie;
- CV;
- Kabelgoot + aansluiting voor data + elektra + IT;
- Vluchtwegen en transparantverlichting (vluchtbordjes).

Als de huurder besluit een bestaand pand te huren, dan is het voorzieningen pakket erg afhankelijk van de vorige huurder en wat de verhuurder bereidt is er aan voorzieningen bij te leveren. Ook hiervoor geldt dat je er met de verhuurder over kan onderhandelen.

Kantoorruimtes in de Haagse regio kunnen verschillen tussen de 100 – 160 euro m2 (uitschieters daar gelaten). De gemiddelde huurprijs per m2 in de regio Den Haag is ongeveer 130 euro per m2.

Naast huurkosten per m2 betaalt de huurder ook servicekosten per m2. Servicekosten zijn erg afhankelijk van de verhuurder. Over het algemeen gaat op, hoe groter en luxer het kantoorpand hoe hoger de servicekosten per m2. Standaard genomen kunnen servicekosten uitgesplitst worden naar:

- Gas/ water en licht;
- Onderhoud.

Voor de regio Haaglanden geldt dat de gemiddelde servicekosten liggen rond de 20 m2. In de praktijk gaat het zo dat de verhuurder maandelijks het bedrag van de servicekosten betaalt. Aan het einde van het jaar volgt er een nacalculatie. Het eventueel betaalde bedrag wordt dan terug gestort of verrekend Met het volgende jaar.

#### *Conclusie*

- De huidige kantorenmarktmarkt is voor Glocall een zeer gunstige. Een recessie heeft voor veel leegstand in de Haagse regio (rond de 510.000 m2) gezorgd, met als gevolg een gunstige huurprijs per m2;
- Gemiddelde huurprijs per m2 in de regio haaglanden ligt rond de 130 euro per m2;
- Gemiddelde servicekosten liggen rond de 20 euro per m2;
- Een standaard huurtermijn is vijf jaar met een optie tot nog eens vijf jaar. Echter behoort een korter huurcontract tot de mogelijkheden;
- Vanwege het gunstige huurders klimaat, zijn veel huurders geneigd tot het geven van incentives aan de huurder. Aan de huurder de taak hierover te beginnen en te onderhandelen;
- De verwachting is dat het gunstige klimaat op de kantorenmarkt aan zal houden tot eind 2004 begin 2005. Daarna zal er een licht herstel ingezet worden. Als Glocall besluit te verhuizen naar een nieuw pand, dan kan zij dat het beste doen voor het einde van 2004.

- Gesprek met dhr. Vintges, Vintges bedrijfshuisvesting, 24 maart 2004

Doel van het gesprek is inzicht te verkrijgen in de kantorenmarkt (en dan met name die van de Haagse regio) op het gebied van:

- Trends (toekomstverwachting);
- m2 huurprijs;
- Servicekosten;
- Leegstand in de regio;
- Mogelijke te bedingen extraatjes buiten het huurcontract om.

#### *Uitwerking*

Het is heel moeilijk je informatie te geven betreffende de regio Haagse kantorenmarkt omdat jullie nog niet bij het traject aangekomen zijn dat het programma van eisen is opgesteld. Alles wat ik je nu geef wat betreft huurprijzen, vrijstaande panden etc., kan over een maand of twee weer heel anders liggen.

Ik zie het nut hier dus niet van, en heb hier eigenlijk ook niet echt tijd voor omdat nu voor je uit te zoeken.

Ik kan pas echt van dienst zijn als jullie inzichtelijk hebben gemaakt wat jullie zoeken, wat jullie precieze wensen en eisen zijn en wat jullie willen besteden. Dus eerst een strak programma van eisen uitwerken, en bepalen van de gewenste locatie. Dan werkt het zo dat we er samen kritisch naar gaan kijken en waar nodig de informatie aanvullen. Vervolgens gaan we de markt op om deze te verkennen en te kijken welke panden kunnen voldoen aan jullie eisen en wensen. Van die verkenning pikken we er drie uit welke we gaan bezoeken en nagaan wat de extra mogelijkheden en voordelen kunnen zijn met betrekking tot het pand. Vervolgens pikken we er twee uit, waar we echt met de eigenaar van het pand mee om de tafel gaan zitten en mee gaan onderhandelen. Hieruit volgt dan wel of niet een overeenstemming.

De situatie op de huidige kantorenmarkt is wel zodanig dat er voor de huurder voordelen zijn te halen. Als gevolg van de grote leegstand in de regio, zijn de verhuurders sneller bereid om “extraatjes” weg te geven om maar die vrije ruimte te kunnen verhuren. Want leegstand kost de eigenaar natuurlijk ook alleen maar geld.

Je ziet wel dat de economie langzaam uit zijn lichte recessie probeert te komen. Voor de kantorenmarkt betekent dit dat de verwachting is dat eind 2005 de kantorenmarkt weer gaat aantrekken

Kopen blijft natuurlijk ook een optie. Waarom zou je nu als organisatie niet kopen. De koopprijzen zijn door de recessie ook een stukje lager. Als je als organisatie een mooi pand koopt op een gunstige locatie, dan is dit een hele mooie investering. Ook al is jullie toekomstverwachting niet een van de stabielste, het zou toch de moeite waard kunnen zijn. In het geval jullie het pand over bijvoorbeeld twee a drie jaar noodgedwongen zouden moeten verkopen, is de verwachting dat de markt weer redelijk stabiel is. Verkopen zou dan een stuk makkelijker moeten gaan dan nu. Echter, kopen is en blijft een risico natuurlijk. Garanties zijn nooit te geven.

Als Glocall besluit te kopen, dan is er nog een mooi belasting trucje mogelijk ook. De eigenaren (Mans en Freek) van Glocall zouden dan het pand privé kunnen kopen. In dat geval kom je qua belasting tarief in box 3, hetgeen enorme voordelen oplevert. Dit is een heel technisch verhaal, welke ik een keer goed zal uitleggen als er serieuze interesse bestaat vanuit de kant van Glocall betreffende het aankopen van een kantoorpand.

#### *Conclusie*

Het gesprek heeft geen meerwaarde (nieuwe informatie) kunnen leveren ten opzicht van de verkregen informatie van Meeus. Twee dingen aandachtspunten werden wel bevestigd namelijk:

- De kantorenmarkt is zodanig zwak, dat Glocall hier voordeel mee kan doen bij een eventuele verhuizing naar een nieuw pand;
- De verwachting is dat de kantorenmarkt in de loop van het volgend jaar tekenen van herstel zal gaan tonen;

Eén punt is nieuw:

- Sluit de optie tot koop niet uit, ook deze markt is gunstig en aantrekkelijk.

## Bijlage 5: “Uitwerking interne interviews”.

- Gesprek met Mans Lejeune, Commercial director, vrijdag 19 maart 2004.

### *Uitwerking*

Als we kijken naar de toekomst verwachting is dat voor Glocall een zeer onduidelijke. Het probleem is dat sinds de overname van Glocall door FTMSC, er vanuit Parijs erg getrokken wordt aan de huidige organisatie. In de toekomst is dan ook de verwachting dat er afdelingen binnen Glocall opgeheven worden en worden verplaatst naar Frankrijk (bijvoorbeeld de afdeling IT, in Parijs willen ze dat deze in Nederland wordt opgedoekt en bij Frankrijk wordt gevoegd). Echter zolang de huidige afdelingen nog goed draaien en geld verdienen voor FTMSC, kunnen wij dit (als directie van Glocall) nog tegen gaan. De verwachting is dat in de komende vijf jaren het aantal medewerkers niet zal groeien, en niet in grote mate zal afnemen. Zeker wanneer bij een verhuizing naar een nieuw pand Glocall kan aantonen dat de huisvestingskosten alleen maar zullen afnemen, hebben we een stevige troef in handen om de directie van FTMSC te kunnen overtuigen van de noodzaak van het blijven bestaan in de huidige organisatie van Glocall in haar huidige vorm.

In de huidige organisatie komen de mensen en processen op de eerste plaats. Huisvesting en zaken die daaromheen “hangen” worden eigenlijk voor lief genomen. Pas wanneer iemand iets stoort, iets nodig heeft of iets verouderd is, wordt er ter plekke gezocht naar een oplossing (ad hoc beslissingen). Een vooruitziende blik met betrekking tot huisvesting is er nooit geweest.

Het huidige pand heeft wel zijn charme, en met name de parkeer faciliteiten zijn uitstekend. Echter de uitstraling en de representativiteit van het pand is onder de maat (zowel buiten als binnen). Zeker na de overname door FTMSC behoort Glocall een imago en uitstraling na te sterven welke past bij een groot bedrijf als FTMSC. Werknemers van Glocall mogen zich niet schamen voor de huisvesting ten opzicht van de klant, het geen nu af en toe wel gebeurt. Voordat Glocall overgenomen werd, kwamen er geen bezoeker naar het pand. De medewerkers gingen altijd naar de klant toe. Nu met de overname door FTMSC, komen er veel bezoekers (vanuit Frankrijk maar ook van andere satelliet organisaties) naar Nederland voor overleg en afstemming van beleid. Voor deze mensen schaamt de directie zich wel eens voor haar pand. Met name de faciliteiten zijn heel erg slecht. Een mooi voorbeeld is de vergaderzaal. Bezoekers brengen hier ongeveer 90% van de tijd door, maar deze ziet er niet uit. De andere 10% wordt er geluncht, maar er is geen eetruimte waar je gezellig kan zitten. Ook bijvoorbeeld het meubilair van de werkplekken voldoet niet (interne uitstraling). Niet iedereen werkt aan hetzelfde bureau, zodat het geheel slordig overkomt. Objectief bekeken past de huidige huisvesting niet in het plaatje van FTMSC. In de toekomst zal er zeker naar imago en uitstraling gekeken moeten worden. Met een verhuizing naar een nieuw pand lost je dit in één keer op.

Een verhuizing naar een nieuw pand met goede faciliteiten en werkplekken verhoogt het enthousiasme onder de werknemers. Hierdoor is het ook aannemelijk dat de productiviteit van de medewerkers omhoog gaat.

Discipline onder de medewerkers is nu ver te zoeken. Er is niemand binnen de organisatie die het voortouw neemt om eens zijn kopje op te ruimen, een volle vuilniszak te legen, de vergaderzaal op te ruimen etc. Dit kan een direct gevolg zijn van de vrijblijvende aanpak die binnen Glocall wordt gehanteerd. Medewerkers worden niet op de vingers gekeken en niet continu aangestuurd door opgelegde regels. De hiërarchie is dan ook ver te zoeken. Als Mans (als directielid) tegen iemand vertelt dat door ruimte gebrek op het binnenplein deze zijn auto niet meer daar mag parkeren, maar 50 meter verderop in de wijk krijgt hij een grote mond en gaan ze zeuren.

Mans geeft dan ook wel toe dat de touwtjes aangetrokken moeten gaan worden in de toekomst en de regels strakker moeten, waardoor de vrijblijvende en open cultuur wat verdwijnt. Een verhuizing naar een nieuw pand maakt dit makkelijker.

De ligging van de huisvesting is heel belangrijk. Nu ligt het heel erg centraal met een hoog voorzieningen niveau in de nabije omgeving. Bij een verhuizing naar een nieuw pand, is het heel

belangrijk dat deze ligging centraal blijft. Medewerkers en bezoekers moeten het pand makkelijk kunnen bereiken. Met name voor de bezoekers uit Frankrijk, moet een station makkelijk te bereiken zijn.

#### *Wensen van Mans omtrent de huisvesting in de toekomst*

- Blijft liever in het huidige pand;
- Alleen verhuizen als de huisvestingskosten daardoor minder worden dan nu;
- Imago en uitstraling van Glocall moeten matchen met FTMSC Frankrijk;
- Centraal gelegen;
- Genoeg parkeerplaatsen;
- Een stilte kamertje waar medewerkers in alle rust met ene klant kunnen bellen;
- Alle medewerkers dezelfde werkplek (bureau, stoel en pc);
- Een eigen kamer, met een eigen groot bureau en de mogelijkheid tot vergaderoverleg met vier man.

#### **Conclusie**

Volgens Mans kunnen de doelstellingen van huisvesting als volgt worden omschreven:

- De uitstraling en imago van het pand dienen te worden geupgraded, het pand moet representatief zijn zodat deze aansluit en past bij het imago van FTSMC;
- Huisvesting moet de medewerker uitnodigen tot enthousiasme, uitdagend en leuk zijn om in te werken, het geen mee kan helpen in het verhogen van de productiviteit;
- Huisvestingskosten moeten verlaagd en beheersbaar worden;
- De huisvesting moet centraal gelegen zijn, zodat het makkelijk bereikbaar is voor met name de bezoekers en werknemers;
- De huidige cultuur binnen de organisatie is te vrijblijvend. De regels en respect moeten worden aangetrokken.

Alleen verhuizen als de huisvestingskosten bij een verhuizing aantoonbaar lager uitvallen als die van de huidige huisvesting.

- Gesprek met Freek Tempelaar, Managing Director, vrijdag 19 maart 2004.

### ***Uitwerking***

Kijken naar de toekomst van Glocall is lastig. Het probleem is dat wij als Glocall na de overname door Frans Telecom, een hoop zeggenschap (logischerwijs) zijn kwijt geraakt. Mans en ik hebben het bedrijf van de grond af aan opgebouwd, en we denken dat het bedrijf nog een lange toekomst voor zich heeft. Het probleem is dat de directie in Frankrijk een beetje aan het trekken is aan haar satellietkantoor in Nederland. Uit het oogpunt van efficiëntie en kostenbesparing, zijn zij van mening dat een aantal afdelingen in Nederland best samen kunnen gaan met dezelfde afdeling in Frankrijk. Bijvoorbeeld de afdeling IT in Nederland, kan ook best gefuseerd worden met de IT-afdeling in Frankrijk. Maar dan wel met de aantekening dat het personeel in Nederland natuurlijk haar baan kwijt is. En zo zijn er nog een paar afdelingen die in de ogen van Frankrijk opgeheven zouden kunnen worden uit het oog van kostenbesparing. Een toekomst voorspelling is dus best lastig, echter we hebben de directie tot nu toe kunnen overtuigen van de noodzaak tot het intact houden van de huidige organisatie, simpelweg omdat de kwaliteit die wij leveren een hoger niveau heeft dan die van de andere kantoren van FTMSC.

Door de blijvende kans op inkrimping van de organisatie, kijken we (directie van Glocall) wat betreft de toekomst niet verder dan een termijn van vijf jaar. Mijn verwachting is dat de organisatie gestaag door zal groeien naar 50 medewerkers, maar we focussen ons op een groei de komende periode naar 40 medewerkers. Bij een eventuele verhuizing naar een nieuw pand, zullen we ons dan ook niet langer vastleggen dan vijf jaar.

Het huidige pand is naar mijn mening niet prettig gebouwd voor het creëren van een optimale samenwerking. De structuur is zodanig dat het pand eigenlijk in twee delen uit elkaar valt. Onder de medewerkers wordt ook gesproken over de overkant van het pand. Daarnaast is het pand niet representatief, zowel voor de interne klant als voor de externe klant. Het past absoluut niet in het imago plaatje welke je bij een internationaal zo groot bedrijf als FTMSC zou verwachten. Veel externe klanten komen er niet, maar er is wel een enorme toename gekomen van medewerkers uit het buitenland die op bezoek komen voor overleg, presentaties etc. Mede ook voor dat bezoek moet er wat aan het imago gedaan worden. Ook intern moet een representatieve uitstraling gecreëerd worden. Hierbij denk ik aan een soort van herkenbare huisstijl, waarbij alles hetzelfde is. Bijvoorbeeld er staan nu drie verschillende type bureaus in het pand, of niet alle kamers hebben dezelfde kleur etc. Het mooiste voorbeeld is dat de wc in de entreehal niet gebruikt kan worden voor de grote boodschap, omdat het ontbreekt aan ventilatie in die wc, en zodoende de lucht naar de entreehal trekt om daar vervolgens 20 minuten te blijven hangen. Duidelijk is dat je zo geen gasten kan ontvangen. Ook op technisch gebied is het dus allemaal heel primitief, en onprofessioneel.

Intern gezien heerst er een zeer informele sfeer. Deze is ontstaan in de tijd dat het bedrijf uit nog maar een paar mensen bestond. Deze sfeer is altijd meegegroeid, maar is misschien nu net iets te informeel. Licht ook voor een groot deel aan ons dat we het zover hebben laten komen. Naar mijn mening heeft deze informele sfeer direct gevolg op de professionaliteit van het bedrijf. Bij een iets strakker “gezag” van onze kant en iets meer aansturing, kan er nog meer resultaat behaald worden. Een verhuizing naar een nieuw pand zou ideaal zijn om de organisatie op al die punten te optimaliseren.

Als we kijken naar het beleid omtrent de huidige huisvesting dan is wel duidelijk dat deze er nu eigenlijk niet is. Met name het idee dat we veel te veel betalen voor de staat waarin het huidige pand zich bevindt, is ons een doorn in het oog. De huisvestingskosten inzichtelijk maken en houden, is ook een van de belangrijkste toekomst punten omtrent de huisvesting. Daarnaast past de huidige huisvesting als een derde huid om de organisatie. Enige mogelijkheid tot uitbreiding of optimalisering van de ruimte is er niet. Eigenlijk kunnen we qua indeling en uitbreiding helemaal niets.

Persoonlijk vind ik het huidige pand nog wel enige charme hebben. Hier is het allemaal begonnen, en zijn we langzaam gegroeid. De omgeving en voorzieningen die in de directe omgeving aanwezig zijn maken de huidige locatie wel uniek, dat zal je op geen enkele locatie terug kunnen krijgen. Parkeren is ook geen probleem, hetgeen menig bedrijf jaloers op zal zijn. Echter ontbreekt intern natuurlijk elke

vorm van voorzieningen. Dat maakt het geheel allemaal wat primitief. Hoewel mijn gevoel zegt niet verhuizen, zegt mijn verstand wel verhuizen. Het huidige pand is een beperkende factor in de verdere ontwikkeling van het bedrijf.

### **Conclusie**

- Verhuizen is noodzakelijk voor de verdere ontwikkeling van het bedrijf;
- De organisatie moet professioneler worden, een verhuizing naar een nieuw pand kan hierbij helpen;
- De organisatie en de huisvesting moeten passen in het imago van FTMSC;
- Huisvestingskosten moeten lager worden en in verhouding staan tot wat we er voor terug krijgen;
- De huisvesting zal in de toekomst een goede samenwerking moeten stimuleren, de communicatie en interactie optimaliseren, met als doel een goede afstemming en hierdoor een hogere productiviteit te bereiken. Dit is niet alleen belangrijk voor de eigen organisatie, maar ook om de directie van FTMSC te kunnen blijven overtuigen van het nut van het voortbestaan van Glocall in de huidige vorm.

- Interview Peter Schroder, afdeling Logistics, woensdag 28 januari 2004.

### **Huisvesting**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

Het is een pand dat niet volledig voldoet aan de wensen en de eisen. Het is een pand met een aantal “ziektes”. Als je bijvoorbeeld in de zomer de airco’s aansluit op het elektriciteitsnet dan klappen de stoppen eruit. Zo zijn er nog een aantal elektrische apparaten die niet gelijktijdig aan kunnen worden gesloten. In de toekomst zal er dus een nieuwe groepen kast moeten komen, met daarbij nieuwe aanleg van bedrading. Verder ziet het pand eruit als aan elkaar geschakelde bouwketen, en heeft het absoluut geen uitstraling.

De keuken heeft geen warmwater.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen in het geval u hier blijft zitten (gelet op uw functie)?*

- Ik vind dat ik nu te krap zit. Ik zou in de toekomst een grotere opslag ruimte willen hebben zodat ik een grotere voorraad aan kan houden.  
Glocall levert nu producten aan buitenlandse businessunits. Het is nu zo dat als er orders binnenkomen voor het buitenland, het regelmatig voorkomt dat er niet genoeg voorraad is. De businessunit Asia verzorgt dan de levering. Echter gaan er dan een aantal dagen overheen voordat het bij de klant is. Als de opslag hier groter kan zijn kunnen we de vraag beter opvangen. Daarnaast scheelt een grotere opslag in het aantal keren aanvoer en dus transport kosten. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn proberen het aangelegen UPC- hok te leasen, met als doel uitbreidingsmogelijkheden.

Voor de leverancier is het nu onmogelijk om op het terrein te komen. Het gevolg is dat de handel buiten op de straat moet worden afgeladen en met de hand naar de opslag moet worden gebracht (omdat een pallet wagen ontbreekt). Een aantal medewerkers moet dan bijspringen. Daarnaast is er met slecht weer kans dat de lading waterschade oploopt. Vervolgens gaat het vanuit de opslag naar Eddy aan de andere kant van het pand, om de software up te graden. Als dat gebeurd is, moet het weer terug verhuisd worden naar de opslag. Een omvangrijke weg dus.

- Het ontbreekt aan een echte lunchruimte. Ons kantoor ligt nu gelijk aan de “lunchtafel”, hetgeen geluid overlast oplevert.
- De aanlooproute naar het magazijn is te smal. Grote dozen komen alleen met passen en meten naar binnen.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Het kantoor moet op een centrale ligging komen, zodat het makkelijk aanrijdbaar is voor alle medewerkers, leveranciers en klanten.
- Er moet een aparte opening komen voor logistiek met een mooi groot magazijn, zodat pallets makkelijk af geladen kunnen worden.
- Elke afdeling zou een eigen kantoor moeten krijgen.

### **Werkplek**

*Met hoeveel mensen werkt u op de afdeling? Hoeveel full/ en parttime?*

Totaal twee mensen, alle bij fulltime.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen, welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

Er mag zeker niet de fout worden gemaakt dat de medewerkers niet bij het gehele traject betrokken worden. Dus betrek ze erbij, informeer ze en koppel terug.

*Welke eisen stelt u aan de werkplek?*

- Dichtbij magazijn;
- Dichtbij in/ uitgang;
- Zit nu iets te klein, zou graag het archief op de afdeling willen, deze is nu wat verder weg;
- Goed materiaal (is nu in orde);



- Weinig geluidsoverlast (is nu teveel).

*Als u kijkt naar de huidige werkplek, wat zou er dan meten veranderen?*

Ik zou het liefst bij Eddy in de buurt willen zitten. Deze zit nu aan de andere kant van het pand. We hebben geen daglicht, en frisse lucht is alleen te regelen als de voordeur openstaat, en onze deur. Materiaal is verder goed.

*Zit u nu goed met de afdeling, of zou een andere afdeling efficiënter zijn?*

Het liefst zie ik alle afdelingen vlak bij elkaar of het liefst zelfs aan elkaar liggen, met logistiek als uiterste afdeling, zodat ik snel naar iedereen toe kan.

Maar het belangrijkste zou zijn dat ik dicht bij Eddy lig, hier heb ik het meeste contact mee.

*Is er bij u op de afdeling de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Nee, iedereen heeft zijn eigen bureau nodig. Er is geen sprake van parttimers of mensen die hele dagen weg zijn.

### **Faciliteiten**

*Welke faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Er is een schoonmaker;
- Er is een maandborrel;
- Er is één vergaderzaal voor tien personen;
- Er is een keukenblokje (zonder warmwater), met een eettafel.

*Welke faciliteiten zouden er volgens u in de toekomst absoluut bij moeten?*

- Een ruimte voor de keuken, met daarbij de benodigde faciliteiten (frituurpan, grote ijskast, grote eettafel etc..)
- Een extra vergaderruimte/ conferentieroom. Dus totaal twee, 1 kleine (c.a. 20 m<sup>2</sup>) en een grotere (c.a. 35 m<sup>2</sup>).
- Een extra opslag ruimte voor voorraad (kopieerpapier), vuil, pallets en etenswaren (voorbeeld koffiepakken, watertanks, soep etc..);
- Een kleine showroom waar producten uitgesteld kunnen worden, i.v.m. met showen klanten.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

Studenten- coos. Er werken veelal oud studenten in het bedrijf. De sfeer is wel nog redelijk informeel. Hij wordt wel steeds formeler. Er wordt aangegeven dat er wel iets meer in van een vergadercultuur mag worden toegevoegd. Er is op dit moment weinig communicatie naar de medewerkers toe. Eén keer per jaar is er een afsluitend gesprek gezamenlijk met alle medewerkers. Echter een maandelijks overleg met de medewerkers van logistiek ontbreekt.

Verder worden de medewerkers weinig op de hoogte gehouden van de gang van zaken binnen de organisatie. Voorbeeld Rick gaat naar Hong kong binnenkort. Dit is wel algemeen bekend in de wandelgangen, maar niet officieel gemeld. Hetzelfde geldt voor het feit dat er een nieuwe medewerkster komt werken, dit wordt ook niet officieel aangegeven.

Stel dat er dadelijk verhuist gaat worden, dan kan gebrek aan informatie naar het personeel toe “dodelijk” zijn voor een goed verloop van de gang van zaken.

*Zou een verhuizing naar een nieuw pand de cultuur binnen het bedrijf beïnvloeden Waarom?*

Ja, een verhuizing en herindeling is op zich leuk, echter is er wel een reële kans op welke vorm van weerstand dan ook. Weerstand kan de sfeer binnen een bedrijf aantasten, en een verschuiving van cultuur veroorzaken.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand? Zou deze beïnvloed kunnen worden naar een verhuizing naar een nieuw pand...waarom?*

De effectiviteit is hoog voor de middelen die ik voorhanden heb.

Een verhuizing zou een verbetering van de middelen betekenen (denk aan grotere opslag, groter orders), kan er sneller geleverd worden hetgeen een vergroting van de effectiviteit met zich meebrengt.

### **Opmerkingen**

In de toekomst vind ik dat logistiek een opslag ruimte nodig heeft van 80 m<sup>2</sup>, voor een goede voorraad beheer van goederen. Hierdoor kunnen we als bedrijf snel insprijgen op de vraag van klanten.

### Onderbouwing

- Bulk-oppervlakte; 60m<sup>2</sup>
- Grijp-voorraad; 20m<sup>2</sup>

Uitleg bovenstaand;

Indien mogelijk, zouden we 2 voorraadruimtes willen zien. 1 ruimte waar we de grote voorraden kunnen plaatsen, dus waar pallets neergezet kunnen worden. Mooi zal het zijn, als we pallets kunnen opstapelen, dus dmv stellingenbouw. Als dit plaatsvindt dan zou er ook een heftruckje moeten komen....

Er vanuit gaande dat een pallet gemiddeld 1.20 x 1.30 meter is, zouden we in de ruimte van 60m<sup>2</sup> heel wat voorraad kunnen plaatsen, en dus de gehele groep/ klanten sneller en effectiever kunnen voorzien van voorraden.

De kleine ruimte zou dan zijn voor de grijpvoorraad, hier zouden dan ook stellingen komen, alleen dan op een kleinere schaal.

In het kleine magazijn zou ook ruimte moeten zijn voor een handscanner, zodat de Imeis geregistreerd kunnen worden. Dit zou allemaal in een ruimte van 20m<sup>2</sup> moeten kunnen gebeuren.

De magazijnen zouden beiden per auto/ truck bereikbaar moeten kunnen zijn. Het grote magazijn dmv een laadklep, dus dat een vrachtwagen zijn klep laat zakken en dat de pallets meteen op hun plek gezet kunnen worden.

Het kleine magazijn volstaat met een opening aan de openbare weg, zodat koeriers hier kleine zendingen kunnen afleveren en afhalen.

Locatie van de bureaus. Zo dicht mogelijk bij de in- en uitgangen.

Dit zijn de wensen. Dit alles kan natuurlijk alleen gerealiseerd worden als;

- FTMSC BV inderdaad Logistiek centrum blijft/ zal zijn.
- Er een grotere voorraad op voorraad genomen mag worden.

### **Conclusie**

- Elektriciteitsnet moet aangepast worden, aparte nieuwe groepen moeten worden aangemaakt;
- De kamer van logistiek krijgt geen zonlicht binnen en geen directe frisse lucht van buiten.;
- Is geen aircosysteem. Alleen losse airco's;
- Logistiek wil groter opslag ruimte, UPC ruimte zou ideaal zijn;
- Leverancier kan niet op het terrein komen met de vrachtwagen, producten worden met de hand één voor één naar het magazijn gedragen;
- De loop route naar het magazijn is te smal om makkelijk met producten naar de opslag te lopen;
- Opslag ruimte is niet voorzien van sprinklerinstallatie, wanden zijn van spaanboard en niet van gipsplaten die brandvertragend zijn;
- De omgeving van logistiek wordt bij brand alleen gedekt door een heel klein brandblussertje, zonder zegel of controle datum.

Interview Brain Storms, Operation manager, dinsdag 3 februari 2004. (3 februari)

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

- Locatie goed, met voldoende parkeergelegenheid;
- Looproutes voor de afdelingen zeer rommelig;
- Uitstraling bedrijf zeer onprofessioneel, hetgeen door kan werken op het personeel (onverzorgd er uit zien, minder gemotiveerd);
- We groeien er nu uit;

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Eerst was het de verwarming, nu is er weer een lekkage.
- Oude meubilair moet er uit, en helemaal door nieuwe vervagen worden;
- Alles moet er wat gelikter uit zien, likje verf, wat herstel aan het pand, getekende parkeervakken etc..;
- Vernieuwen beeldschermen, kijken naar de mogelijkheid tot platte beeldschermen.

De huisvesting is nu net zo als het beleid binnen Glocall...oftewel kwik-fix. Er wordt pas wat aangedaan als het nodig is, maar alleen het noodzakelijke wordt gedaan. Er wordt niet verder gedacht en rekening gehouden met de langere termijn. En lange termijn beleid ontbreekt.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Groter magazijn logistiek;
- De afdelingen moeten wel gescheiden blijven van elkaar, er moeten geen grote kantoorruimten komen. Dit voorkomt met name geluidshinder;
- Qua ligging het liefst in Den Haag;
- Er moet genoeg parkeergelegenheid zijn in de omgeving. Goede voorzieningen in de buurt is mooi meegenomen. De ligging op een industrie terrein heeft weer voordelen voor makkelijke aanvoer van leveranciers.
- De verwarming moet in orde zijn, er moet een airco komen.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

Als er toch verhuist wordt mag de fout niet gemaakt worden dat het oude meubilair meegaat. Nieuw meubilair welke aan de Arbo voorwaarden voldoet is gewenst.

Daarnaast is het belangrijk dat de kabels goed worden weggewerkt d.m.v. kabelgoten.

### **Werkplek**

*Met hoeveel werknemers zitten jullie op de afdeling, en met hoeveel werkplekken?*

We zitten met vijf mensen op de kamer en er staan vijf werkplekken.

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Er moet voldoende opberg ruimte aanwezig zijn (ladeblok, kast);
- Kabels moeten weggewerkt zijn;
- Goed meubilair (volgens de Arbo normen).

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

- Er moet nieuwe vloerbedekking komen. Er liggen nu van die tapijt tegels die niet aansluiten of vies zijn;
- Nieuwe platte beeldschermen van betere kwaliteit als de oude zou mooi zijn;
- Er kunnen nu geen ramen open, dat zou wel lekker zijn in de toekomst.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

Stel dat er verhuist gaat worden dan zou de afdeling toch het beste tot zijn recht komen als deze naast systeembeheer ligt (er spelen vaak technische dingen, waardoor Brian vaak afhankelijk is van systeembeheer) en naast de kamer van Jesse.

|               |       |       |
|---------------|-------|-------|
| systeembeheer | Brian | Jesse |
|---------------|-------|-------|

(Met sales en marketing heeft de afdeling het minst te maken).

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Er werken totaal vijf man op de afdeling waarvan één parttimer die ongeveer 16 uur per week werkt. Per week staat er nu een werkplek leeg voor 24 uur.

De rest werkt wel 40 uur per dag, de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken behoort nu niet tot de mogelijkheden.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Vergaderzaal;
- Er is een keukentje waar logistiek last van heeft;
- Er is koffie/ thee/ en soep voorziening.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen, anders moeten?*

- De toiletten zitten nu op een locatie, waar de geur doorwerkt naar andere ruimtes toe. V.b. de wc in de ontvangst hal. Het beste zou zijn deze op een andere locatie te plaatsen of beter te isoleren.
- Een aparte ruimte om te eten en drinken (borreltje) zou mooi zijn;
- Een douche zou prettig zijn. Sommige mensen komen nu niet op de fiets omdat ze dan bezweet aankomen maar zich niet kunnen opfrissen.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- De sfeer is zeer informeel;
- De contacten onderling zijn wel zakelijker geworden in de loop der tijd door de groei van het pand;
- Je merkt dat de cultuur langzaam verandert. Het lijkt alsof de werknemers minder hart voor de zaak hebben en minder team gericht zijn. De contacten met collega's is minder geworden. Een verklaring hiervoor zou de ligging van het pand kunnen zijn. Er wordt zelfs gesproken over de “overkant” van het pand;  
Heel veel mensen zijn met hun eigen stukje bezig, en zien het geheel niet meer. Hier ligt ook een taak voor het management. Door meer feedback te geven en meer te communiceren met de medewerkers kan de werknemers meer feeling gegeven worden met de zaak;
- Daarnaast zou er onderling wat meer gedaan moeten worden, om mensen wat meer betrokken met elkaar te voelen. Bijvoorbeeld uitje en maandborrel weer nieuw leven in blazen.

*Zou de verhuizing naar een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja, als je zegt ik ga naar een nieuw met mooie werkplekken en goede faciliteiten, kan dat de mensen een push geven en stimuleren. Aan het management dan de taak om de motivatie op peil te houden. Een nieuwe huisvesting met de afdelingen dichter op elkaar en met bv. een kantine erbij, nodigt meer uit tot onderlinge contacten. Er bestaat een reële kans dat de motivatie omhoog gaat en hierdoor ook de effectiviteit.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand....waarom?*

Eigen effectiviteit is goed. Deze zou wel beïnvloed worden in positieve zin door ene verhuizing naar een nieuw pand. De motivatie zal vergroten.

- Interview Madelon Vermeulen, Quality of Service Manager, donderdag 29 januari, 2004.

### **Huisvesting**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

De volgende aandachtspunten zijn voor verbetering vatbaar:

- In de winter is het te koud;
- In de zomer is het te warm door onder andere aanwezigheid plat dak;
- Airco's zijn te klein om voldoende de ruimtes te koelen;
- Om bepaalde afdelingen te bereiken moeten werknemers door de buitenlucht oversteken;
- Ramen die open kunnen zijn te klein. Door het ontbreken van luchtverversing komt regelmatig voor dat er een niet “schone” muffe lucht hangt in de kamer.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Lucht moet schoner;
- Inrichting van de bureaus moet beter (er is bijvoorbeeld een bureau dat tegen de muur kijkt), mensen wat verder van elkaar;
- De werkruimte is te klein;
- Alle snoeren liggen door elkaar en niet in een kabelgoot, geeft enige risico met zich mee en vervuiling doordat de schoonmaker er niet goed bij kan;
- Kantoor moet schoner (met name het keukentje). Hier ligt ook een verantwoordelijkheid van de werknemer zelf. Helaas kijkt iedereen de andere kant op en is er niemand die andere stuurt.
- WC moeten schoner bij support. Door aanwezigheid 24 uur dienst is twee keer in de week te weinig;
- Veiligheid van het pand moet verbeterd worden. Met name de brandveiligheid staat op een erg laag pitje.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Moet vlak bij de snelweg liggen en een goede bereikbaarheid met het O.V.;
- Moet schoon zijn;
- Er moeten werkplekken gecreëerd worden die aan de ARBO wetten voldoen;
- Moet gezellig en representatief ingericht zijn (schilderijen, plantje);

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

Dat het onveilig is.

### **Werkplek**

*Hoeveel medewerkers heeft u nu werken op uw afdeling?*

11 werknemers en vijf werkplekken.

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Werkplek moet schoon zijn;
- Moet niet in een hoek staan, en zeker niet met het gezicht naar de muur;
- Niet teveel geluidshinder;
- Belangrijk dat er op elke computer in het pand onder iedere naam kan worden ingelogd.

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen? (denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

- Er is nu geen voicemail voor mensen die in de wacht komen te staan. Ze krijgen nu een in gesprek toon;
- De geluidshinder van de telefoon moet naar beneden. Het is nu veel te hard. Geluid is nu niet verstelbaar;
- Sommige plafondtegels staan op het punt naar beneden te komen;
- Tapijttegels liggen nu hier en daar met enige tussenruimte. Met name vlak bij de keuken kan er afval tussen gaan zitten en bijvoorbeeld gaan schimmelen;

- Beeldscherm en bureaus zijn niet verstelbaar in hoogte;
- Lamellen moeten regelmatig dicht wegens weerkaatsen van de zon op de geparkeerde auto's hierdoor komt er weinig naturel licht naar binnen;
- Alle snoeren netjes opgeborgen in een kabelgoot of iets dergelijks.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

- Kan beter. Er zou eigenlijk een ruimte bij moeten komen waar apparatuur getest kan worden. Dus een testruimte waar van elk netwerk telefoons getest kunnen worden. Dit zou de kennis van de medewerkers op support verhogen, waardoor de klanten beter geholpen kunnen worden;
- Het is van belang dat een manager op de vloer blijft en direct aanspreekbaar is door het personeel;
- Er zou gekeken moeten worden naar de huidige opstelling van de bureaus Zo als eerder genoemd, kijkt nu een werknemer tegen de muur aan.
- De bureaus wel los van elkaar houden en niet tegen elkaar aan;

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

Er is nu twee keer per week schoonmaak aanwezig. Daarnaast is er de mogelijkheid tot het halen van koffie/ thee/ soep.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Een goede postvoorziening;
- Een receptioniste (die ook de post zou kunnen doen) die taakondersteunende taken op zich kan nemen;
- Moet een aparte lunchruimte komen, waar meer mensen tegelijk kunnen lunchen. Dit zou ook de onderlinge sfeer en contacten ten goede komen;
- Kleine ruimte waar privé-zaken afgehandeld kunnen worden (voorbeeld denk aan problemen thuis etc...);
- Bedrijf moet voorzien in een ruimte voor rokers. Voor klanten is het geen gezicht als er mensen buiten staan te roken en er liggen allemaal peuken op de grond;
- Betere regeling kinderopvang;
- Meer activiteiten die de onderlinge sfeer bevorderen.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

Er is veelal sprake van eilandjes in de organisatie, er wordt weinig rekening gehouden met andere afdelingen. Als er bijvoorbeeld een beslissing wordt genomen op een afdeling en het gaat ook andere aan, wordt het slecht naar andere gecommuniceerd of in het geheel niet. Daarnaast hangt er ook een sfeer van ongeïnteresseerdheid naar elkaar. Je luistert wel, maar het boeit niet. Maar toch voelt de organisatie niet “koud” aan, het is niet ongezellig.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Nee, de cultuur wordt volgens haar gevormd door het ontbreken van een goed managementbeleid. Er zijn te weinig regels die de mensen moeten sturen. Wordt ook weinig aan teambuilding gedaan.

***Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand....waarom?***

- Door de “ongeïnteresseerde” houding onderling, is zij minder gemotiveerd om echt te “knallen”
- Wat betreft de huisvesting wil het moeilijk beheersbare klimaat nog wel eens direct effect hebben op de effectiviteit in negatieve zin. Voorbeeld in de zomer te warm en in de winter te koud.

## **Conclusie**

- Winter te koud, zomers te warm;
- Airco,s zijn te klein om het gehele pand goed te koelen in de zomer;
- Hangt vaak een muffe lucht in de kantoren door het ontbreken van de mogelijkheid tot luchtverversing. Dit is een direct gevolg van het feit dat de ramen die open kunnen te klein zijn;
- Veiligheid van het pand moet beter, met name bij een brand kunnen er problemen ontstaan. Bijvoorbeeld in de ruimte achter de server, zit geen nooduitgang. Mocht er brand ontstaan bij de server, bestaat er de mogelijkheid dat er iemand ingesloten kan raken;
- De bedrading van computers en telefoon liggen los over elkaar in de kamer, dus niet netjes in een kabelgoot. Hierdoor kan ten eerste de schoonmaker er niet goed bij, ten tweede kan het bij het keukentje gevaarlijk zijn als de draad versleten is en er komt bijvoorbeeld water op.
- Geluidshinder van de telefoons moet naar beneden. Telefoons staan wel erg hard.
- Sommige plafond tegels staan op het punt om naar beneden te vallen.
- Bureaus voldoen niet helemaal aan de ARBO regels (het geen op dit moment aanwijsbare klachten oplevert), denk hierbij aan niet verstelbare bureau, beeldscherm te laag.
- Faciliteiten kan beter, denk aan lunchruimte, rookruimte. Daarnaast wordt het idee geopperd tot creëren van een frontdesk, die zich alleen bezig houdt met ondersteunende taken (vb. post, lease-auto's, alle telefoontjes komen daarbinnen en zij verbind ze door naar de gewenste afdelingen hetgeen nu door support wordt gedaan tickets etc..).



- Interview Said, Rene en Ronald, IT Developers, dinsdag 3 februari 2004

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

Het pand kent de volgende gebreken:

- De IT zit wat elektriciteit op een aparte groep. Hierdoor hebben ze niet zoveel last van het stroomnetwerk. Echter voor andere afdelingen zal er zeker wat aan het stroomnet moeten gebeuren, daar deze bij het inschakelen van meerdere apparaten compleet wegvalt.
- De huidige huisvesting is niet in staat om eventuele personeels uitbreiding te kunnen opvangen.
- De ruimte van IT is in de huidige staat wel ok. Echter ook hier geldt dat er geen personeelsuitbreiding kan worden opgevangen.
- Locatie is vooral prettig. Makkelijk te bereiken, leuke voorzieningen in de omgeving, ligt niet op een industrie terrein.
- Om van de ene afdeling naar de ander te lopen kan buitenom gelopen worden, maar ook binnendoor. Met name binnendoor veroorzaakt bij de mensen van de IT hinder, en afleiding. Het liefst zouden ze de deur op slot doen.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- IT heeft veel last van geluidshinder. Dit wordt veroorzaakt door zowel de aangrenzende afdelingen (met name operations) als mede af en toe buiten.
- Daarnaast wordt de continue doorloop als storend ervaren (dus het liefst andere ligging van de afdeling).

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Moet in de buurt van station/ OV liggen;
- De auto moet makkelijk te parkeren zijn;
- Pand moet sfeervol zijn met een goede uitstraling;
- Moet niet op een industrie terrein liggen;
- Er moet genoeg vierkante meters p.p. zijn

### **Werkplek**

*Hoeveel medewerkers werken er op de afdeling IT*

Er werken drie medewerkers die 40 uur per week werken.

In totaal zijn er vier werkplekken (met drie vaste medewerkers).

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Meubilair moet verstelbaar zijn;
- De bureaus voor de IT moeten net iets dieper zijn dan de andere bureaus;
- Aanwezigheid van archiefkasten;
- Aanwezigheid van ladeblokken;

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

- Moet meubilair komen welke verstelbaar is. Daarnaast moeten er beeldscherm standaards komen waardoor de hoogte van het beeldscherm in te stellen valt;
- Er moeten ladeblokken bij komen;
- De kabels moeten weggewerkt worden in kabelgoten;
- Er moet een whiteboard bijkomen;
- Er moet een shredder bijkomen (papier vernietiger);
- Er moeten archiefkasten bijkomen;
- Er moet een airco komen.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

**Het beste zou een andere indeling zijn. Nu is het zo dat de medewerkers vaak heen en weer moeten lopen tussen de IT afdeling en de server.**

**Een betere indeling zou zijn als ze dicht bij de systeembeheerders zouden zitten en dicht bij de server (die staat nu in het logistieke hok).**

**Schematisch zou de beste indeling als volgt zijn:**

|    |               |              |
|----|---------------|--------------|
| IT | systeembeheer | serverruimte |
|----|---------------|--------------|

### **Faciliteiten**

Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?  
Medewerkers kunnen nu koffie/ thee en soep pakken.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Een eetzaal, waaraan gezamenlijk gegeten kan worden;
- Er zou een rookruimte moeten komen, zodat medewerkers niet meer buiten hoeven te staan;
- In de vergaderruimte zou een goede netwerk verbinding moeten komen, zodat bv. heel gemakkelijk een laptop is;
- Er zou een ontspanningsruimte moeten komen waar afleiding is zodat er even niet aan het werk gedacht hoeft te worden. Bijvoorbeeld fitnessruimte, tafeltennis, zaalvoetbal of pool etc;
- Doucheruimte;

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Informeel;
- Het lijkt op een georganiseerde chaos. Het is een hele platte organisatie waarin soms niet genoeg gestuurd wordt vanuit de directie uit.
- Er zou wat meer onderling gedaan moeten worden. De ideeën zijn er wel, maar het lijkt wel of er gewoon geen tijd meer voor vrij wordt gemaakt door de medewerkers. Bv. de maand borrel. In principe is dat er wel, maar er wordt geen gebruik van gemaakt;

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja en wel positief. Het pand heeft direct te maken met hoe mensen zich voelen en gedragen.

***Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand....waarom?***

Effectiviteit is naar ons oordeel op dit moment goed. Echter met de komst van een nieuw pand is er ook een nieuwe indeling mogelijk van de afdelingen. Hierdoor kunnen de afdelingen die direct met elkaar te maken hebben naast elkaar gepositioneerd worden zodat het verlies aan tijd minimaal kan zijn. Daarnaast kan in een nieuw pand gekeken worden naar de wensen en eisen van de medewerkers en kan hierin (hetzij voor een deel) worden voorzien. Dit geeft de medewerker een gevoel van waardering en dus een extra stimulans.

- Interview Nico de Jong, Project Manager Operations, woensdag 4 februari 2004.

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

De huidige huisvesting is ontoereikend. Op een aantal punten schiet het tekort, en een aantal punten zijn voor verbetering vatbaar zoals:

- Elektriciteitsnet dient te worden aangepast;
- Isolatie (warmte / kou) onvoldoende;
- Natuurlijke lichtinval is onvoldoende. De ingang bestaat uit een garagedeur;
- Afvalbakken en papierbakken zijn niet toereikend. In de loop der jaren zijn de bakken niet met de medewerkers meegegroeid;

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Meubilair van de werkplekken moet vernieuwd worden;
- Er moet een afzuiging komen in de wc bij financiën zodat er ook gepoept kan worden;
- Er moet op korte termijn gekeken worden naar de veiligheid in het pand en dan met name de brandveiligheid en het vermogen tot het verlenen van hulpverlening.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Opslag van de kantoorartikelen ligt nu in een uithoek. In het nieuwe pand zou het beter centraal kunnen liggen, en beter beheerd kunnen worden met als doel kosten besparing. Dus dat niet iedereen zomaar in kan lopen en dat er niet artikel voor artikel besteld wordt, maar dat een keer in de zoveel tijd besteld wordt;
- Goed meubilair;
- Goede lichtinval.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

Er mag zeker niet de fout gemaakt worden dat er niet rekening wordt gehouden met de te verwachten situatie over ongeveer 1 – 2 jaar. Een goed voorbeeld is de logistiek. Er bestaat een reële kans dat deze in de nabije toekomst naar het buitenland verhuist. Stel dat je daar geen rekening mee houdt in het huisvestingsplan, dan zit je over een jaar met een mooie logistieke ruimte die niet meer van toepassing is. Daarnaast moet Glocall zeker niet voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten.

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Meubilair moet goed zijn

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

- Het pand moet eens nagelopen worden aan de hand van de wetten en regels van de Arbo;
- De bureaus moeten in hoogte verstelbaar zijn en er moet voldoende ruimte zijn op de bureaus;
- Er moet goede verlichting zijn op de werkplek, en genoeg natuurlijk lichtinval.
- Er moet beperkte geluidsoverlast zijn, de huidige werkruimte lokt dit wel uit (grote ruimtes met veel werknemers);

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

- In de toekomst graag op dezelfde kamer, zelfde inrichting met dezelfde mensen. Hoeft geen aparte kamer;
- Qua indeling van de afdelingen is het beste werken als Nico dicht bij financiën zit en dicht bij Jesse.

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Wouter van Billing en Hoekman van financiën draaien samen bij elkaar 40 uur. Zij zouden samen kunnen doen met 1 werkplek.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Aanwezigheid keukentjes;
- Vergaderzaal.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Een extra kleine vergaderzaal voor vijf mensen;
- Een grote vergaderzaal rond de 12 mensen;
- Beide vergaderzalen voorzien van computer, beamer en whiteboard
- Er zou een goeie demo ruimte (met aansluiting van netwerk en computers en satellieten) moeten komen waar geshowd kan worden wat door het bedrijf verkocht wordt. Medewerkers kunnen hier uitleg krijgen over de producten, zodoende kunnen ze makkelijker klanten te woord staan;
- Kijken naar de mogelijkheid tot het installeren van video- conferencing in minimaal één vergaderzaal. Dit vergemakkelijkt de communicatie met het buitenland.  
Voor een goede integratie met de satelliet bedrijven in het buitenland zal er veel gereisd moeten worden. Misschien kan een deel van dat reizen bespaard gebleven worden door die video-conference.
- Kijken naar de mogelijkheid tot IP telefonie.
- Kijken naar de mogelijkheid voor een dubbele netwerk aansluiting bij de bureaus van de medewerkers. In de toekomst zal er steeds meer gereisd worden, gaan er steeds meer mensen met laptops werken, en is het makkelijk als er voorzieningen zijn waarop de laptop in een keer kan worden aangesloten

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Dynamisch;
- Spontaan, ad hoc;
- Ondernemend;
- Flexibel;

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja, op dit moment zijn er veel eilandjes in de organisatie waardoor meerdere medewerkers weinig tot geen contact met elkaar hebben (dit wordt mede door de structuur van het pand zo bepaald). Daarnaast ontbreekt er een gezamenlijke ruimte om te eten/ ontspannen. Dit bevordert ook de onderlinge contacten zowel op sociaal gebied als op het professionele gebied (denk aan b.v. spontaan brainstormen tijdens de lunch).

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand...waarom?*

Eigen effectiviteit is niet afhankelijk van het pand, en ik verwacht ook niet dat deze anders zal zijn (beter of minder) bij een verhuizing naar een nieuw pand.

Wel verwacht hij dat de professionaliteit omhoog zal gaan onder het personeel. De huidige bedrijfscultuur hangt nauw samen met de faciliteiten. Betere faciliteiten zou tot gevolg kunnen hebben dat het ad hoc (het snel inspringen bij probleempjes) zal afzwakken in de toekomst.

- Interview Miranda Njoo , medewerker Customer Support, donderdag 5 februari 2004

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

Ik vind het pand nu te koud. Ik heb heel veel last van tocht door deuren die open blijven staan. Met name bij het raam is het ook koud, deze is niet vrij van kiertjes en gleufjes waardoor het tocht.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- De ramen moeten tocht vrij gemaakt worden;
- Misschien deurdrangers op de deuren;
- Ik zou het liefst een aparte rookruimte willen zien;
- De kamerruimte is nu te klein, zou het liefst een grotere oppervlakte moeten krijgen. Er zijn nu vijf werkplekken. Soms komt het voor dat er zes mensen aan het werk zijn van de afdeling support. Er is dan één bureau te weinig. Verder staat er een bureau heel dicht op het keukentje.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Er moet genoeg parkeergelegenheid zijn;
- Het pand moet goed bereikbaar zijn, liefst aan de snelweg. Maar vooral niet in het centrum van de stad;
- Moet een rokershoek komen;
- Ruimere werkplekken;
- Airco op de werkplek;
- Ramen moeten open kunnen;
- Moet sfeervol ingericht zijn (bijvoorbeeld met echte planten).

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

- Dat er verhuisd wordt naar een pand, en dat er continu werk te doen is aan het pand te verbetering;
- Dat als we gevestigd worden in een industrieterrein er een kantine in het pand komt. Als er geen kantine komt, we ons gaan vestigen in een omgeving met een hoog voorzieningen niveau (zoals nu);

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Goed afsluitbaar ladenblok;
- Goede comfortabele stoel die aan de wetten van de ergonomie voldoet, dit ter voorkoming van fysieke klachten;
- Bureau lampje.

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...).*

- De stoel of het bureau. Ik kan nu niet dicht op mijn bureau zitten omdat de stoel in de juiste stand niet onder het bureau past. Het bureau kan in de huidige situatie niet worden versteld;
- Het bureau zou steviger moeten zijn;
- Meer ruimte op de werkvloer. We zitten vrij dicht op elkaar.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

- De opstelling van de bureaus vind ik goed. Het is wel zo dat het zonnescherm mij niet helemaal beschermt tegen de zon wanneer hij in een bepaalde hoek staat. Er schijnt dan licht in mijn ogen. De enige manier om mijn bureau te verplaatsen is om met mijn gezicht tegen de muur te gaan zitten, en dat wil ik niet;
- In de toekomst zou ik het willen dat de bureaus in blokken gezet worden;

- Wat betreft de afdeling hebben wij veel te maken met de afdeling Sales. Deze zit nu aan de “overkant”. Dit belemmert een effectieve communicatie. Mailtjes naar elkaar worden nog wel eens over het hoofd gezien, en direct bellen lukt ook niet altijd vanwege de vele telefoontjes bij support.

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

We delen werkplekken nu al onderling.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Koffie/ thee.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Rookruimte;
- Eetruimte;
- Receptioniste die de vele “ongewenste” telefoontjes die bij support binnenkomen opvangt en doorverbindt.
- Een betere sfeervolle inrichting.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Het is een klein bedrijf waardoor iedereen elkaar kent. Dit veroorzaakt een informele sfeer;
- Het gaat er wel chaotisch aan toe. Ziet er ook rommelig uit

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja denk ik wel. Het zou ene positieve uitwerking hebben het personeel. Ik verwacht dat de motivatie van mensen omoog gaat. In de omgang verwacht ik geen verandering, en de informele sfeer zal behouden blijven.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand....waarom?*

De eigen effectiviteit is dat ik doe wat ik moet doen. Echter door mijn niet optimale werkplek huidige werkplek zit ik ook niet lekker, het geen wel een direct gevolg heeft op mijn motivatie en effectiviteit. Een verhuizing naar een nieuw pand zou positief veranderingen met zich meebrengen.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Ja verhuizen voor het creëren van een grotere werkplek.

- Interview Dennis Plagmijer, Manager Customer Support, vrijdag 6 februari 2004.

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

- Goede locatie, niet afgelegen;
- Gebouw is niet geschikt, onze afdeling is te klein;
- Het gebouw is net een aaneenschakeling van drie aparte gebouwtje, dit is niet goed voor het integratieproces.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- De afdeling moet qua oppervlakte zeker groter;
- Opstelling van de bureaus is niet optimaal, door gebrek aan ruimte staat één bureau tegen de muur;
- IT zou moeten regelen dat als je op iemand anders zijn computer inlogt (van de afdeling), de persoonlijke instellingen kunnen worden meegenomen.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Locatie niet te ver weg en goed bereikbaar via OV;
- Alle afdelingen op één etage, waarbij er geen doorloop is van afdeling naar afdeling;
- Goed weekend netwerk;
- De aanwezigheid van een airco.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

/

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Moet schoon zijn en dan niet alleen het bureaublad;
- Goed meubilair volgens de Arbo normen;

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

- Er is nu heel veel doorloop van mensen die van afdeling naar afdeling lopen. Dit is storend en brengt tocht met zich mee;
- Er is veel tocht op de afdeling, vooral als mensen de deuren open laten staan;
- Als deuren openstaan is er direct aansluiting op de volgende afdeling hetgeen geluidshinder met zich meebrengt.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

- De kamer moet wat betreft de bureaus een andere opstelling krijgen die wat personeel vriendelijker is. Dus niet dat mensen tegen een muur aan zitten te kijken
- De indeling van de afdeling is goed. Het meeste contact is met Jesse en IT, en daar liggen we naast.

|    |                  |       |
|----|------------------|-------|
| IT | Customer support | Jesse |
|----|------------------|-------|

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Werkplekken worden al gedeeld.

Er zijn nu vier goede vaste werkplekken. Als de bezetting optimaal is, werken er vijf mensen. Eén iemand moet dan aan het “bureau” zitten tegen de muur. De werkplekken worden dus al gerouleerd en gedeeld.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

Er is Koffie/ thee/ soep, en de werkplekken worden twee keer per week schoongemaakt

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Kijken naar de mogelijkheid tot regelbaar licht, of bureaulampen. Nu is het s’ nachts met de TL-buizen te licht.
- Aparte eetruimte;
- Aparte rookruimte;
- Voor de mensen die 24 uur diensten draaien zou er een goede koelkast , magnetron moeten zijn.

Veiligheid in een nieuw pand is heel belangrijk. De medewerkers die nachtdiensten draaien moeten zich veilig voelen in het pand.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

Er hangt een te informele sfeer. Dit kan in de toekomst ten kosten gaan van de autoriteit van de directie.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ik denk het wel. Als we naar een nieuw pand gaan bestaat er een reële kans dat de afdelingen dicht bij elkaar komen te liggen. Hierdoor kan er meer onderling spontaan overlegd worden, en zal de communicatie kunnen verbeteren. Nu is de mentaliteit zo dat er dingen worden gedaan of besloten zonder dat dit gecommuniceerd wordt met andere betrokkenen. Vaak komen mensen dus spontaan achter een genomen maatregel hetzij verandering.

Daarnaast kan de baas wat meer baas worden in aanzien bij de medewerkers.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand... waarom?*

Mijn eigen effectiviteit is naar mijn mening voldoende. Een nieuwe omgeving zal wel zeker stimulerend en motiverend werken. Dat kans dat dit effect heeft op de productiviteit en effectiviteit is zeker aannemelijk.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Zeker verhuizen, Mijn belangrijkste argument is dat we op dit moment uit het jasje zijn gegroeid. Ik verwacht dat in de nabije toekomst het bedrijf verder groeit, en dat er dan zeker verhuisd zal moeten worden.



- Interview met Marcel Steenhuis en Jeroen Jaspers, afdeling marketing , dinsdag (10 februari) 2004

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

- Kantoor is niet representatief;
- Er is te weinig ruimte om mensen te kunnen ontvangen;
- Er is te weinig ruimte waar je je even kan afzonderen;
- Er is geen lunchruimte;
- Gebouw voldoet niet meer aan de standaard eisen die gesteld worden aan de werkplek (denk aan temperatuur, Arbo, kabelgoten etc..)

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Sanitair bij de ingang (ontvangsthalletje). Daar kan de lucht niet weg met als gevolg dat de lucht naar de ontvangstruimte trekt;
- Elektriciteit moet nagekeken worden. Als er ergens een apparaat niet goed wordt aangesloten kan een deel of het hele pand zonder stroom komen te zitten;
- Bedrading van alle apparatuur ligt dwars door het gebouw. Deze zouden moeten worden weggewerkt;
- Netwerk zou verbeterd moeten worden. Deze klappt er nog wel eens uit. Niet vaak, maar wel te vaak;
- Telefooncentrale zit op zijn maximum, twee keer 18 lijnen. Deze zou in de toekomst groter moeten.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Eigen afgesloten kantine, waar ook met meerdere mensen gewoon gezeten kan worden;
- Faciliteiten voor de 24- uurs dienst moet verbeterd worden, zodat er in hun basisbehoeften kan worden voorzien in de nacht;
- Alle collega's zouden elkaar persoonlijk moeten kunnen bereiken, zonder dat ze daarvoor naar buiten hoeven te lopen;
- Dat het gebouw voldoet aan de regels en wetten welke aan een pand worden voorgeschreven;
- Goede representatieve ontvangstruimte;
- Genoeg parkeerplaatsen, omdat er altijd mensen met de auto zullen blijven komen;
- Qua ligging is het belangrijk dat b.v. de buitenlandse medewerkers makkelijk het pand kunnen bereiken met het O.V. Het liefst moet het pand dus dicht bij een station liggen;
- Dat de inrichting van het pand zodanig is dat het onderlinge contact en het bij elkaar binnenlopen vergroot;
- Er moet een goede ruimte zijn waar apparatuur getest kan worden.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

- Het mag zeker geen pand worden dat precies het aantal medewerkers kan huisvesten en verder niet;
- Het liefst geen pand waarin meerdere bedrijven gevestigd zijn;

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Het liefst een bureau waar een hoek van 90 graden in zit (dus geen recht bureau);
- Dat er veel kastruimte is i.v.m. het opslaan van folders e.d.;
- Een in hoogte verstelbare goede stoel;
- Dat niemand met zijn bureau tegen een bureau wordt geplaatst zodat hij/ zij de gehele dag tegen die muur aan moet staren;
- Dat de opstelling zodanig is dat iedereen op elkaar zijn beeldscherm kan kijken.

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

- Het komt nu wel eens voor dat er teveel geluidsoverlast is op de kamer. Soms zijn drie man tegelijk aan de telefoon, en staan er ook nog eens mensen in de kamer te praten. Elkaar via de telefoon verstaan is moeilijk. Er zou een uitwijk mogelijkheid moeten zijn om rustig met klanten te kunnen praten.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

De huidige indeling is qua opstelling goed, maar ook qua kamer ligging goed. De afdeling marketing heeft het meest contact met de sales afdeling, en daar liggen ze nu ook direct naast.

Er zou de mogelijkheid zijn tot het vormen van een kantoortuin met de afdeling sales, daar deze twee afdelingen dagelijks direct contact met elkaar hebben.

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Nee, er werken drie mensen 40 uur per week op die kamer.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Er zijn drie toilet “groepen”, waarvan er maar één toilet groep goed is (reukvrij en ruim);
- (Te weinig) parkeerplaatsen;
- Aanwezigheid van vaatwasser, ijskast, tosti-ijzer en een magnetron, welke alle maal door medewerkers zelf in het pand geplaatst zijn en niet door het bedrijf;

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Een lunchruimte;
- Één gezamenlijke koffiecorner waar iedereen zijn koffie haalt. Dit ter bevordering van het onderlinge contact;
- Goed sanitair, gesplitst in dames en heren (liefst aan het einde van de gang);
- Een goed regelbare airco op de kamer.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Het is nu teveel bedrijfjes binnen een bedrijf. Elke afdeling vormt op zich een eilandje;
- De cultuur is in de loop der jaren omgegaan van een gezellige club (14 mensen ) naar een van zichzelf lichtelijk vervreemde groep. Dit als gevolg van :
  - de structuur van het pand;
  - de snelheid waarmee de organisatie gegroeid is.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja,. Je ziet nu dat door de huidige structuur van het pand afdelingen die niets met elkaar te maken hebben elkaar dan ook niet ontmoeten en spreken. In een pand waar de kans hierop groter is, zal dit de cultuur binnen een pand positief kunnen beïnvloeden.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand...waarom?*

Het zou niet mogen, maar het is goed mogelijk. Voorbeeld als in het nieuwe pand sales en marketing bij elkaar gezet worden, dan verloopt de communicatie soepeler, kunnen mensen makkelijker van elkaar op de hoogte blijven etc..

Nu zitten de afdelingen en het management in afgesloten hokken, met als gevolg dat de (onderlinge) sociale controle klein is. Op deze manier is de kans groter dat er minder “hard” gewerkt wordt, en zal de effectiviteit kleiner zijn.

Door een nieuw pand kan het onderlinge begrip en respect voor elkaar groter worden. Men zou elkaar dan meer ontmoeten en meer over het werk praten. Mensen weten dan van elkaar wat ze doen en is er een kans dat er meer respect voor elkaar is.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Marcel:

Nee, pand heeft voor mij sentimentele waarde en is gezellig. Ik stoer me niet zodanig aan de tekortkomingen van het pand op dit moment, dat ik voor verhuizen ben.

Jeroen:

Ja, een pand dient goede faciliteiten en een representatieve uitstraling te hebben. Daarnaast is de organisatie dusdanig gegroeid dat iedereen een goede werkplek verdient.

- Interview met Paul van Eijk, IT maintenance, woensdag 27 januari 2004.

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

- Het is wel gezellig, heeft iets nostalgisch;
- Zomers is het te warm, in de winter is het moeilijk om een behaaglijke temperatuur te krijgen. Dit heeft mede te maken met het feit dat ik bij een garagedeur zit, dus het tocht veel.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Ik vind dat het huidige netwerk vervangen dient te worden, omdat deze niet meer voldoet aan de eisen die gelden voor het opzetten van een goed netwerk;
  - De voorziening van stroom moet beter. Het is nu een stopcontact gebruiken en door middel van verlengsnoeren kom je op de plaats van bestemming, en dan bestaat er ook nog de redelijke kans dat het net eruit klappt;
  - De server ruimte kan het best verplaatst worden naar de ruimte achter Paul. Nu staat hij vlak bij logistiek, en dat geeft nogal eens een strubbeling. Mensen lopen elkaar in de weg, dozen staan voor de server, als Paul zijn bureau opzij schuift omdat hij erbij moet, dan ligt logistiek weer dwars etc...
- Gevolg van een verplaatsing van de server is dat er een alarm op die ruimte moet komen, en in die kamer zal apparatuur moeten komen welke het klimaat kunnen regelen (denk aan verkoeling voor de apparatuur, afzuigsysteem. Hier zal een specialist naar moeten kunnen kijken).
- De serverruimte zou eigenlijk afsluitbaar moeten zijn. Dit voorkomt niet alleen diefstal, maar ook dat er medewerkers zelf aan die kast gaan zitten.
  - Er zou het best nieuw meubilair moeten komen (goed verstelbaar) i.v.m. de gezondheid.
  - De kabels tussen het originele plafond en het verlaagd plafond zijn niet gescheiden en netjes weggewerkt in goten. Hierdoor lopen netwerkkabels en elektriciteitskabels door elkaar heen hetgeen storingen en een lagere kwaliteit van het netwerk oplevert.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Er zou een aparte kamer moeten komen voor de serverruimte en logistiek;
- Dat Paul onder de mensen blijft en niet bij de serverruimte wordt gezet. Het liefst blijf ik in de ruimte waar ik nu zit, met dezelfde mensen.
- Een goede parkeervoorziening is heel belangrijk. Ik kom van ver, en wil gewoon gelijk kunnen parkeren zonder te hoeven zoeken;
- Niet in het centrum van den haag;
- In het nieuwe pand moeten in de wanden genoeg netwerkaansluitingen komen en stopcontacten, zodat waar je ook bent, je kan altijd iets beginnen;
- Maak het serverhok niet te klein. Voorzie in een kleine extra ruimte waar Paul apparatuur kan testen.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

/

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Er moet een behoorlijk bureau staan (qua grootte vanwege het feit dat er meerdere computers op zijn bureau staan voor het testen ervan).
- Bureau moeten voldoen aan de Arbo normen;
- Meerdere kasten bij de werkplek;
- Een telefoon in het serverhok;

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

Zie boven.

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

Als ik alleen zou komen te zitten in de toekomst zou dit ten kosten kunnen gaan van de productiviteit. Ik moet onder de mensen blijven...werk is plezier.

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Nee, ik werk 40 uur per week.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

Geen

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- De toiletten zouden goed moeten zijn;
- Beter netwerk voorzieningen.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Er heerst een informele sfeer. Freek is gewoon Freek en speelt niet echt de autoritaire baas;
- Teamverband is heel goed, mensen denken met elkaar mee;
- Regels zijn er niet echt, het is allemaal vrij losjes. Dit zou in de toekomst wel wat strakker kunnen, als er maar ruimte overblijft voor eigen handelen. Een te strakke organisatie zou ten kosten gaan van de flexibiliteit.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja, een te statisch gebouw zonder enige uitstraling zou de sfeer kunnen beïnvloeden en eventueel de cultuur.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand...waarom?*

De huidige effectiviteit is goed, het pand is niet direct van invloed op de prestaties.

Verhuizing naar een nieuwe werkplek is wel leuk, geeft extra stimulans en motivatie. Als er meer ruimte komt voor te testen, en logistiek en systeembeheer elkaar niet meer in de weg zitten, zou er minder wrijving zijn. Dit kan op een positieve manier ten kosten gaan van de effectiviteit.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Ja, we worden te groot. Er ontstaat een gebrek aan ruimte.

### **Opmerkingen**

In de toekomst denk ik als serverruimte ongeveer 15 m<sup>2</sup> nodig te hebben. Hierbij heb ik rekening gehouden met de te verwachten groei van het bedrijf.

Deze nieuwe server kast is :

Diep: 95 cm  
Breed: 62 cm

Oude server kast is:

Diep: 85 cm  
Breed: 91 cm

Als ik de deur open doet voor of achter, dan heb ik 60 cm nodig. Plus aan weerszijde loop ruimte van 12,5 cm.

Dus ik heb een server hok van minimaal 240 cm diep en op dit moment minimaal breedte 153 cm nodig. We moeten natuurlijk rekening houden met, dat we groter worden en dus meer servers krijgen in de tijd. Dus met andere woorden nieuwe serverkasten. Ik schat dat we maximaal 2 nieuwe serverkasten kunnen aanschaffen. Als deze serverkasten er komen en het modelkast is hetzelfde, dan zullen we minimaal 277 cm nodig hebben.

Als je zoek houd dan ook rekening met de deur van de serverhok, dat die dus niet in die 240 cm bij 277 cm zit. Verder denk ik dat de ISDN lijnen, airconditioning en voorraad computer onderdelen ook in de serverhok geplaatst worden, dus daar is ook ruimte voor nodig.

Zoals je ziet is het heel er moeilijk aan te geven hoeveel ruimte ik nodig heb voor de serverpark. Maar de schatting die ik nu heb aangegeven is echtheel minimaal. Dus a.u.b. houd hier rekening mee.

- Interview met Feemke muskens, Manager Cash & Credit, woensdag 11februari 2004.

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

- Is absoluut niet professioneel, en heeft geen uitstraling. Bezoekers weten bijvoorbeeld niet eens waar ze naar binnen moeten;
- Daarnaast is het wel gezellig, en heeft het direct invloed op de sfeer;
- Het heeft sentimentele waarde, hier is alles begonnen.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Een mooie entree zou er moeten komen, met een receptie. Dus het creëren van een professionelere uitstraling;
- Het pand zou een opknappbeurt moeten krijgen, denk hierbij aan de uitstraling (zowel binnen als buiten);
- Kijken naar het meubilair, deze voldoet niet;
- De algemene arbeidsomstandigheden zijn matig;
- De toiletgroepen zullen moeten worden opgeknapt, inclusief aanbrengen van een afzuiging;

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Dat het goed bereikbaar is;
- Voldoende parkeergelegenheid;
- De mogelijkheid tot een flexibele indeling (denk aan verplaatsbare wanden);
- Dat het sociale contact zoals die er nu is behouden kan blijven, dat iedereen contact met elkaar kan houden (door bv. creëren van eetgelegenheid of koffiecorner).

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

- Dat het slecht bereikbaar is;
- Dat het gebouw niet op de groei wordt gekocht. Dus niet een perfect jasje;
- Let op het contract (inhoudelijk).

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Dat het meubilair voldoet aan de Arbo normen;

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...).*

- Ik vind het niet noodzakelijk om apart te zitten in een kantoor. Op de afdeling zitten bevordert de communicatie. Echter moet er wel nog enige vorm van privacy zijn, door bv. een afscheiding met een scherm

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

De huidige situatie is goed, dus debiteuren en crediteuren bij elkaar. Daarnaast is er veel contact met Billing. Dus afdeling als volgt:

|         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| Billing | Finance (Deb. , Cred. en Feemke) |
|---------|----------------------------------|

De opstelling van de bureaus zou efficiënter kunnen, zou eventueel naar gekeken moeten worden.

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Op crediteuren en debiteuren werken totaal 6 mensen waarvan:

Jasper 2 dagen werkt;

Stella 3 dagen werkt;  
Feemke 3 dagen werkt.

In de toekomst zou gedeelde werkplekken tot de mogelijkheden liggen. Echter geeft Feemke aan dat ze niet continu alles opnieuw wil instellen als ze komt werken.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Koffie/ thee/ frisdrank voorziening;
- 1keer in de maand borrel;
- Keukenblokken aanwezig;
- Aanwezigheid rookruimte

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Aan de hand van het voorzieningen niveau in de direct omgeving zou er een kantine moeten komen of een overblijfruimte. Dit bespaart niet alleen tijd maar gaat ook ten kosten van de gezelligheid;
- De kantine kan ook als borrelruimte gebruikt worden;
- Creëren van een goede parkeervoorziening. Nu is er te weinig plaats voor iedereen. In de toekomst zou dit redelijk onbeperkt moeten zijn;
- Kijken naar een eventuele rookvoorziening. Ga na als bedrijf of je een rookhol wilt maken, of dat je als bedrijf wilt stimuleren om mensen te laten stoppen met roken.
- Sanitair moet goed zijn. Bij twee van de drie toiletgroepen is nu de afvoer onvoldoende en is de afzuiging niet goed;
- Eventueel naast de bestaande vergaderkamer een kleiner variant creëren, waar op een nette manier klanten kunnen worden ontvangen.

In een nieuw pand zou er meer structuur moeten komen. Veel mensen zullen zo een sturing nodig hebben en als iedereen het eenmaal gewend is dan kan het zijn voordelen hebben.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Het is nu **te** informeel. Het management is niet altijd even goed. Regels zijn niet altijd even duidelijk en de regels die er zijn worden niet altijd even serieus genomen.  
Voordeel is wel bevordering van de gezelligheid.  
Nadeel is dat mensen behoefte hebben aan duidelijkheid, en dat ontbreekt nogal eens.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja, er is nu sprake van grote sociale controle onderling. Bij een verhuizing naar een nieuw pand zou dit verloren kunnen gaan;

- Zodra er in het pand meer structuur komt, dan zal dit ten kosten gaan van de vrijblijvendheid van de medewerkers en ook wel de cultuur.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand...waarom?*

Een nieuw pand zou direct invloed kunnen hebben op de effectiviteit. Het is nu zo dat IT en Nico bij Billing op de kamer zitten. Eigenlijk zou dat apart moet zitten, dit zou een verhoging van de effectiviteit met zich mee kunnen brengen. Eddy zit nu helemaal weg gepropt. Hij zou wat meer bij logistiek kunnen zitten.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Ja, verhuizen. Voornaamste reden is de hoge huur die nu wordt betaald, terwijl we er niet veel voor terug krijgen. Verder is de inrichting niet efficiënt en professioneel.



- Interview met Sanne Luesink, Financial Controller, vrijdag 13 februari 2004.

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

- Het huidige pand is niet representatief voor klanten (zelfs niet voor interne klant);
- Alles is een oud “zooitje”;
- Het is tochtig en gehorig.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Pand beter isoleren. Bij Finance tocht het echt heel erg. Ondanks dat er nu een goed werkende verwarming, blijft het door die tocht heel koud.
- De schil zou opgeknapt moeten worden, zodat het geheel representatiever wordt. Bijvoorbeeld als je daar over de afdeling loopt, loop je op houten vlonders die veel geluid overlast maken....dit wordt als storend ervaren;
- Er zou een echte lunchplek moeten komen. Nu wordt de lunch door veel mensen overgeslagen en achter het bureau gegeten.
- De afdeling zou wel wat kleiner mogen. Nu zitten we met 10 mensen op een afdeling, hetgeen veel drukte en geluidsoverlast met zich meebrengt. Je hoort alles en iedereen.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- Besteed aandacht aan de aankleding en inrichting;
- Zorg voor een goed bereik door middel van O.V.;
- Kleinere kantoren, liefst met drie mensen (Jasper en Stella);
- Een goede lunchplek;
- Kijken naar de mogelijkheid tot nog een kleiner extra vergaderzaaltje inclusief de bijbehorende faciliteiten (multimedia).

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

- Dat we in één gebouw komen te zitten met zijn allen;
- Ik vind dat de huisvestingskosten veel te hoog liggen vergeleken met dat wat we er voor terug krijgen.

Advies: let goed op dat je niet boven je budget gaat zitten qua huisvestingskosten!

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Moet voldoen aan de Arbo wetgeving (voorkom onnodig ziekteverzuim door een slechte werkplek). Als er verhuisd gaat worden neem dit dan van meet af aan mee;
- Met maximaal drie mensen op een ruimte;

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...)*

- Werkplek moet tochtvrij gemaakt worden;

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

- Liever een andere indeling van de afdeling. Ik zit nu in de loop waar iedereen langsloopt. Veel mensen spreken je dan even aan, hetgeen afleidend is;
- Qua afdeling zitten we goed, dicht bij Nico de Jong en dicht bij Feemke + afdeling.

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

De afdeling bestaat uit drie krachten waarvan alleen Sanne fulltime werkt.

Jasper werkt twee dagen en Stella werkt er drie.

In dit geval is gedeelde werkplekken een optie en het overwegen waard, maar dan zou er wel voor beiden een eigen inlog code moeten zijn waarmee je je eigen programma's mee kan nemen.

### **Faciliteiten**

*Weke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

Geen

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- Dat er één goede aparte keuken komt, en niet op elke afdeling 1;
- Dat er een grote goede kantine komt waar je lekker kan zitten en waar je goed eten kan klaar maken;
- Een extra klein vergaderzaaltje met voorzieningen vb. conference call;
- Dat er ook voor klanten parkeerplekken komen;
- Dat er een goede, representatieve ontvangstruimte komt voor klanten;
- Kijken naar de mogelijkheid tot het invoeren van een receptie, die alle telefoontjes binnenkrijgt en licht ondersteunend werk kan doen.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- Er hangt een informele sfeer. Hierdoor is het al snel iets te gezellig. Daarnaast is wel de drempel om naar de directie te stappen en wat te vragen heel erg laag;
- Er hangt wel een sfeer van de mensen hebben het altijd druk, maar vaak ook wel met elkaar;
- Er werken hier veel mensen met een goede opleiding...hier zou door het management meer gebruik van gemaakt kunnen worden.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Ja. Als je naar een nieuw pand verhuist met veel uitstraling en professionaliteit zal dat zeker invloed hebben op het gedrag van de medewerkers. Het zal de werknemers een stukje extra status geven en misschien dat ze meer geprikkeld en gemotiveerd worden.

- Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat het nu een bij elkaar geraapt gezellig zootje is.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand....waarom?*

Mijn eigen effectiviteit zou beter kunnen, maar dit heeft vooral te maken met het feit dat ik net in dienst ben.

Ik denk wel dat de effectiviteit hoger zal zijn, als er meer rust is om haar heen. Er is hier teveel afleiding het geen ten koste gaat van de effectiviteit, maar dit heeft ook te maken met de hoek waarin ik zit.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Ja verhuizen omdat:

- Het geheel dan professioneler en beter geregeld kan worden;
- Omdat Glocall op die manier beter aansluiting kan vinden bij de uitstraling van FTC.



- Interview met Jesse van Straaten, Operational director, woensdag 18 februari 2004

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

Een mengeling van positief en negatief, maar tegenwoordig overheerst de negatieve kant.

- De ligging is perfect namelijk dicht bij de snelweg en OV;
- Parkeerterrein is gratis en die vergunningen om in de directe omgeving te parkeren zijn heel goedkoop;
- Het terrein is een eigen terrein, het gebouw is echt van ons hetgeen charme heeft.

Echter overheerst de negatieve kant. Het gebouw heeft te veel gebreken en is zodoende weinig functioneel te noemen.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- De relatie met de huisbaas zal moeten verbeteren. Op dit moment leven we eigenlijk op voet van oorlog met elkaar hetgeen het zeer moeilijk werken maakt. We worden als Glocall continu aan het lijntje gehouden als we iets nodig hebben, of er wordt gewoonweg helemaal niet gereageerd;
- Voor het aantal m2 wat we gebruiken en de kwaliteit welke we ervoor terug krijgen, vind ik dat we veel te veel betalen;
- Het huidige pand voldoet niet aan de eisen die een modern kantoorpand stelt;
- Glocall profileert zich als een jong, dynamisch en flexibel bedrijf. Het huidige pand past hier absoluut niet bij;
- De volgende punten zouden zeker aangepakt moeten worden namelijk: lekkende plafonds, scheve vloeren, geen kabelgoten, slechte vloerbedekking, smerige keuken, slechte elektriciteit voorzieningen/ CV en ventilatie;
- Het is moeilijk om het pand op de juiste temperatuur te houden doordat het veel tocht. Om het pand warm te krijgen gaat al veel beter als een paar maanden geleden. Echter in de zomer is het door het ontbreken van een goed aircosysteem moeilijk om het pand op de juiste temperatuur te krijgen;
- De afdeling logistiek heeft veel problemen. (zie interview logistiek);
- Wat de IT kant betreft kan niet de gewenste architectuur worden neergezet die wenselijk is. Vb. kabels kunnen heel moeilijk worden doorgetrokken.

Om in de hierboven vermelde punten te investeren, kost een hoop geld. Voor dat geld kan je beter naar een nieuw pand gaan met een betere uitstraling.

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

- De ligging is heel bepalend. Het pand moet redelijk centraal en in de buurt liggen de een makkelijke aanrij route en het openbaar vervoer;

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

Het moet vooral een pand zijn waarin niet snel tegen beperkingen wordt aangelopen. Met name logistiek en het IT netwerk moeten efficiënt gebruikt kunnen worden.

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

- Werkplek moet bestaan uit een goed bureau, met een telefoon en een computer.

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

*(denk aan grootte, geluidsoverlast, lichtinval, verstelbare bureaus, beeldscherm, stoel, indeling etc...).*

Mijn eigen kamer is de beste van het bedrijf. Ik heb geen reden tot klagen. Ik vind het wel een schande hoe de directie er nu bijzit en dan met name mans en Freek. Een directie kamer moet gezag uitstralen. Daarnaast dient de kamer een zodanige omvang te hebben (+/- 20 m2) dat er een groot bureau in kan waaraan meerdere mensen kunnen zitten, en dat er ruimte is voor een overleg tafel voor vier personen

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

Ik ben van mening dat bepaalde afdelingen/ mensen beter zullen presteren als mensen op een kleinere kamer komen te zitten. Voor een verbetering van de effectiviteit zouden bepaalde mensen gescheiden moeten worden. Als je bv. kijkt naar de afdelingen Marketing en Sales, deze mensen zouden een rustig gesprek moeten kunnen voeren met de klant. We moeten gewoon af van bepaalde grote zalen.

Daarnaast zal nog eens goed gekeken moeten worden naar de oppervlakte van een aantal afdelingen welke juist wel het best tot hun recht komen op een grote “zaal”. Deze is nu te klein, zodat er geïmproviseerde werkplekken ontstaan die niet voldoen aan de Arbo richtlijnen.

Alle werkplekken in het pand moeten voldoen aan de Arbo normen het geen nu absoluut niet het geval is (denk hierbij vooral aan niet verstelbare bureaus, bureaus die niet anders neergezet kunnen worden als met de rug naar het raam, het gezicht naar het raam of zelfs met het gezicht naar de muur).

Wat ik zelf betreft zou ik in de toekomst centraal willen komen te zitten tussen mijn afdelingen. Nu zit ik helemaal aan het einde.

|    |         |       |                  |
|----|---------|-------|------------------|
| IT | Finance | Jesse | Customer support |
|----|---------|-------|------------------|

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Bij mij niet, ik zit alleen. Bij andere afdelingen zou dit zeker in goed overleg een optie kunnen zijn.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Goede parkeervoorziening;
- Er is een lunchruimte;
- Er zijn airco's op de afdelingen (die niet capabel genoeg zijn );
- Er is een geïmproviseerde rookhok.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

*Als we in het huidige pand blijven*

- Er moet een aparte centrale kantine komen waar met iedereen tegelijk gegeten zou kunnen worden. Zodoende kunnen de losse aparte keukentjes op de afdelingen verdwijnen;
- Het leegstaande deel van het pand zal erbij gehuurd moeten worden;
- Er zal een goed airco systeem moeten komen;
- Er zal een goede kabelgoot structuur moeten worden aangelegd;
- Kijken hoe er een betere werkplek voor Freek en mans gecreëerd kunnen worden;
- Eddy moet een groter deel krijgen voor reparaties en een aansluitende ruimte waarin producten van Glocall opgesteld staan en getest kunnen worden. Hier is in het huidige pand ruimte voor, alleen wordt die ruimte

*Eventueel nieuw pand*

- Er moet een goede kantine komen, met meerdere tafels;
- Eén grote vergaderzaal, en nog één of twee klein overleg kamertjes;
- Liefst binnen geen rookkamer. Beleid van het bedrijf zou eigenlijk een antirook beleid moeten zijn.

### **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

- De cultuur is zeer open, jong en dynamisch;

- De huidige cultuur is zeer afhankelijk van de directeuren. Hij is nu heel sterk top-down. Alle beslissingen worden door Freek genomen, hetgeen heel sterk de cultuur beïnvloed;
- Er zou een meer overleg cultuur moeten komen;
- Er heerst binnen de organisatie ook wel een klaagcultuur. Mensen klagen veel over dingen die fout gaan.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Nee dat denk ik niet. Het heeft meer te maken met de houding van mensen en hun gedrag dan dat de cultuur iets met het pand te maken heeft. Misschien dat je met een nieuw pand wel een deel van het klagen kan tackelen, dus in zoverre kan een nieuw pand dus wel van invloed zijn op de cultuur.

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand...waarom?*

Eigen effectiviteit is goed. Over het algemeen zal een verhuizing naar een nieuw pand denk ik niet van hele grote invloed zijn op de effectiviteit. Er wordt nu al aardig gepresteerd. Echter zal een verhuizing de motivatie van de werknemers op een hoger niveau kunnen brengen, hetgeen door kan werken op het resultaat.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Ja verhuizen omdat:

- Er op het moment veel leeg staat wat betreft kantoorpanden en hieruit een goede deal uit te halen valt;
- De relatie met de huidige huisbaas veel te slecht is, hierdoor is het bijna onmogelijk om op een volwassen manier te converseren

Maar mijn echte mening kan ik pas geven als het huidige kostenplaatje vergeleken kan worden met een eventueel nieuw kosten plaatje.

- Interview met Joppe Hulsenbeck, International account manager, donderdag 19 februari 2004.

### **Kantoor**

*Wat vindt u van de huidige huisvesting? Waarom?*

Eigenlijk vind ik het wel prima. Het ontbreekt misschien wel het een en ander aan luxe, en het pand heeft niet echt uitstraling maar er komen toch bijna nooit klanten hier en voor de werknemers is dat niet zo belangrijk.

*Wat moet zeker aan de huisvesting veranderen als u hier blijft?*

- Ik zou het wel plezierig vinden als er een grote gezamenlijke lunchruimte kan worden gecreëerd
- Het parkeerterrein is iets te krap, maar een parkeervergunning is aan te vragen om in de omliggende wijk te parkeren, en dat kost bijna niets;

*Waar moet een nieuw kantoor volgens u aan voldoen, wat vindt u belangrijk bij een nieuw kantoor?*

Ik vind het het belangrijkste dat een eventueel nieuw pand goed en snel te bereiken is voor zowel de klant als mede de werknemers. In praktijk zal dit betekenen dat het vlak bij een station ligt, met een goed OV netwerk er naar toe. Ook zal het goed aan rijbaar moeten zijn, dus vlak bij de snelweg of makkelijke openbare wegen.

*Waar moet het zeker niet aan voldoen? Welke fout mag zeker niet gemaakt worden?*

Ik denk dat je heel goed in de gaten moet houden dat je niet een te lang huurcontract afsluit, en met lang bedoel ik maximaal twee jaar.

### **Werkplek**

*Welke eisen stelt u aan een werkplek?*

Dat het rustig is, niet teveel geluidsoverlast om me heen zodat ik goed met een klant kan communiceren met de telefoon. En natuurlijk goed meubilair.

*Als je kijkt naar de werkplek waar je nu aan zit, wat moet er dan veranderen?*

Ik vind de huidige werkplek te druk. Er is teveel geluidsoverlast. Als er drie mensen tegelijk aan de telefoon zitten, is het heel lastig om je verstaanbaar te maken naar die klant toe. Ik zou het liefst een eigen kamer willen hebben. Als dat niet haalbaar is dan ben ik van mening dat er naast de huidige vergaderzaal ook een klein overleg kamertje komt iemand zich kan terug trekken en bv. ongestoord kan bellen. Dit kan ook in combinatie met de huidige werkplek (dus een afdeling met drie anderen).

*Zit u nu goed met de afdeling of is een andere indeling van de afdelingen efficiënter? En de bureaus moeten die anders worden ingedeeld?*

Op zich is de indeling gewoon goed. Echter hebben we eigenlijk met elke afdeling in het bedrijf wel direct contact alleen met de ene afdeling iets meer dan de anderen. In een nieuw pand is het qua communicatie beter als we tussen financiën support en Mans in zitten.

|           |       |      |         |
|-----------|-------|------|---------|
| financiën | sales | mans | support |
|-----------|-------|------|---------|

*Is er de mogelijkheid tot gedeelde werkplekken?*

Nee, we werken met vier mensen op de kamer waarvan er drie 40 uur per week werken en één persoon 32 uur. Daarnaast zit ook meneer Tempelaar op onze kamer met een eigen bureau. Hij werkt echter maar een paar uur per week en heeft toch een eigen bureau.

### **Faciliteiten**

*Welke extra faciliteiten zijn er nu voor de werknemers?*

- Vergaderruimte en een lunchtafel.

*Welke zouden er in de toekomst bij moeten komen?*

- De lunchtafel zou een lunchruimte moeten worden. Het is nu zo dat door gebrek aan ruimte veel mensen aan hun bureau zitten te eten. Daarnaast is het gezamenlijk eten ook een centraal punt waar mensen elkaar kunnen ontmoeten.
- Naast de bestaande vergaderruimte is het makkelijk om een kleine overleg ruimte te creëren voor 4 a 5 mensen. Nu wil het nog wel eens voorkomen dat mensen aan de eettafel gaan vergaderen als de vergaderzaal bezet is;
- Een fitnessruimte en het gebruik hiervan stimuleren. Sporten is niet alleen goed voor de gezondheid het brengt ook aanwijsbaar het ziekteverzuim naar beneden;
- Een goede rookruimte weggestopt aan het einde van de gang (uit het zicht), zodat mensen die niet roken niet kunnen zeggen “staat hij nou alweer te roken”.

## **Organisatie**

*Hoe zou u de cultuur binnen de organisatie willen beschrijven?*

Er heerst een goede cultuur. Deze valt het best te omschrijven als jong – direct en enthousiast. Daarnaast is het een echte e-mail cultuur in combinatie met autistische medewerker. Hiermee bedoel ik dat een hoop mensen met hun hoofd in de computer zitten weggestopt en elke vorm van communicatie verloopt via e-mail. Sommige mensen horen andere mensen niet eens meer als die wat vragen.

*Zou de verhuizing van een nieuw pand de cultuur kunnen beïnvloeden, waarom?*

Hooguit voor de beïnvloeding van een aantal punten. Door bijvoorbeeld een communicatiekamer te creëren kan je proberen de e-mail cultuur te verminderen (voor zover een e-mail cultuur door de rest van de werknemers als negatief wordt beschouwd).

*Hoe beoordeelt u uw eigen effectiviteit in dit pand. Zou deze beïnvloed kunnen worden door het betrekken van een nieuw pand...waarom?*

Eigen effectiviteit is zeer goed. Voor mij is de huisvesting niet van directe invloed op het presteren. Ik kan me wel voorstellen dat wanneer de temperatuur niet goed is ik dit wel gevolgen heeft, maar wat onze afdeling betreft hebben we hier in tegen stelling tot andere afdelingen nog geen last van gehad.

*Wat is jou mening verhuizen of niet? En wat is hierin het belangrijkste argument?*

Mijn gevoel zegt niet verhuizen, ik vind de locatie prima en kan geen direct zere plekken aanwijzen die gevolgen heeft voor mijn presteren in het huidige pand

Ik vind dat we wel moeten verhuizen als blijkt dat we ergens anders goedkoper kunnen zitten.



## Bijlage 6: “Beoordeling van de performance van de locatie”.

### 1. Bereikbaarheid

Bereikbaarheid is voor meerdere partijen van belang (b.v. werknemers, klanten). Daarnaast is het heel belangrijk dat hulpdiensten in geval van een noodgeval snel op de plaats van bestemming kunnen komen.

Bereikbaarheid is het gemak waarmee men bij het gebouw als geheel en de afzonderlijke toegangen tot het gebouw kan komen<sup>70</sup>.

Relevant is het onderscheid te maken in dagelijkse gebruikers en bezoekers (b.v. klanten). Een ander onderscheid is bereikbaarheid per openbaar vervoer (vliegtuig, schip, trein, tram, metro etc.).

Kijkend naar bereikbaarheid kan er gekeken worden naar de algemeen geldende REN- criteria. Hierin worden onderscheiden:

- Bereikbaarheid voor vrachtwagens en personenauto's.
  - afstand tot de dichtstbijzijnde autosnelweg;
  - afstand tot dichtstbijzijnde snelwegknooppunt;
  - verkeersdoorstroming c.q. aanwezigheid van obstakels (denk aan files, verkeerslichten, bruggen, spoorwegovergangen);
  - type verbindingroute tussen perceel en snelweg.
- Bereikbaarheid per openbaar vervoer.
  - afstand tot dichtstbijzijnde treinstation;
  - aantal en aard van de verbindingen (stoptrein, intercity, internationale trein);
  - loopafstand tot dichtstbijzijnde tram, metro of bus halte met lijn naar station.
- Distributiekkanalen.
  - afstand tot luchthaven voor goederen verkeer;
  - afstand tot binnen haven voor goederenverkeer;
  - afstand tot zeehaven voor goederenvervoer;
  - afslag tot goederenoverslag per spoor.
  -
- Calamiteiten.
  - responsietijd brandweer;
  - responsietijd ambulance.

#### 1.1 per auto

Het betreft hier de afstand over de weg tot dichtstbijzijnde snelwegafrit. Deze bedraagt minder dan 1 km. Bereikbaarheid van de huisvesting per auto is goed.

#### 1.2 per openbaar vervoer (OV)

De invloedsfactor is hierbij de afstand tot de dichtstbijzijnde halte openbaar vervoer. Voor Glocall gaat op dat tram en bushalte op minder dan 300 meter afstand liggen. Het NS-station “Laan van Nieuw Oost- Indie”, ligt op minder dan één kilometer.

Bereikbaarheid per OV is voor Glocall goed te noemen.

### 2. bij calamiteiten

Bij calamiteiten geldt de norm dat hulpverleners binnen 15 minuten bij het pand aanwezig moeten kunnen zijn<sup>71</sup>. Zowel voor de brandweer, politie als ambulancedienst is Glocall binnen deze limiet bereikbaar.

---

<sup>70</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 102

<sup>71</sup> Gesprek met Pieter Kuithoff, brandweer Leidschendam- Voorburg afdeling preventie, 25 februari 2004

### 3. *Parkeren*

Gekeken wordt naar de parkeercapaciteit (aantal parkeerplaatsen per m2 bruto vloeroppervlak) op eigen terrein. Voor de regio Haaglanden geldt in het algemeen een parkeernorm tussen de 1:50/ 1:75. Voor Glocall geldt dat alle werknemers die met de auto komen deze ook kunnen parkeren. Op het binnenplein zijn tien gratis parkeerplaatsen. Daarnaast wordt voor elke overige werknemer die met de auto komen een parkeervergunning in de aanliggende woonwijk aangevraagd. De parkeernorm voor Glocall ligt op ongeveer 1:20. Dit is uitzonderlijk hoog. Bij een eventuele verhuizing naar een nieuwe huisvesting is dit moeilijk realiseerbaar.

### 4. *Voorzieningen*

Meetpunt is het aantal voorzieningen binnen een straal van 500 meter (ca. vijf minuten lopen). In de nabije omgeving zijn op loopafstand met name winkels en restaurants te vinden (binnen de 500 meter). Binnen een straal van 1000 meter is een compleet voorzieningen niveau aanwezig (winkels, restaurants, postkantoor en ontspanningsmogelijkheden).

### 6. *Openbare veiligheid*

Is de mate van aanwezigheid van invloedsfactoren binnen een straal van 200 meter. Invloedsfactoren zijn de aanwezigheid van zwerfvuil, vandalisme, graffiti en randgroepen. Voor Glocall geldt dat alle vier de invloedsfactoren niet aanwezig zijn binnen een straal van 200 meter. De directe omgeving is een veilige omgeving.

### 7. *Hinder*

Er is sprake van hinder als het pand last heeft van de volgende invloedsfactoren, namelijk: meer dan 50% van de kantoor tijd slagschaduw, meer dan 100 dagen stankoverlast, meer dan 50 dagen hinderlijke windturbulenties en meer dan 2 uur per dag hinderlijk geluidsoverlast.

Glocall heeft van geen van de invloedsfactoren overmatig last. Er is zodoende geen sprake van directe hinder.

## Bijlage 7: “Soorten Locatietyperingen”.

*Locatietyperingen*<sup>72</sup>:

Binnen een regio kan er onderscheidt gemaakt worden tussen verschillende soorten locaties te weten:

- Stationslocaties, locaties gelegen nabij een station;
- Binnenstadlocatie, een kantoorlocatie die minder goed bereikbaar is met OV en per auto;
- Bedrijvenparken, zijn over het algemeen gelegen aan de buitenkant van een stedelijk gebied;
- Zichtlocaties (snelweglocaties), zijn gelegen langs de rand van de snelweg

|                    | Locatie aanduiding<br>overheid | Bereik-<br>baarheid | Omgevings-<br>kwaliteit | Parkeer-<br>gelegenheid |
|--------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|
|                    |                                | auto / ov           |                         |                         |
| Stationslocaties   | A                              | - / +               | +/-                     | -                       |
| Binnenstadlocaties | B                              | + - / -             | +                       | -                       |
| Bedrijvenparken    | B/C                            | + / + -             | +/-                     | +                       |
| Zichtlocaties      | C                              | + / -               | -                       | +                       |

+ = goed

- = slecht

+/- = afwisselend goed en slecht

<sup>72</sup> Kohnstamn, P.P./ Regterschot, L.J., *De manager als bouwheer*, ten Hagen & Stam 1994, Den Haag, blz. 73

## Bijlage 8: “Beoordeling van de performance van het gebouw”.

### 1. *Flexibiliteit*<sup>73</sup>

Organisaties zijn voortdurend aan veranderingen onderhevig, bijvoorbeeld door groei, krimp of reorganisatie. Ruimtelijke flexibiliteit moet het voor organisaties mogelijk maken om bij veranderingen in taakstelling en/ of werkwijze te kunnen blijven beschikken over een adequate huisvestingssituatie.

#### 1.1 *Uitbreidingsflexibiliteit (bij groei organisatie)*

De organisatie Glocall is in de huidige situatie niet in staat groei op te vangen. Hiervoor ontbreekt het aan vrije beschikbare aansluitende kantoorruimten. Verder groeien op de huidige situatie is niet mogelijk.

#### 1.2 *Indelingsflexibiliteit van het pand*

Een goede indelingsflexibiliteit is noodzakelijk ten behoeven van het aanpassen van de ruimtelijke indeling binnen het gebouw bij een herindeling of een herinrichting. Dit is haalbaar door een pand te verdelen in stramienen (kan zijn tussen de 90 centimeter en 3,6 meter) en te voorzien van demontabele scheidingswanden. Dit wordt vaak bij de inrichting van een pand door de organisatie (in overleg met de gebouweigenaar) bepaald. Voor een optimale flexibiliteit is elk stramien voorzien van dezelfde voorzieningen (aansluitingen data en telefoon, verlichtingsarmaturen, cv etc.). Bij de aanpassing van een ruimte hoeven in het makkelijkste geval alleen de scheidingswanden te worden verplaats samen met de inventaris en het meubilair. Verdere verbouwingen zijn niet noodzakelijk.

Glocall beschikt niet over stramienen en demontabele scheidingswanden. De indelingsflexibiliteit van het pand is dan ook nihil, het geen een eventuele interne reorganisatie tijdrovend en kostbaar maakt.

#### 1.3 *Gebruiksflexibiliteit*

Een pand is gebruiksflexibel als ruimten bouwkundig (vloerbelasting) en installatietechnisch (verlichting, luchtbehandeling etc.) zodanig zijn ontworpen dat zij voor verschillende functies op verschillende manieren gebruikt kan worden zonder dat er verbouwt hoeft te worden.

Dit is bij Glocall niet het geval. Bij een verandering van functie van een ruimte, zal deze ruimte helemaal opnieuw afgestemd dienen te worden op het toekomstig gebruik. Dit zal gepaard gaan met de nodige verbouwingen (vb. data-aansluitingen, telefoonaansluitingen, ramen (open/ dicht etc.) en zodoende hoge verbouwingskosten.

### 2. *Hoofdentree van het gebouw*

De hoofdentree van het gebouw is niet zichtbaar vanaf de openbare weg. Voor de poort hangt ook niet duidelijk zichtbaar een bordje met de naam Glocall erop. Een bezoeker die het binnenplein oploopt kan niet goed de entree van het gebouw herkennen. De entree deur is een van de vele deuren welke op het binnenplein uitkomen. In de entreehal is wel een zit/ wacht gelegenheid en een telefoon. De receptiebalie welke er staat wordt niet gebruikt. In de toekomst zal de hoofdentree duidelijker van de rest van het gebouw moeten worden onderscheiden en goed worden aangegeven. Op de stoep voor de entree kan het beste een duidelijk naambord komen.

### 3. *Transport verplaatsing*

De huisvesting is voor leveranciers goed bereikbaar tot aan de straat voor het pand. De vrachtwagens kunnen echter niet het binnenplein op rijden door de aanwezigheid van een

---

<sup>73</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000,

lage entreepoort. Ook ontbreekt een aparte goedereningang. Aangeleverde vracht wordt door de chauffeur op de stoep voor de deur gezet en opgehaald door logistiek. De vracht moet dan nog een afstand van ongeveer 40 meter overbruggen, om vervolgens met de hand naar binnen gedragen te worden via de hoofdentree. Dit omdat de entree zodanig gesitueerd is dat pallets niet naar binnen gereden kunnen worden met een pompwagen. In geval van slecht weer is er kans op schade aan de goederen.

Daarnaast dienen de gangen (waarover goederen verplaats worden) een minimale breedte te hebben van 1,70 meter. In het geval van Glocall is dit 1 meter.

De transport verplaatsing binnen Glocall is verre van optimaal.

#### **4. Toegankelijkheid van het gebouw**

Een gebouw is goed toegankelijk wanneer de dagelijkse gebruikers en de beoogde bezoekers zonder problemen op hun plaats van bestemming kunnen komen, kunnen deelnemen aan de voor hen bedoelde activiteiten en gebruik kunnen maken van de daarvoor benodigde attributen<sup>74</sup>. Fysieke en psychologische toegankelijkheid spelen hierbij een rol.

##### Fysieke toegankelijkheid:

Binnen fysieke toegankelijkheid worden doorgaans drie componenten onderscheiden:

- Bereikbaarheid: het gemak waarmee gebruikers en bezoekers tot voor het gebouw kunnen komen (zie ook bereikbaarheid van een pand);
- Toegankelijkheid en enge zin: het gemak waarmee mensen en goederen naar binnen kunnen;
- Bruikbaarheid: het gemak waarmee mensen zich door het gebouw kunnen bewegen en van de voor hen bestemde ruimten en voorzieningen gebruik kunnen maken.

Bij maatvoering en doorgangen is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de pluriformiteit. Mensen verschillen in postuur, kracht en uithoudingsvermogen. Sommige gebruiken mobiliteitshulpmiddelen. Om deze reden moet de bebouwde omgeving toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. Dit betekent dat bedieningselementen door iedereen voor wie ze bedoeld zijn ook daadwerkelijk te gebruiken zijn, gladde en ongelijke vloeren worden vermeden om valpartijen te voorkomen, balies niet te hoog of te laag zijn etc.

##### Psychische toegankelijkheid

Dit is de mate waarin een gebouw de potentiële gebruiker of bezoeker als het ware uitnodigt om binnen te komen en het gebruik van het gebouw en de afzonderlijke ruimten en attributen zo eenvoudig mogelijk maakt. Zowel Emotionele aspecten (voelt men zich welkom, is het gebouw prettig om te verblijven) als cognitieve aspecten (kan men er makkelijk zijn weg vinden, is het gebouw eenvoudig te begrijpen). Relevante aspecten zijn bijvoorbeeld een herkenbare entree, duidelijke overgangen tussen openbaar en privé- gebied.

Criteria om de toegankelijkheid van een gebouw te toetsen, zijn de volgende invloedsfactoren:

- A. Kan het gebouw door iedereen zelfstandig worden betreden?
- B. Is er sprake van gangen met een breedte groter dan 1,20 m en een hoogte groter dan 2,20m?
- C. Is er sprake van binnendoorgangen breder dan 85 cm, hoger dan 2,10 m en de drempels lager dan 20 cm?
- D. Zijn hoogte verschillen voor iedereen overbrugbaar d.m.v. trappen, liften etc.
- E. Is er sprake van een integraal bruikbare toiletten (dus ook geschikt voor minder validen)?

#### **Glocall**

**Wat betreft toegankelijkheid kunnen drie componenten worden onderscheiden. Ten opzichte van Glocall verhouden deze zich als volgt<sup>75</sup>:**

- 1. Bereikbaarheid: bezoekers van Glocall kunnen gemakkelijk tot voor het gebouw komen.**

---

<sup>74</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 103.

<sup>75</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 103

2. **Toegankelijkheid in enge zin:** is het gemak waarmee mensen het gebouw binnen kunnen komen.
- Voor Glocall geldt dat elke entree een drempel heeft van een paar centimeter. Minder valide mensen kunnen zo heel moeilijk of niet zonder hulp binnen komen.;
  - Daarnaast kunnen goederen alleen dragend het gebouw binnen worden gebracht. Ook hier vormen de drempels een belemmering om goederen rijdend naar binnen te brengen. Bij het naar binnen dragen moeten de mensen van logistiek door een smalle opening en langs de eettafel. Voornamelijk als er mensen zitten te eten is het moeilijk er langs te geraken;
  - De interne doorgangen van het gebouw zijn soms wat laag (net aan twee meter, waar 2.20 meter minimaal is) en krap (vooral voor de logistiek medewerkers als ze dozen naar het magazijn moeten maken).
  - Bij gebrek aan ruimte staat de server in een hoek van het magazijn. Hierdoor is er te weinig ruimte over voor de IT medewerker om makkelijk om achter de serverkast te kunnen komen voor werkzaamheden.
3. **Bruikbaarheid:** In het gebouw kan niet iedereen zich altijd even makkelijk bewegen. Aan een kant van het gebouw ontbreekt een loopgang om naar de afdelingen te lopen. Medewerkers moeten nu over de afdelingen lopen waar men soms letterlijk moet slalommen om bureaus of via buiten.

De totale toegankelijkheid van het gebouw van Glocall is verre van optimaal. Een oorzaak kan gevonden worden in de krapte van de huisvesting. Maar ook zijn meerdere entrees en doorgangen niet gelijkvloers.

#### 4. Interne veiligheid van het gebouw

De huisvesting moet zodanig veilig zijn dat het geen gevaar oplevert voor de gezondheid en welzijn van de medewerkers.

##### 4.1 Brandveiligheid

Brandveiligheid kent drie doelstellingen, namelijk<sup>76</sup>:

1. Brandpreventie: de kans zo klein mogelijk houden dat een brand kan ontstaan;
2. Vermijden van slachtoffers: zorgen dat de mensen die zich in een brandend bouwwerk bevinden, tijdig een veilige plaats kunnen bereiken;
3. Beperken van schade; een eventuele brand, met behulp van de brandweer, zoveel mogelijk beperken tot het eigen perceel

Bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wetten en voorschriften zoals die door de overheid gesteld worden. In geval van brandveiligheid staan deze beschreven in het bouwbesluit (met betrekking tot kantoren) en in de gemeentelijke bouwverordening. Indien bedrijven zich niet aan de regelgeving houden, is het de taak van de overheid om handhavend op te treden. Vanaf 50 medewerkers of meer is een bedrijf verplicht in het bezit te zijn van een gebruiksvergunning. Omdat Glocall maar 35 werknemers heeft is ze niet vergunningsplichtig, hetgeen niet betekent dat ze zich niet aan de eisen en wetten hoeven te houden met betrekking tot brandveiligheid.

Een moeilijk item bij het handhaven van die regels is dat in lokale voorschriften over brandveiligheid grote verschillen zitten. Op lokaal niveau is er een onduidelijke gezagsverhouding tussen burgemeester en brandweercommandant. Omdat elke gemeente eigen prioriteiten hanteert, treden grote verschillen op bij de aanpak van brandveiligheid<sup>77</sup>.

De controle van kantoorpanden (op het gebied van brandveiligheid) ligt in handen van de lokale brandweer. In het geval van Glocall is dit de “Brandweer Leidschendam en Voorburg”. Echter, de brandweer heeft de afgelopen jaren grote achterstand opgelopen wat betreft de controle van bedrijfspanden. Op dit moment zijn ze een grote inhaal slag aan het bewerkstelligen bij de bedrijven

---

<sup>76</sup> Overveld van Ir. M., *Brandveiligheid en vernieuwd bouwbesluit in vogelvlucht, jaarboek brandbeveiliging* 2002, Kluwer Alphen aan den Rijn, 2002, blz. 14.

<sup>77</sup> zie: [www.nibra.nl/cms/show/id=41044/contentid=15323](http://www.nibra.nl/cms/show/id=41044/contentid=15323)

die een gebruikersvergunning plicht hebben. Omdat Glocall deze niet heeft, is het zeer onwaarschijnlijk dat ze in de nabije toekomst worden gecontroleerd op brandveiligheid. Deze factoren hebben ertoe geleid dat er binnen Glocall een huisvestingssituatie is ontstaan, die wat betreft de brandveiligheidseisen verre van optimaal is.

### BHV

Volgens de Arbowet 1998 is een bedrijf met meer dan 50 medewerkers verplicht één of meer werknemers aan te wijzen die de bedrijfshulpverleningstaak op zich nemen.

Glocall heeft een organisatie welke bestaat uit 42 medewerkers. Wettelijk is ze dan niet verplicht om een BHV op te stellen. Echter, een BHV gaat verder als alleen aan wettelijke verplichting. Ook de veiligheid van werknemers en bedrijfseconomische belangen staan op het spel. Snelle en deskundige hulp kan persoonlijk leed beperken en in veel gevallen grote schade voorkomen. Reden genoeg om Glocall te adviseren toch een BHV in te stellen.

### Taken BHV'ers<sup>78</sup>

In artikel 15 van de Arbowet zijn de volgende taken omschreven van de bedrijfshulpverlener:

- Het verlenen van eerste hulp bij ongevallen;
- Het beperken en bestrijden van een beginnende brand;
- Het in noodsituaties alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere personen in het bedrijf;
- Het alarmeren van en samenwerken met professionele hulpverleners als brandweer, ambulancedienst en de politie.

Een bedrijfshulpverlener is kundig en in staat de hierboven beschreven taken uit te voeren, wanneer deze de basisopleiding heeft afgerond.

Als advies is aan Glocall mee te geven om bij het instellen van een BHV minimaal twee mensen hiervoor op te leiden (één is geen). In dat geval is er altijd een backup in het geval van ziekte of vakantie.

### *Bedrijfsnoodplan<sup>79</sup>*

Een bedrijfsnoodplan beschrijft de procedures die worden gevolgd na het ontstaan van een calamiteit. Onder een calamiteit wordt verstaan: een brand, een bommelding of een ernstig ongeval alsmede een grote technische storing of een ongeluk met gevaarlijke stoffen. In alle genoemde gevallen is een effectieve bestrijding van de calamiteit en het beperkt houden van de gevolgen noodzakelijk, daarnaast kan ontruiming van het gebouw of afdeling vereist zijn.

In een bedrijfsnoodplan is voor elke genoemde calamiteit de alarmeringsprocedure, de wijze van bestrijding en de taken van de personen die erbij betrokken zijn beschreven.

Onderwerpen die in een bedrijfsnoodplan kunnen worden behandeld zijn:

- De BHV;
- De communicatie (hoe is deze intern geregeld, wie heeft de leiding);
- De calamiteiten
  - Brand;
  - bedreigende situaties;
  - ernstig ongeval;
  - grote technische storing;
  - ongeluk met gevaarlijke stoffen.
- ontruiming

De doelgroep voor een bedrijfsnoodplan zijn alle medewerkers die deel uitmaken van de BHV.

---

<sup>78</sup> Nierkes. P.J., *Arbowet, arbobesluit en bedrijfshulpverlening, jaarboek brandbeveiliging 2002*, Kluwer Alphen aan den Rijn, 2002, blz. 125.

<sup>79</sup> [Zie 130.37.129.100/arbo-en-milieu/pdf-en/bnp3-0.pdf](http://zie.130.37.129.100/arbo-en-milieu/pdf-en/bnp3-0.pdf)

**Voor Glocall geldt dat een bedrijfsnoodplan volgens de wet geen verplichting is (het bedrijf heeft minder dan 50 medewerkers). Echter, is het opstellen wel aan te raden. Net als bij de BHV gaat het opstellen ervan verder als een wettelijke verplichting. Het is een handleiding die kan helpen bij het waarborgen van de veiligheid van de werknemers.**

#### Glocall

Glocall heeft minder dan 50 medewerkers. Hierdoor is ze niet vergunningsplichtig. Dit betekent niet dat Glocall zich niet hoeft te houden aan de wetten en regels welke de overheid aan brandveiligheid stelt.

Brandveiligheid heeft binnen de organisatie niet de aandacht. Hierdoor zijn brandpreventie en brandrepressie middelen in minimale mate en zeer slechte condities aanwezig.

Als in de nabije toekomst besloten wordt in het huidige pand te blijven zal het volgende op het gebied van brandveiligheid moeten veranderen<sup>80</sup>:

- In het pand zijn twee doodlopende einden, welke geen nooduitgang kennen. In deze ruimten zal een nooduitgang gemaakt moeten worden, welke met één handeling te openen is en uitkomt in de naast gelegen ruimte welke leidt naar het binnenplein;
- In het pand zijn drie kleine brandblussers aanwezig, welke na installatie (een paar jaar geleden) nooit meer zijn getest. Deze dienen vervangen te worden door minimaal vijf grote brandblussers en een CO2 blusser (voor de serverruimte);
- In het pand dient noodverlichting of transparant verlichting te worden aangebracht.

Niet noodzakelijk maar wel aan te raden is het oprichten van een bedrijfshulpverlening (minimaal 2 personen), en het opstellen van een bedrijfsnoodplan.

Voor een uitgebreide toelichting over de brandveiligheid verwijs ik u naar

- **Bijlage 4:** “Uitwerking externe interviews”, interview met dhr. P. Kuithoff.

#### **4.2 Gebruikersveiligheid<sup>81</sup>**

Naast persoonsgebonden factoren zoals gebrekkige mobiliteit, een beperkt gezichtsvermogen of last van duizeligheid zijn ook omgevingsfactoren van invloed op de gebruiksveiligheid. Hierbij kan gedacht worden aan gladde vloeren, ontbreken van steun op trappen en in verkeersruimten, steile trappen, obstakels zoals hoge drempels of gevaarlijke uitsteeksels onvoldoende verlichting en inadequaat beheer van ruimte. Een goede toegankelijkheid kan in grote mate bijdrage aan gebruiksveiligheid, zodat ook publicaties op dit terrein relevant zijn voor een toetsing van veiligheid. Samengevat gaat het bij gebruiksveiligheid met name om:

- Veilig toegankelijke ruimten (geen obstakels zoals hoge drempels);
- Veilige doorgangen (voldoende vrije ruimten, geen risico op beknellen);
- Voorkomen van scherpe randen en hoeken;
- Veilige trappen (gunstige verhouding op- en aantrede, leuning etc.);
- Handgrepen en leuning op relevante plaatsen;
- Vlakke, stroeve vloerafwerking;
- Afscherming van onveilige plekken;
- Voldoende verlichting;
- Vermijden van losliggende snoeren;
- Geen glas op kwetsbare plekken of anders veiligheidsglas toepassen;

De hierboven vermelde aandachtspunten zijn gebaseerd op de Arbo-normen zoals deze beschreven staan in “Het Compleet Arbo- regelgevingboek”.

---

<sup>80</sup> Gesprek met dhr. P. Kuithoff, brandweer Leidschendam- Voorburg afdeling preventie, 25 februari 2004.

<sup>81</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 110.



Naast persoonsgebonden factoren zijn ook interne omgevingsfactoren van invloed op de gebruiksveiligheid. Een huisvesting is gebruiksveilig wanneer de kans op vallen, beknellen en beschadigen zo klein mogelijk is.

In het huidige pand van Glocall zijn er een aantal factoren die direct van invloed zijn op de gebruiksveiligheid van de werknemers. Deze factoren zijn:

- Vloeren van de arbeidsplaatsen dienen zoveel mogelijk vrij van oneffenheden te zijn en voorts zoveel mogelijk vast stabiel en stroef<sup>82</sup>.  
Op meerdere afdelingen bestaat de vloerafwerking uit tapijttegels waarvan enkele niet op elkaar aansluiten. Hierdoor is er ruimte ontstaan tussen de tegels en zijn punten omhoog gaan krullen, waarachter een werknemers kan blijven haken.
- Tegels van het systeemplafond liggen niet allemaal goed in haar aluminium rand. Dit vergroot de kans dat een tegel naar beneden valt.
- Snoeren en kabels (van met name de IT- infrastructuur) zijn niet weggestopt in kabelgoten, maar liggen los op de grond. Dit vergroot de kans op struikelen en valpartijen van de werknemers.
- **Doordat de kabels en snoeren open en bloot liggen is er een grotere kans op slijtage (dan wanneer ze bijvoorbeeld in een kabelgoot liggen). Wanneer een kabel tekenen vertoont van slijtage kan er een gevaarlijke situatie ontstaan voor werknemers wat betreft open elektriciteit.**

#### 4.3 Beveiliging

Vanwege de hoeveelheid aan computers en goederen (met name satelliettelefoons) is een goede beveiliging van het pand van belang. Het voordeel van Glocall is dat er 24- uur per dag tenminste één iemand in het pand aanwezig is (van 19.00 uur tot 8.00 uur is dit iemand van de avond of nachtdienst op Customs Support). Daarbij komt dat de huisvesting op een binnenplein ligt en rondom omgeven is door tien meter hoge twee etage woningen. Het Glocall terrein is daarom alleen te bereiken via een hoofdboort die vanaf 20.00 uur afgesloten wordt. Medewerkers kunnen vanaf dat moment alleen binnenkomen via een sleutel of door het aanbellen via de intercom.

Alle afdelingen (behalve “Customers Support” van de 24- uurs dienst) zijn daarnaast voorzien van een gezamenlijk alarm welke rechtstreeks staat doorgeschakeld naar een beveiligingsbedrijf. Op het magazijn zit een extra zwaar alarm omdat hier kostbare goederen liggen.

### 5. kabelinfrastructuur<sup>83</sup>

#### 5.1 Verbindingsgoten

In de ruimte tussen het originele plafond en het verlaagd plafond (de verbindingsgoten) loopt het grootste gedeelte van de netwerk-, telefoon en elektriciteitskabels. Deze lopen van kamer naar kamer. In een werkkamer lopen de kabels uit het plafond richting de werkplekken.

De kabels liggen echter niet weggestopt in kabelgoten maar lopen los over de plafondplaten langs elkaar heen. Hierdoor lopen de netwerkkabels langs de elektriciteitskabels, wat storingen en dus een lagere kwaliteit van het netwerk oplevert.

#### 5.2 wandgoten

Binnen Glocall heeft elke medewerker zijn eigen computer en telefoon. Hierdoor heeft elke werkplek zijn eigen elektriciteit, data en telefoonaansluiting nodig. In de huidige huisvesting ontbreekt het aan wandgoten of multizuilen, welke per werkplek voorzien in de aansluiting van elektriciteit, data en telefoon. De kabels die uit de verbindingsgoot op de kamer uit het plafond komen, moeten dan nog eens doorgetrokken of verlengd worden op de kamers zelf.

---

<sup>82</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, blz 141 artikel 3.11.

<sup>83</sup> Rijksgebouwendienst, Ministerie van VROM, *Real Estate Norm Quick Scan Kantoorgebouwen*, eerste versie, Nieuwegein, december 1994, blz. 17.

**Op deze manier ontstaat een overvloed aan kabels welke dwars door de kamers naar de werkplekken lopen.**

### **5.3 Kabelgoten**

**Naast het ontbreken van wandgoten ontbreekt het ook aan kabelgoten. Alle kabels liggen nu open en bloot door de gehele huisvesting. Dit brengt naast een snellere slijtage van het materiaal ook extra onnodig gevaar voor de werknemers met zich mee (struikelen, open kabels etc.)**

## **6. Facilitaire ruimten**

**Binnen Glocall zijn de volgende facilitaire ruimten te onderscheiden:**

- **Sanitair;**
- **Kantine;**
- **Vergaderzaal;**
- **Opslag goederen**

### **6.1 Sanitair**

Sanitair in een bedrijfshuisvesting moet tenminste voldoen aan de volgende Arbo- voorschriften<sup>84</sup>:

- In een bedrijf of inrichting waar werknemers werkzaam plegen te zijn, is voor de werknemers tenminste één toilet aanwezig.
- In een bedrijf of inrichting waar 10 of meer werknemers gelijktijdig werkzaam plegen te zijn, is voor iedere 15 of minder werknemers van hetzelfde geslacht ten minste één toilet aanwezig. Voor mannen mag voor een deel met urinoir worden volstaan mits er tenminste één toilet voor ieder 25 of minder mannen aanwezig is.
- De toiletten en urinoirs zijn doelmatig ingericht en goed geventileerd; zij bevinden zich in de nabijheid van de ruimten waar de werknemers hun werkzaamheden verrichten.
- In een bedrijf of inrichting waar 10 of meer werknemers gelijktijdig werkzaam plegen te zijn, zijn de toiletten naar seksen gescheiden.

In of in de onmiddellijke nabijheid van de ruimten waarin de toiletten en urinoirs zich bevinden zijn voldoende wasbakken aanwezig. De wasbakken zijn doelmatig geplaatst en beschikken over stromend water.

### Glocall

Gemiddeld zijn er per dag ongeveer 29 mannen en 4 vrouwen aan het werk voor Glocall. In dit geval geeft de wet aan dat voor de mannen één urinoir en twee toiletten voldoende is en voor de vrouwen één toilet. Daarnaast moet er onderscheidt zijn tussen de seksen en moet het sanitair voorzien zijn van een goede afzuiging. Van de drie toiletgroepen in het pand is er bij twee toiletgroepen (2 \* 1 toilet) geen scheiding gemaakt tussen seksen. Daarnaast zijn die twee toiletruimtes niet geventileerd en zijn ze niet voorzien van wasbakken.

De derde toiletgroep bestaat uit twee (naar seksen gescheiden) toiletten en twee urinoirs, welke voorzien zijn van wasbakken. Ook hier ontbreekt ventilatie.

Het sanitair en de sanitaire toestellen (zoals wastafels) zijn aangesloten op de binnen riolering en waterleiding. De binnenriolering is aangesloten op de gemeentelijke riolering. De riolering van het sanitair is in goede conditie. De riolering van het grote sanitair is vorige maand nagekeken bij een verstopping.

**Wanneer Glocall in het huidige pand zal blijven, zullen de toiletgroepen aangepast dienen te worden.**

**Een duidelijk onderscheid (bij de 2 \* 1 toiletgroepen) in seksen moet worden gecreëerd door aan te geven voor wie het toilet bestemd is. Vervolgens moeten alle sanitaire ruimtes dienen te worden voorzien van een goede ventilatie.**

### **6.2 Ontspanningsruimte**

---

<sup>84</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, blz. 144, artikel 3.24.

Een ontspanningsruimte in een bedrijfshuisvesting moet tenminste voldoen aan de volgende Arbovoorschriften<sup>85</sup>:

- In het bedrijf of in de directe nabijheid daarvan is een gemakkelijke toegankelijke ruimte beschikbaar waar de werknemers de pauzes kunnen doorbrengen. Deze ruimte is daartoe geschikt alsmede, afhankelijk van het aantal werknemers, voldoende ruim bemeten en uitgerust met voldoende tafels en stoelen;
- In de ruimte, bedoeld in het eerste lid, zijn doeltreffende maatregelen genomen ter bescherming van de niet-rokers tegen de hinder van tabaksrook.

In de huidige huisvesting heeft het restaurantgedeelte een opvang van 13,1 m<sup>2</sup>. In deze ruimte staat een tafel met vijf zitplaatsen. Maximaal kunnen er dus niet meer dan vijf werknemers tegelijk lunchen. Op een werknemers aantal van 37 is dit veel te weinig.

In de praktijk wordt de oppervlakte van een bedrijfsrestaurant bepaald door het aantal mensen dat gelijktijdig gebruik maakt van deze voorziening. Voor Glocall geldt dat er in de nabije toekomst geen behoefte is aan een compleet (restaurantgedeelte, balie, keuken en opslag) bedrijfsrestaurant (zie interne interviews). Alleen een restaurant gedeelte waar meerdere medewerkers tegelijk kunnen zitten en lunchen is gewenst.

De vakliteratuur geeft voor een restaurantgedeelte de volgende richtlijnen:

*Restaurantgedeelte* : aantal zitplaatsen x 1,4 m<sup>2</sup>.

#### Glocall

De berekening van de minimale oppervlakte om te lunchen is <sup>86</sup>:

- Aantal medewerkers: 36;
- Aantal mensen gelijktijdig in huis ca. 90% (10% afwezig wegens ziekte, verlof etc.);
- Werknemers kunnen eten in twee ploegen;
- Aanname: in de interviews kwam naar voren dat het merendeel een goed restaurantgedeelte wenst en als deze er is er ook gebruik van gaat maken.
- Aanname: 70% maakt gebruik van het restaurantgedeelte;
- Aanname: bij een piekbelasting zijn alle tafels bezet, echter niet volledig (b.v. drie personen aan een vierpersoonstafel); daarom wordt een toeslagfactor van 1,15 gehanteerd;

Het aantal benodigde zitplaatsen zou dan voor Glocall worden:

$$(36 \times 0,9 \times 0,7 \times 1,15) : 2 = 13,4$$

De benodigde ruimte wordt dan:

$$\text{Publieksruimte (zitgedeelte)} : 13,4 \times 1,4 = 18,76 \text{ m}^2 \longrightarrow 19 \text{ m}^2$$

Alleen om tijdens het de lunch te kunnen zitten zou er voor de medewerkers een ruimte beschikbaar moeten zijn van minimaal 19 m<sup>2</sup>. Daarnaast zullen er nog ruimte gereserveerd moeten worden voor een aantal voorzieningen. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Grote koelkast;
- Vrieskist (om de koffie van de koffiezetapparaten in te kunnen bewaren);
- Keukentje (met magnetron/ oven, tostiapparaat, koud/ warm water, frituurpan etc.).

**Ervan uitgaande dat de voorzieningen 6 m<sup>2</sup> nodig hebben, zou de ontspanningsruimte een optimale oppervlakte kunnen hebben van 19 + 6 = 25 m<sup>2</sup>**

**De huidige ontspanningsruimte bedraagt 13,2 m<sup>2</sup>. Op een medewerkers aantal van 36 is dit te klein.**

---

<sup>85</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, blz. 143, artikel 3.20

<sup>86</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde, THOTH Bussum, 2000*, blz. 60.

**In de toekomst zal een ruimte gecreëerd moeten worden met een minimale afmeting van 19 m2. De aan te bevelen grootte is 25 m2.**

### ***6.3 Vergaderzaal***

**De oppervlakten van een vergaderzaal dienen te voldoen aan de voorschriften van de NEN 1824 norm. De huidige vergaderzaal heeft een oppervlakte van 26 m2 en biedt plaats aan 10 personen.**

**Voor een minimale afmeting per persoon wordt 2 m2 gerekend. De minimale oppervlakte van de vergaderzaal van Glocall komt dan op  $10 * 2 = 20$  m2.**

**De huidige vergaderzaal voldoet aan de gestelde norm.**

## Bijlag 9: “Overzicht werkplekken met haar comfort”.

|               | Bureau |             | Stoel       | Kunstlicht | Kunstlicht | Direct daglicht    | Natuurlijke ventilatie |
|---------------|--------|-------------|-------------|------------|------------|--------------------|------------------------|
|               | Type   | Verstelbaar | Verstelbaar | Kleur      | Armaturen  | raamoppervlak (m2) | Aantal ramen open      |
| Freek         | 5      | Ja          | Ja          | wit        | Ja         | 4,4                | 1 klein                |
| Mans          | 5      | Ja          | Ja          | wit        | Ja         | 7,3                |                        |
| Jesse         | 1      | ja          | Ja          | wit/ geel  | Ja         | Nee                | -                      |
| Emile         | 1      | ja          | Ja          |            |            |                    |                        |
| Customer S.   | 2      | nee         | Ja          | wit/ geel  | Ja         | 8,5                | 2 boven raampjes       |
| Customer S.   | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Customer S.   | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Customer S.   | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Customer S.   | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Said          | 2      | nee         | Ja          | wit        | Ja         | 5,2                | 1 heel smal            |
| Renee         | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Ronald        | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Jan           | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Eddy          | 3      | nee         | Ja          | wit        | Ja         | 4,3                | 1 groot klampaam       |
| Brian         | 2      | nee         | Ja          | wit        | Nee        | 3,7                | 1 deur                 |
| Paul          | 4      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| dirk jan      | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Nico          | 4      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Wouter        | 4      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Stella        | 2      | nee         | Ja          | wit        | Nee        | 6,3                | 1 klein hoekraampje    |
| Sanne         | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Jasper        | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Rafiek        | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Declan        | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Feemke        | 2      | nee         | Ja          | wit        | Nee        | 3,84               | 1 groot-1klein         |
| Peter         | 4      | nee         | Ja          | wit/ geel  | 1 * nee    | Nee                | -                      |
| P-J           | 4      | nee         | JA          |            |            |                    |                        |
| Floris        | 2      | nee         | Ja          | wit        | Ja         | 8,7                | 2 grote klapramen      |
| Marcel        | 5      | ja          | Ja          |            |            |                    |                        |
| Jeroen        | 5      | ja          | Ja          |            |            |                    |                        |
| Caroline      | 2      | nee         | Ja          | wit/ geel  | Ja         | 15,5               | 1 klein +1 deur        |
| Joppe         | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Nancy         | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Marieke       | 2      | nee         | Ja          |            |            |                    |                        |
| Dhr. Temp. Sr | 2      | nee         | ja          |            |            |                    |                        |

**BIJLAGE 10: “KLIMAAT OP DE WERKPLEKKEN”.**

|               | <i>Temperatuur (C)</i> | <i>Luchtvochtigheid (%)</i> | <i>Geluidsniveau (Db)</i> |                  |
|---------------|------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------|
|               |                        |                             | <i>maximaal</i>           | <i>Gemiddeld</i> |
| Freek         | 23,2                   | 33                          | 75,3                      | 49,7             |
| Mans          | 22,9                   | 33                          | 77,8                      | 54,4             |
| Jesse         | 23,2                   | 33                          | 82,9                      | 59,7             |
| Emile         |                        |                             |                           |                  |
| Customer S.   | 23,8                   | 30                          | 78,2                      | 51,2             |
| Customer S.   |                        |                             |                           |                  |
| Customer S.   |                        |                             |                           |                  |
| Customer S.   |                        |                             |                           |                  |
| Customer S.   |                        |                             |                           |                  |
| Said          | 24,2                   | 31                          | 83,4                      | 53,7             |
| Renee         |                        |                             |                           |                  |
| Ronald        |                        |                             |                           |                  |
| Jan           |                        |                             |                           |                  |
| Eddy          | 25,2                   | 34                          | 72,4                      | 47,5             |
| Brian         | 24,2                   | 31                          | 75,2                      | 56,4             |
| Paul          |                        |                             |                           |                  |
| dirk jan      |                        |                             |                           |                  |
| Nico          |                        |                             |                           |                  |
| Wouter        |                        |                             |                           |                  |
| Stella        | 24,8                   | 35                          | 65,1                      | 56,3             |
| Sanne         |                        |                             |                           |                  |
| Jasper        |                        |                             |                           |                  |
| Rafiek        |                        |                             |                           |                  |
| Declan        |                        |                             |                           |                  |
| Feemke        | 24,7                   | 24                          | 68,6                      | 53,2             |
| Peter         | 24,9                   | 39                          | 75,2                      | 60,3             |
| P-J           |                        |                             |                           |                  |
| Floris        | 24,5                   | 31                          | 78,7                      | 50,9             |
| Marcel        |                        |                             |                           |                  |
| Jeroen        |                        |                             |                           |                  |
| Caroline      | 23,2                   | 33                          | 78,7                      | 52,6             |
| Joppe         |                        |                             |                           |                  |
| Nancy         |                        |                             |                           |                  |
| Marieke       |                        |                             |                           |                  |
| Dhr. Temp. Sr |                        |                             |                           |                  |

## **Bijlage 11: “Beoordeling van de performance van de werkplek”.**

Mensen die veel en langdurig zittend (beeldscherm)werk verrichten blijken regelmatig lichamelijke klachten te hebben. De oorzaak hiervan is eigenlijk heel simpel: zitten is geen natuurlijke houding van de mens. Problemen zijn eigenlijk al een miljoen jaar geleden begonnen toen de mens als enig “dier” besloot te gaan staan in plaats van op vier benen te blijven lopen. Hierdoor wordt de rug niet meer door vier benen gedragen maar nog maar door twee, waardoor hij extra belast wordt. Tot op heden heeft de rug zich nog steeds niet helemaal aangepast aan de nieuwe manier van voortbewegen. Om zoveel mogelijk klachten te voorkomen is bewegen van uitermate belang. Dit nu is juist strijdig met de moderne kantoortaak, waarbij goed en voldoende bewegen haast onmogelijk is. Vandaar ook het belang van regelmatig afwisselen met ander werk of een korte pauze.

Alleen bewegen is echter niet voldoende. De zithouding moet ook goed zijn. In de zithouding hebben de meeste gewrichten een comfortabele tussenstand en worden die delen op druk belast die daar het meeste voor geschikt zijn<sup>87</sup>.

### *De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)*

De Arbowet heeft betrekking op veiligheid, gezondheid en welzijn in verband met de arbeid en omvat algemene verplichtingen voor de werkgever en de werknemer. Daarnaast geeft het voorschriften voor samenwerking en overleg tussen werkgever, werknemer en deskundigen en het overheidstoezicht. Naast het Arbo-regelgeving boek zijn er ook de NEN-normen

Slechte arbeidsomstandigheden zijn direct van invloed op het functioneren van de werknemer en op zijn motivatie. De arbeidsomstandigheden in kantoren omvatten behalve het kantoormeubilair ook elementen van werkomgeving en bouwkundige inrichting (zoals wanden, plafonds, verlichting en klimaatbeheersing).

### *Ergonomie in de Arbowet*

Ergonomie is een technologie, waarbij men op basis van kennis over psychologische, fysiologische en anatomische aspecten van de mens tracht zowel machines als gereedschappen las ook taken en functies, alsmede de directe omgeving als onderdeel van een systeem op mensen af te stemmen. Het doel hierbij is het geestelijke en lichamelijke welzijn van de mens te bevorderen<sup>88</sup>.

Kort gezegd is ergonomie het vakgebied dat zich bezig houdt

Een werkplek is ergonomisch als de mens die er werkt en de “machines” (de apparatuur, bureau e.d.) optimaal op elkaar afgestemd zijn. De grootste vijand van ergonomie is gemakzucht. Het effect van ergonomische slechte werkomstandigheden kondigt zich vaak pas op zeer langere termijn aan, maar dan ook vaak definitief en onomkeerbaar

### *1. De werkplek*

Een werkplek binnen Glocall bestaat uit een bureau, een beeldscherm met toetsenbord en een bureaustoel.

Binnen de Arbowet is ergonomie een “hot item. Ergonomie is het vakgebied dat zich bezighoudt met het ontwerpen van werksituaties en rekening houdt met de efficiëntieaspecten<sup>89</sup>. Met name RSI (Repetitive Strain Injury) zorgt voor een toenemende belangstelling voor ergonomie.

#### *1.1 Werktafel (Bureau)*

Werktafels worden binnen Glocall door de medewerkers met name gebruikt voor beeldschermwerk. Een werktafel die alleen voor beeldschermwerk gebruikt wordt, moet volgens de normen van de NEN 2449 voldoen aan de volgende eisen<sup>90</sup>:

---

<sup>87</sup> Vellinga Rindert Ing., *Ergonomie op kantoor 50 tips*, Alphen aan den Rijn, 1996, blz. 19.

<sup>88</sup> Nieuwenhuisen. M. A., *Zicht op Arbeidsomstandigheden*, Bussum, 1997, blz 27.

<sup>89</sup> Pouw, P. e.a., *Accommodatiemanagement 1*, Haagse Hogeschool 2001- 2002, blz. 42.

<sup>90</sup> Zie [www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900](http://www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900)

- Het werkblad is minimaal 120 centimeter breed en minimaal 80 centimeter diep (maar het liefst 90 centimeter);
  - Het werkblad is in hoogte verstelbaar, bij voorkeur tussen de 62 en 82 centimeter;
  - Werktafel met een vaste hoogte kunnen alleen gebruikt worden gedurende korte tijd en/ of indien de hoogte aangepast wordt aan taak en lichaamsafmeting van de individuele gebruiker. De hoogte van werktafels met een vaste hoogte is 74 tot 76 centimeter;
  - De dikte van het werkblad inclusief draagconstructie is zo dun mogelijk. Maximaal 5 centimeter;
- Ten behoeve van bewegingsvrijheid van de benen en voeten dient onder het werkblad een vrije ruimte aanwezig te zijn van respectievelijk 65 centimeter hoog en 80 centimeter diep<sup>91</sup>.

Van de in totaal 37 bureaus waaraan gewerkt zijn 27 bureaus niet in hoogte verstelbaar. 27 bureaus voldoen dus niet aan de norm.

Voor een overzicht van de aanwezige bureaus met haar kenmerken verwijs ik u naar

**Bijlag 9: “Overzicht werkplekken met haar comfort”.**

### 1.2 Bureaustoel

Ten aanzien van de bureaustoel is voorgeschreven dat deze moet voldoen aan de normen volgens NEN 1812. Dit betekent dat<sup>92</sup>:

- De hoogte van de zitting verstelbaar moet zijn, minimaal tussen de 39 en 51 centimeter gemeten in het midden van de zitting in belaste toestand. De zitting zelf moet tenminste 44 centimeter diep en 40 centimeter diep zijn;
- De zitdiepte moet verstelbaar zijn. Van rugleuning tot voorzijde van de zitting minimaal tussen de 40 en 44 centimeter;
- De rugleuning een adequaat lendesteunvlak moet hebben;
- De stoel een in hoogte verstelbare armleuning moet hebben;

Een stoel een veilige en stabiele constructie moet hebben.

Binnen Glocall voldoen alle bureaustoelen aan deze norm.

### 1.3 Beeldscherm

Een beeldscherm moet tenminste voldoen aan de volgende Arbo- eisen<sup>93</sup>:

- Werknemer moet recht voor het beeldscherm kunnen zitten;
- De zitafstand tot het beeldscherm bedraagt ten minste 50 centimeter;

En aan de volgende NEN-ISO 9241 normen<sup>94</sup>:

- De helderheid van tekens moet instelbaar zijn (ondergrens tussen de 50 – 150 cd/m<sup>2</sup>);
- Helderheid tussen tekens en achtergrond (contrast) dient bij voorkeur te liggen tussen 3 en 10 (1:7 is optimaal);
- Het beeldscherm dient kantelbaar, draaibaar en in hoogte verstelbaar te zijn.

Daarnaast dient het formaat van een beeldscherm voldoende groot te zijn, bij voorkeur 17 inch.

Binnen Glocall voldoen de beeldschermen aan de gestelde eisen.

### 1.4 Toetsenbord

Het toetsenbord dient te voldoen aan de eisen welke gesteld worden in NEN-ISO 9241-3<sup>95</sup>:

- De hoogte van het toetsenbord is in het midden kleiner dan 4 centimeter;
- Het toetsenbord heeft een hellingshoek tussen de 5 en 25°;
- De onderzijde van het toetsenbord is stroef;

---

<sup>91</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 5.4-1 punt 1, blz. 400

<sup>92</sup> Zie [www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900](http://www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=900)

<sup>93</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 5.1 punt 1, blz. 429

<sup>94</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/316259513.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/316259513.htm)

<sup>95</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 5.1 punt 7, blz. 429.



De toetsen van het toetsenbord zijn gerangschikt volgens de qwertyindeling.  
Binnen Glocall voldoen de toetsenborden aan de gestelde eisen

## 2. Comfort van de werkplek

Een gebouw is een “life-supporting system” welke naast een gezonde beschutting ook verantwoordelijk is voor het fysieke welbevinden (invloed van licht, geluid, warmte, tocht, vocht) van de werknemer. Omdat een werknemer van Glocall gemiddeld 8 uur per dag op zijn werkplek doorbrengt, moet het comfort wel in orde zijn. Dit niet alleen ten faveure van de gezondheid van de werknemer maar ook ter voorkoming van onnodig ziekteverzuim.

### 2.1 Verlichting

Verlichting op een werkplek kan bestaan uit daglicht en kunstlicht.

### 2.2 Daglicht

Daglicht op een werkplek moet tenminste voldoen aan de volgende Arbo- voorschriften<sup>96</sup>:

- In een uitwendige scheidingsconstructie van een besloten ruimte waar overdag door iemand gemiddeld meer dan twee uur arbeid wordt verricht, zijn doorzichtige lichtopeningen aangebracht waardoor daglicht kan toetreden. Het gezamenlijke oppervlak van de lichtopeningen bedraagt ten minste 1/20 van het vloeroppervlak van die ruimte;
- De lichtopeningen mogen zich ook bevinden in de inwendige scheidingsconstructie van de besloten ruimte, voor zover die constructie niet de scheiding vormt met een andere besloten ruimte als bedoeld in het eerste lid;
- Het eerste of tweede lid geldt niet indien daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan. In dat geval wordt het vereiste minimum oppervlak aan lichtopeningen van 1/20 van het vloeroppervlak zo dicht mogelijk benaderd.

En de volgende normen NEN- 3087<sup>97</sup>:

- Individueel bedienbare daglichtwering;
- Onder alle omstandigheden inzetbaar (buitenwering vaak automatisch omhoog);

De kamer van de logistieke medewerkers en de “Operationel Director” hebben geen ramen waar direct daglicht in valt. Deze kamers voldoen niet aan de eisen.

De overige kamers hebben voldoende glasoppervlak (minimaal 5% van het vloeroppervlak) waar daglicht door naar binnen treedt. Daarnaast kan ook elk raam afgesloten worden door individueel bedienbare daglichtwering. Deze kamers voldoen wel aan de eisen.

### 2.3 kunstlicht

Kunstlicht op een werkplek moet tenminste voldoen aan de volgende Arbo- voorschriften<sup>98</sup>:

- Het kunstlicht is zodanig aangebracht dat gevaar voor ongevallen is voorkomen;
- De voor kunstlicht gebruikte kleur mag de waarneming van de veiligheids en gezondheidssignalering niet wijzigen of beïnvloeden.

En de volgende normen NEN- 3087<sup>99</sup>:

- Algemene verlichting 200-500 lux, niet spiegelend in het beeldscherm;
- Directe werkplek verlichting.

---

<sup>96</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.3 en 6.4, blz. 183.

<sup>97</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-91950870.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-91950870.htm)

<sup>98</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.3, blz. 183

<sup>99</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-91950870.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-91950870.htm)

De kleur van kunstlicht dient in een kamer overal gelijk te zijn en bij voorkeur ook op alle werkkamers dezelfde kleur. Binnen Glocall worden er op de kamers van “Operations”, “Sales”, “Logistiek” en bij de “Operational director” twee soorten licht (geel en wit) door elkaar gebruikt.

Deze kamers voldoen niet aan de eisen en zullen van dezelfde kleur licht (voor Glocall witlicht) dienen te worden voorzien.

Op alle kamers ligt de lichtsterkte van de werkplekken tussen de voorgeschreven 200-500 lux.

Alle werkplekken voldoen dus aan de eisen met betrekking tot de lichtsterkte

## 2.4 Buitenverlichting

Op het binnenplein hangen aan de zijkant van het dak op diverse plaatsen buitenlampen (totaal vijf).

Deze lampen gaan automatisch aan (door sensoren) wanneer de lichtintensiteit buiten onder een bepaald niveau is gedaald. De buitenverlichting werkt goed.

## 2.5 Noodverlichting

De huisvesting is zowel binnen als buiten niet voorzien van noodverlichting. In het belang van de 24-uurs diensten is dit wel aan te raden in het geval s’avonds of s’nacht de stroom uitvalt. Daarnaast is het van belang bij eventuele brand en dikke rookvoorziening dat er noodverlichting is welke moeten helpen bij het vluchten van de medewerkers.

### 3.5.2 Geluid

Geluid op een werkplek dient te voldoen aan de volgende Arbo- voorschriften<sup>100</sup>:

- Machines, werktuigen, apparaten, installaties etc. zijn zodanig ingericht, opgesteld of ondersteund dat ze bij werking niet hoger geluidsniveau veroorzaken dan 85 dB;
- Het verrichten van werkzaamheden geschiedt zodanig, dat daarbij op de arbeidsplaats geen equivalent geluidsniveau veroorzaakt wordt hoger dan 85 dB;
- Indien het geluidsniveau overschreden wordt dient de organisatie beschermingsmiddelen in voldoende aantal beschikbaar te stellen. Hierbij mag de werknemer zijn voorkeur betreffende een beschermmiddel kenbaar maken;

Boven de 85 dB is sprake van schadelijk geluid. Wanneer het geluidsniveau boven de 45dB komt in een ruimte is er sprake van hinderlijk geluid.

Als richtgetal voor het geluidsniveau gelden de volgende waarden:

- Conferentiekamer 35 dB;
- Klein kantoorlokaal 40 dB;
- Groot kantoorlokaal 45 dB;
- Computerruimte 55 dB.

Om hinderlijk geluid te voorkomen kan de geluidsbron geïsoleerd worden (omkasting verplaatsing naar een andere ruimte etc.) of er kan geluidsabsorberend materiaal gebruikt worden.

Op geen enkele afdeling komt het geluid boven de 85 dB. Alle afdelingen voldoen aan de voorschriften.

Desondanks is er toch door de medewerkers aangegeven dat ze last hebben van geluidshinder. Bij een meting naar het gemiddelde geluidsniveau komt de hoogst gemeten waarde op bepaalde afdelingen dicht bij de 85 Db. Deze hoge waarde wordt met name veroorzaakt door het bellen van meerdere mensen tegelijk en. In de toekomst zou dit kunnen worden tegengegaan door het plaatsen van geluidsschotten tussen de bureaus en/ of het creëren van één of twee privé kamertjes voor bellen en overleg.

Voor een overzicht van de werkplekken en het comfort per werkplek verwijst ik u naar

**Bijlag 9: “Overzicht werkplekken met haar comfort”.**

## 3. Binnenklimaat

---

<sup>100</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.8, blz. 143

Niets is zo moeilijk voor een organisatie als het creëren en beheren van het binnenklimaat. Een “goed” binnenklimaat is van essentieel belang voor medewerkers om optimaal te kunnen functioneren. Het probleem is dat “goed” heel moeilijk valt te definiëren. Perceptie en het verschil in beleving per medewerker zijn wat betreft het binnenklimaat van doorslaggevende betekenis. Uiteindelijk spelen lucht en klimaat een belangrijke rol in de gezondheid en welzijn van de medewerkers<sup>101</sup>.

Daarbij komt dat gerealiseerd moet worden dat klachten over het klimaat in kantoor ook veel worden gebruikt als kapstok om andere problemen aan te hangen. In organisaties waar het niet lekker loopt, daar waar een nare chef of collega zit, of waar de sfeer om welke reden dan ook niet prettig is, moet de facilitaire dienst heel frequent en vaak onnodig aan de bak om de temperatuur aan te passen.

Volgens NEN-ISO 7730 ligt de ideale temperatuur van een werkplek 's zomers tussen de 23-26 graden en 's winters 20-24 graden<sup>102</sup>.

Er zijn ook storingen die men niet zomaar herkent. Bijvoorbeeld de uitstoot van een kopieerapparaat. Meestal wordt deze lucht niet herkend. Et afweer systeem van de mens reageert dan op iets wat hij niet direct kan herkennen. Dit kan leiden tot overgevoelige reacties die zo erg zijn dat mensen op hun werk minder presteren en dat zij uiteindelijk moeten verzuimen. Lucht en het klimaat spelen dus een belangrijke rol in de gezondheid en welzijn van de medewerker.

### 3.1 Temperatuur

Volgens NEN-ISO 7730 ligt de ideale temperatuur van een werkplek 's zomers tussen de 23-26 graden en 's winters 20-24 graden<sup>103</sup>.

De gemiddelde temperatuur op de werkkamers van Glocall ligt tussen de 23 en 26 graden. De temperatuur voldoet dus aan de eisen. Echter deze meting is gedaan bij een buiten temperatuur van 20 graden in het voorjaar. De medewerkers geven aan dat met name de temperatuur in de zomer erg warm aanvoelt op de werkplekken.

Omdat de binnentemperatuur erg afhankelijk is van de buitentemperatuur, kan hierover pas een goed advies gegeven worden als in alle vier de jaargetijden de temperatuur gemeten is.

Voor alsnog wordt aangenomen dat de temperatuur in de zomer op de werkplekken te warm is (zie interne interviews) en de temperatuur in de winter tussen de 20-24 graden ligt door de aanwezigheid van de centraal geregelde cv- installatie en thermostaten op de werkplekken.

### 3.2 Luchtverversing/ Ventilatie

Luchtverversing op een werkplek moet tenminste voldoen aan de volgende Arbo- voorschriften<sup>104</sup>:

- Op de arbeidsplaats is voldoende niet verontreinigde lucht aanwezig;
- Luchtverversingsinstallaties zijn altijd bedrijfsklaar;
- Luchtverversingsinstallaties zijn voorzien van een controlesysteem dat storingen in de installatie signaleert voor zover dat noodzakelijk is voor de gezondheid van de werknemers.

En de volgende beleidsregels<sup>105</sup>:

- Voor kantoorruimten geldt een minimale luchtverversing van 30 m<sup>3</sup>/ uur per persoon;
- Voor overige ruimten waarin lichte arbeid wordt verricht geldt een minimale luchtverversing van 25m<sup>3</sup>/ uur per persoon.

Werkkamers van Glocall zijn niet uitgerust met automatische luchtverversingsapparaten. De verversing is afhankelijk van het aantal te openen ramen op een werkkamer en van het doortochten van ruimtes. De te openen ramen is op sommige werkkamers minimaal. Dit kan een reden zijn dat de luchtverversing het niet haalt bij de voorgeschreven waarde.

### 3.3 Luchtvochtigheid

---

<sup>101</sup> Hooijmans, Leo A.M., Een luchtje scheppen, Facto, nummer 5, 1999

<sup>102</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm)

<sup>103</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm)

<sup>104</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.2, blz. 182

<sup>105</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, beleidsregel 6.2, blz. 403

Volgens NEN-ISO 7730 ligt de relatieve luchtvochtigheid van een werkplek bij voorkeur tussen de 30% en 70% (liever nog tussen de 40% en 60% om de groei van micro-organismen af te remmen<sup>106</sup>). Een luchtvochtigheidspercentage van 45% is optimaal is<sup>107</sup>. Moeilijkheidsgraad bij luchtvochtigheid is dat deze heel erg afhankelijk is van de temperatuur. In de praktijk wordt dan ook gesproken van de relatieve luchtvochtigheid.

Voor de werkplekken geldt dat de luchtvochtigheid op elke werkplek ligt tussen de 30 en 40%. Deze voldoet dus aan de voorgeschreven eisen, maar is niet ideaal.

### 3.4 Tocht

Volgens Arbo- voorschrift 6.1.3 dient hinderlijke tocht op de arbeidsplaats te worden vermeden. Tocht wordt hinderlijk als één of meerdere medewerkers hier last van hebben.

De volgende afdelingen geven aan last te hebben van tocht (zie **bijlge 5: “Uitwerking interne interviews”**).

- Finance (Sanne);
- Operations (Miranda, Dennis);
- Billing (Paul).

### 3.5 Zonwering

Zonwering moet tenminste voldoen aan de volgende Arbo- voorschriften<sup>108</sup> :

In een besloten ruimte waar arbeid wordt verricht kan rechtstreeks invallend zonlicht worden geweerd.

Elke werkkamer beschikt over met de hand bedienbare zonwering. Alle kamers voldoen zodoende aan de voorschriften.

Voor een overzicht van het klimaat op de werkplekken binnen Glocall verwijs ik u naar **Bijlage 10: “Klimaat op de werkplekken”**.

---

<sup>106</sup> Voordt van der T. en Wegen van H., *Architectuur en gebruikswaarde*, THOTH Bussum, 2000, blz. 119.

<sup>107</sup> Zie [www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm](http://www.kmo.nl/files/htmldemoca/942311304/-493207406.htm)

<sup>108</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, artikel 6.5, blz. 183

## **Bijlage 12: “Beoordeling huisvesting op het gebied van esthetische kwaliteit”.**

### *1. De locatie*

#### *1.1 Type omgeving (gebied in een stad)*

De huisvesting ligt midden in een woonwijk op een binnenplein, compleet verscholen tussen etagewoningen. Hierdoor is het gebouw niet zichtbaar voor omstanders en mist het hierdoor een herkenbare uitstraling voor de directe omgeving.

#### *1.2 Standing omgeving (afwerkingsniveau)*

Het afwerkingsniveau is een zeer eenvoudige. Het ontbreekt aan enige architectuur op niveau en stedenbouwkundige samenhang in de vorm van andere bedrijven. Daarnaast is groenvoorziening in zeer beperkte mate aanwezig.

#### *1.3 Afwerking terrein (afwerkingsniveau)*

Het afwerkingsniveau van het terrein is eenvoudig en sober. Het binnenplein bestaat uit vierkante stoeptegels zonder enige variatie (beplanting, waterpartij etc.). Het plein wordt gebruikt als parkeerplaats en is langzaam aan het inzakken als gevolg van het er overheen rijden van auto's.

### *2. Het gebouw*

#### *2.1 De verschijningsvorm (type gebouw)*

Het type gebouw is niet te plaatsen in een van de beoordelingscriteria zoals weergegeven in de bijlage. De huisvesting is dan oorspronkelijk ook niet neergezet om dienst te doen als bedrijfshuisvesting. Dit maakt van het gebouw als verschijningsvorm onaantrekkelijk. Door het gebruik van simpele materialen en haar achterstallige onderhoud mist het pand uitstraling en past het in de huidige vorm niet in een imago van een grote organisatie als FTMSC.

#### *2.2 De identiteit (zelfstandigheid en herkenbaarheid)*

Het gebouw onderscheidt zich niet van andere gebouwen in de buurt en is zodoende niet herkenbaar. Daarnaast is het ook onvindbaar. Het gebouw heeft wel een eigen ingang (een poort), alleen is voor een buitenstaander niet duidelijk waartoe deze leidt door het ontbreken van een zichtbare naamsaanduiding en logo.

#### *2.3 Afwerking exterieur (afwerkingsniveau)*

Het afwerkingsniveau van het gebouw is een eenvoudige en bestaat voor het overgrote deel uit hout (kozijnen en buiten wanden) en ruw beton. Het hout vertoont tekenen van slijtage en het schilderwerk bladdert een beetje. Duidelijk is dat de buitenschil van de huisvesting aan achterstallig onderhoud onderhevig is.

#### *2.4 Afwerking interieur (afwerkingsniveau)*

Het interne afwerkingsniveau is eenvoudig en in een redelijke staat. Er is gebruik gemaakt van het standaard spuit, stucwerk en houtwerk. Doordat de huisvesting de afgelopen jaren steeds een beetje bij beetje is gegroeid, is er een verschil in het afwerkingsniveau ontstaan tussen delen (kamers) van het gebouw. Zo komt het dat er bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van 3 soorten vloerbedekking namelijk van harde (kunststof) vloerbedekking, tapijttegels (welke niet aansluiten en waarvan de hoeken omkrullen) en laminaat. Dit alles maakt de huisvesting rommelig en geeft het geheel geen eenheid. Door het gebruik van alleen de witte kleur voor de afwerking heeft het gebouw een saaie uitstraling, het geen niet past bij een jonge, snelle en dynamische organisatie als Glocall.

### *3. De werkplek (afwerking werkplek zone)*

De werkplekken zijn zo eenvoudig mogelijk. Echter ook in de werkplekken is geen eenheid te bekennen. Er staan door het pand vier typen bureaus kabelgoten ontbreken, beeldschermen worden verhoogd met een stapel papier etc. Elk bureau heeft zijn eigen gecreëerde inrichting. Er is niets

herkenbaars terug te vinden in de werkplekken. Glocall hanteert geen huisstijl en dat is goed terug te zien aan de werkplekken. Het is allemaal geen passend geheel en het geeft de organisatie geen eigen gezicht. Door het ontbreken van een stijl is er geen eenheid, waardoor er ook geen uitstraling is.

## **Bijlage 13: “Beoordeling performance van de technische kwaliteit”.**

### *1. Bouwkundige staat*

#### *1.1 Draagconstructie*

- Het gebouw bestaat uit een dragende betonconstructie;
- De kolommen en stabiliteitswanden (vormen de compartimentering van het gebouw) zijn uitgevoerd in beton;
- De grondvloer is uitgevoerd in beton. De nuttige vloerbelasting van beton is  $4 \text{ Kn/m}^2$ <sup>109</sup>. Volgens Arbo- voorschrift 4.2-1 moet deze minimaal  $1,5 \text{ kn/m}^2$ .

#### *1.2 De gevels*

De gevels bestaan uit beton waarin houten kozijnen zijn aangebracht. Zowel gevels als kozijnen zijn in goede staat. De afwerking laat wat te wensen over. De verf begint hier en daar te bladderen, en de gevels zijn erg vies.

De beglazing is enkelvoudig uitgevoerd. Beglazing is niet uitgevoerd met zonwerende folie (welke tot aan 80% van de zonwarmte kan weren).

#### *1.3 Dak*

Het dak is van beton, bedekt met bitumen en als plat dak uitgevoerd. Het dak is vijf jaar geleden nieuw gelegd. Ondanks dat een nieuw gelegd dak een technische levensduur heeft van 20 jaar dient het toch elk jaar gecontroleerd te worden. Dit is voor Glocall de afgelopen jaren niet gebeurd. Deze verantwoordelijkheid komt op naam van de verhuurder, maar de huurder draagt wel het risico van instorten en lekkage. Het Gevaar van platte daken is dat er plassen water op blijven liggen met als gevolg alggroei. Deze tasten het onderhoud van het dak aan<sup>110</sup>.

De regenwaterafvoeren (welke voor verantwoordelijkheid van de huurder komen) zijn uitgevoerd in PVC en aangesloten op de gemeentelijke riolering. Deze zijn in goede staat en niet verstopt door verstoppingsmateriaal (bijvoorbeeld bladeren).

### *2. Elektrotechnische installaties*

#### *2.1 Elektrische installatie*

De elektrische infrastructuur in het gebouw is geregeld doormiddel van drie hoofdverdeelkasten met zijn eigen groepen. De groepen zijn genummerd, maar niet bekend in de organisatie is wat op welke groep is aangesloten.

Het komt nog wel eens voor (1-2 keer per jaar) dat een deel van het netwerk uitvalt door verkeerde aansluiting van apparaten.

De elektrische infrastructuur is in de huidige situatie niet optimaal. Deze kan het beste nagelopen worden en de groepen inzichtelijk gemaakt worden ter voorkoming van uitval en voor de veiligheid van de medewerkers. Dit zal door een deskundige moeten gebeuren.

#### *2.2 Intercominstallatie*

Bezoekers en medewerkers kunnen na 20.00 uur aanbellen bij de gesloten poort via de intercom. De poort is niet van afstand automatisch te openen. De intercom werkt op het elektriciteitsnet en in het geval de stroom uitvalt, valt ook de intercom uit.

De intercominstallatie werkt en is in goede staat.

#### *2.3 Beveiligingsinstallatie*

Glocall heeft twee inbraakalarmen welke door “Electro Haag” zijn geïnstalleerd op het elektriciteits- en telefoonnetwerk. Beiden worden na 19.00 uur met de hand ingeschakeld door iemand van. In het

---

<sup>109</sup> Zie [www.vhm.be/PROF2004/B2001/Deel2/hfd28.htm#\\_Toc504471801](http://www.vhm.be/PROF2004/B2001/Deel2/hfd28.htm#_Toc504471801), artikel 28.20 draagvloeren stortklaar beton.

<sup>110</sup> Jongsma, M., *Plat dak vergt inspectie*, De Telegraaf, financieel, woensdag 7 januari 2004.

geval de elektriciteit of het telefoonnetwerk uitvalt blijft de beveiligingsinstallatie nog een paar uur werken door een noodbatterij. Tegelijkertijd wordt er een storingsmelding gegeven naar het beveiligingsbedrijf.

Beide installaties worden één keer in het jaar gecontroleerd zoals contractueel is vastgelegd.

#### *2.4 Data en telecom installaties*

Iedere werknemer beschikt over een eigen telefoon welke is aangesloten op het telefoonnet van KPN. De telefoons beschikken over 2 x 20 directe nummervoorbinding, een onbepaald aantal interne doorkiesnummers en 16 buitenlijnen.

In het magazijn staan één serverkast en één netwerk kast. Per werkplek is één data aansluiting aanwezig. De server en netwerkkast zijn voorzien van een UPS (Uninterruptible Power Supply) zodat deze nog 15-30 minuten door blijft werken in het geval de elektriciteit uitvalt. Het UPS systeem werkt goed.

De capaciteit van het telefoon-en datanetwerk is voor de huidige omvang van Glocall voldoende.

### *3. Klimaattechnische installaties*

#### *3.1 Verwarmingsinstallatie*

Het gebouw is voorzien van de gasgestookte cv-ketel “VAG 4000” met kamerthermostaat. Hierbij is zowel de dag als nachttemperatuur in te stellen. Op de cv- installatie zijn alle radiatoren in het gebouw aangesloten.

De verwarmingsinstallatie is nog geen jaar oud en heeft een garantie variërend (per onderdeel) van 2 – 15 jaar.

#### *3.2 Airco-units*

Meerdere afdelingen (niet allemaal) hebben de beschikking over kleine mobiele airco-units welke werken op het elektriciteit en moeten met de hand moeten worden ingeplugd (dus niet centraal geregeld).

Om optimaal gebruik te kunnen maken van een aircosysteem, moeten alle ramen en deuren gesloten blijven.

De huidige units hebben niet de capaciteit (ook erg afhankelijk van de grootte van de afdeling) om de werkplekken in de zomer te voorzien van een optimale temperatuur. Dit wordt extra bemoeilijkt door de afvoerslang van de unit welke door een open raam naar buiten moet hangen.

#### *3.3 rioleringsinstallatie*

De leidingen van de binnenriolering zijn uitgevoerd in PVC en zijn buiten het gebouw aangesloten op de gemeentelijke riolering.



## Bijlage 14: ”Omschrijvingen van soorten vloeroppervlakten”.

Vloeroppervlakten kunnen op verschillende wijze worden gemeten. Op basis van NEN 2580 is in het algemeen een volgende onderverdeling te maken<sup>111</sup>:

- Afdelingsvloeroppervlak (AVO);
  - Vloeroppervlak werkplek + looproutes tussen werkplek;
  - Supplementaire afdelingsruimte (b.v. extra kasten, tafels voor faxen printers etc.);
 In het algemeen wordt aangehouden AVO is 55% van het Bruto vloeroppervlak.
- Nuttig vloeroppervlakte (NO) bestaat uit:
  - AVO;
  - Sanitaire ruimten, speciale ruimten, buitenberging en stalling.

In het algemeen wordt aangehouden NO is 70% van het totale Bruto vloeroppervlak.

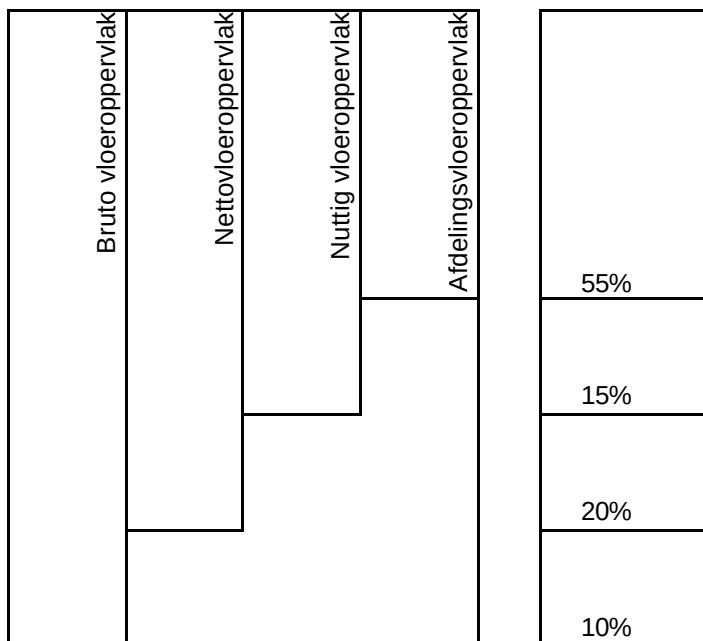
- Netto vloeroppervlak (NVO) bestaat uit:
  - NO;
  - Ruimten voor horizontaal en verticaal verkeer;
  - Technische-installatie ruimte.

In het algemeen wordt aangenomen NVO is 90% van het totale Bruto vloeroppervlak.

- Bruto vloeroppervlak (BVO) bestaat uit:
  - NO;
  - NVO;
  - Tarra vloeroppervlak (niet-statische bouwdelen, statische bouwdelen, ruimten langer dan 1,5 m).

Het BVO is 100% van de vloeroppervlakte oppervlakte.

De verschillende besproken oppervlakte met hun onderlinge procentuele verhoudingen is als volgt.



**N.B.** Het AVO bestaat voor 50% uitvloeroppervlak werkplek inclusief looproutes tussen werkplekken en 5% supplementaire afdelingsruimte.

<sup>111</sup> Kranendonk, ir P.F., *Bouwkostenmanagement*, Elsevier bedrijfsinformatie bv, Doetinchem, derde druk, 1999, blz. 120.

## **Bijlage 15: “Berekening vloeroppervlakten van Glocall”.**

| <b>Soort oppervlak</b>                       | <b>Aantal m2</b>    | <b>verhouding</b>  |
|----------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| <b><i>Afdelings vloeroppervlak (AVO)</i></b> | <b><i>303,5</i></b> | <b><i>55%</i></b>  |
| - vloeroppervlak werkplek                    | 303,6               |                    |
| <b><i>Nuttig vloeroppervlak (NO)</i></b>     | <b><i>455</i></b>   | <b><i>70%</i></b>  |
| - AVO                                        | 303,5               |                    |
| - sanitair                                   | 12,5                |                    |
| - vergaderruimte                             | 26                  |                    |
| - opslag                                     | 94                  |                    |
| - kantine                                    | 13                  |                    |
| - serverruimte                               | 6                   |                    |
| <b><i>Netto vloeroppervlak (NVO)</i></b>     | <b><i>511</i></b>   | <b><i>90%</i></b>  |
| - NVO                                        | 455                 |                    |
| - ruimten voor horizontaal verkeer           | 56                  |                    |
| <b><i>Bruto Vloeroppervlak (BVO)</i></b>     | <b><i>567</i></b>   | <b><i>100%</i></b> |
| - (NVO : 90) * 100                           | 511                 |                    |

De oppervlakten zoals hierboven vermeld zijn berekend aan de hand van de gegevens uit de meetstaat van Glocall, welke hieronder is weergegeven.

## Bijlage 16: “De bezettingsgraad per afdeling”.

|                          | Afdeling                   | Bezetting (in uren) | Fte/ Pte | Mogelijke wisselplek |
|--------------------------|----------------------------|---------------------|----------|----------------------|
| Freek Tempelaar          | Director                   | 40                  | fte      |                      |
| Mans LeJeune             | Director                   | 40                  | fte      |                      |
| Jesse van Straaten       | Director                   | 24 + 16 in Fr.      | fte      |                      |
| Joppe Hulsenbeck         | Sales                      | 40                  | fte      |                      |
| Caroline                 | Sales                      | 40                  | fte      |                      |
| Mariëks Smidt            | Sales                      | 40                  | fte      |                      |
| Nancy Nooyen             | Sales                      | 32                  | pte      | ja                   |
| Dhr. Tempelaar sr.       | Technische dienst          | 8                   | pte      | ja                   |
| Floris Birkman           | Marketing                  | 40                  | fte      |                      |
| Jeroen Jaspers           | Marketing                  | 40                  | fte      |                      |
| Marcel Steenhuis         | Marketing                  | 40                  | fte      |                      |
| Peter Schroder           | Logistics                  | 40                  | fte      |                      |
| PJ Meihuizen             | Logistics                  | 40                  | fte      |                      |
| Eddy Anthony             | Repair                     | 40                  | fte      |                      |
| Brian Storms             | Operations (Manager)       | 40                  | fte      |                      |
| DJ Ros                   | Operations                 | 40                  | fte      |                      |
| Wouter Lut               | Operations                 | 8                   | pte      |                      |
| Nico de Jong             | Project Manager            | 40                  | fte      |                      |
| Sanne Luesink            | Finance                    | 40                  | fte      |                      |
| Stalla Baan              | Finance                    | 24                  | pte      | ja                   |
| Jasper Hoekman           | Finance                    | 16                  | pte      | ja                   |
| Feemke Muskens           | Finance (Manager)          | 24                  | pte      | ja                   |
| Declan Mc Dermott        | Finance                    | 40                  | fte      |                      |
| Rafiek Alibux            | Finance                    | 40                  | fte      |                      |
| Paul van Eijk            | IT                         | 40                  | fte      |                      |
| Ronald Burgmeijer        | IT Developer               | 40                  | fte      |                      |
| Said Benyidir            | IT Developer               | 40                  | fte      |                      |
| Rene Boelaars            | IT Developer               | 40                  | fte      |                      |
| Dennis Plagmeijer        | Customer Support (manager) | 40                  | fte      |                      |
| Miranda Njoo             | Customer Support           | 40                  | fte      |                      |
| Fatima Mufti             | Customer Support           | 40                  | fte      |                      |
| Pim Karhof Rudi Brandels | Customer Support           | 40                  | fte      |                      |
| Robert Davis             | Customer Support           | 40                  | fte      |                      |
| Ben Ellis                | Customer Support           | 40                  | fte      |                      |
| Christian Rotscheidt     | Customer Support           | 40                  | fte      |                      |
| Madelon Vermeulen        | Customer Support           | 16                  | pte      | Ja                   |

## Bijlage 17: “Oppervlakten van een werkplek”.

Omdat we in kantoren steeds vaker flexibele werkplekken tegen komen, houdt de nieuwe NEN 1824 norm hier rekening mee. Ging de “oude” norm nog uit van werkplekken die uit minimaal 8 vierkante meter moest bestaan, in de nieuwe norm komen we dit begrip niet meer tegen. In de nieuwe situatie kan er een optelsom gemaakt worden van onderdelen die op een werkplek aanwezig zijn. Is er op een werkplek een plat beeldscherm: 1 vierkante meter, de medewerker is goed voor 4 vierkante meter. Als er ook nog een al dan niet verrijdbare ladekast aanwezig is op de werkplek komt er nog eens 1 vierkante meter bij, etc.

Na deze optelsom moet nog rekening gehouden worden met een aantal factoren die alsnog een nadelige invloed kunnen hebben op het welzijn van de medewerker. Als dit het geval is moet de ruimte nog ruimer worden bemeten.

De wettelijke basis voor de minimale afmetingen van werkplekken in kantoren is terug te vinden in artikel 3.19 van het Arbobesluit, welke luidt als volgt<sup>112</sup>:

1. De afmetingen en het luchtvolume van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de werknemer zonder gevaar voor de gezondheid of het welzijn zijn arbeid kan verrichten.
2. De afmetingen van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de werknemer bij het verrichten van zijn arbeid over voldoende bewegingsruimte beschikt.
3. Indien in verband met de aard van de arbeid niet aan het tweede lid kan worden voldaan, is in de nabijheid een besloten ruimte met voldoende bewegingsvrijheid voor de betrokken werknemers beschikbaar.

Naast het Arbobesluit moet een kantoorruimte ook voldoen aan bepaalde afmetingen. De verschillende afmetingen zijn vastgelegd in NEN 1824 en zijn als volgt<sup>113</sup>:

### *Minimumoppervlakte voor de medewerkers*

- 4 vierkante meter voor iedere werkplek die gewoonlijk langer dan 2 uur per dag wordt gebruikt, inclusief kantoorwerkstoel en circulatieruimte op de werkplek.

### *Minimumoppervlakte kantoorwerktafel*

- 1 vierkante meter voor een werkplek met een plat beeldscherm;
- 2 vierkante meter voor een CRT-beeldscherm;
- 1 vierkante meter voor een lees en schrijfvlak;
- 1 vierkante meter voor uitleg van tekeningen;
- 1 vierkante meter voor elke vrijstaande of verrijdbare ladekast

### *Minimumoppervlakte vergaderruimte*

- 2 vierkante meter per persoon.

Een standaard werkplek bij Glocall bestaat uit een bureau (met lees en schrijfvlak), een CRT-beeldscherm en een bureaustoel.

In vierkante meters is dit:

- 4 vierkante meter (minimum oppervlakte medewerker)
- 2 vierkante meter (CRT-beeldscherm)
- 1 vierkante meter voor lees en schrijfvlak

Totaal bestaat een standaard werkplek voor de medewerkers van Glocall uit minimaal 7 vierkante meter.

Ook al voldoet de werkplek aan het aantal vierkante meters van de norm dan kan het zijn dat de ruimte toch “te krap” bemeten is. Dit kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door:

---

<sup>112</sup> Wilders M.M.W., *Het compleet arbo-regelgevingboek 2001*, Kerckebosch-Zeist, blz. 143 artikel 3.19.

<sup>113</sup> Zie [www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=423](http://www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=423)

- Verblinding door direct lichtinval door ramen, maar ook door lichtarmaturen.
- Spiegelings van ramen, armaturen of lichte oppervlakten.
- Warme of koude straling vanaf de ramen.
- Ventilatioeroosters, luchtstromen, airconditioners.
- Lawaai.

Er worden in NEN 1824 zes standaard –kantoorfuncties onderscheiden. Bij alle functies is tenminste aanwezig: één bureaustoel, één werktafel, één ladenkastje onder het bureau en één staande kast.

De zes standaard-kantoorfuncties zijn als volgt te onderscheiden:

| type functie | omschrijving functie                                                                | minimum<br>opp. | optimum<br>opp. |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| functie 1    | heeft verder geen meubilair                                                         | 7               | 9               |
| functie 2    | heeft extra een beeldschermopstelling                                               | 9               | 11              |
| functie 3    | heeft extra een beeldschermopstelling en een overlegmogelijkheid                    | 11              | 12              |
| functie 4    | heeft extra een beeldschermopstelling en een overlegmogelijkheid voor vier personen | 13              | 14              |
| functie 5    | heeft extra een beeldschermopstelling en een overlegmogelijkheid voor zes personen  | 18              | 18              |
| functie 6    | houdt representatieve verplichtingen in                                             | 28              | 28              |

Voor een basis-werkplek (bestaande uit een kantoorstoel, een werktafel, een bergruimte onder de werktafel en een beeldschermopstelling) dient een functionele werkoppervlakte van minimaal 7 m<sup>2</sup> ter beschikking te zijn. In kantoorvertrekken is de situatie optimaal wanneer niet meer dan vier personen gehuisvest worden vanwege gebrek aan privacy, geluidshinder, onrust etc.

## Bijlage 18: “Huidige meetstaat van Glocall”.

| Huidige Meetstaat             |            |             |                 |                       |                               |            |
|-------------------------------|------------|-------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------|------------|
| Ruimten                       | functies * | oppervlakte | werkplekken     | Gewenste oppervlakten | Wettelijke normering Nen 1824 |            |
|                               |            | aantal m2   | aantal          | aantal m2             | Min.                          | optimum    |
| Freek Tempelaar               | 4          | 13          | 1               | -                     | 13                            | 14         |
| Mans Lejeune                  | 4          | 9           | 1               | -                     | 13                            | 14         |
| Jesse van Straaten            | 4          | 11,5        | 1               | -                     | 13                            | 14         |
| Brian, Paul, Nico en Billing  | 1          | 50          | 5               | -                     | 35 (5 * 7)                    | 45 (5 * 9) |
| Sales                         | 1          | 29          | 5               | -                     | 35 (5 * 7)                    | 45 (5 * 9) |
| Marketing                     | 1          | 25          | 4               | -                     | 21 (3 * 7)                    | 27 (3 * 9) |
| Logistiek                     | 1          | 13          | 2               | -                     | 14 (2 * 7)                    |            |
| IT                            | 1          | 28,5        | 4               | -                     | 21 (4 * 7)                    | 27 (4 * 9) |
| Eddy Technical service        | 1          | 17,5        | 1               |                       | 7                             | 9          |
| Feemke Muskens                | 3          | 7,5         | 1               | -                     | 11                            | 12         |
| Finance                       | 1          | 64,5        | 5               | -                     | 35 (5 * 7)                    | 45 (5 * 9) |
| Customer support              | 1          | 35          | 5               | -                     | 35 (5 * 7)                    | 45 (5 * 9) |
| logistiek opslag              | -          | 47          | -               | 80                    | -                             | -          |
| Serverruimte                  | -          | 6           | -               | 10                    | -                             | -          |
| Vergaderkamer                 | -          | 26          | 10              | -                     | 20 (10*2)                     | -          |
| halletje vergaderzaal         | -          | 11          | 0               | -                     | -                             | -          |
| gangetje marketing            | -          | 11          | 0               | -                     | -                             | -          |
| Sanitair groot                | -          | 10,5        | 2 wc + 2 bakken | 12,5                  | -                             | -          |
| Sanitair Finance              | -          | 1           | 1 wc            | -                     | -                             | -          |
| Sanitair entree               | -          | 1           | 1 wc            | -                     | -                             | -          |
| Opslag kantoorartikelen Brian | -          | 17          | 0               | -                     | -                             | -          |
| Opslag extra (2 *)            | -          | 30          | -               |                       | -                             | -          |
| Ontvangsthal (bank, tv)       | -          | 25          | 0               |                       | -                             | -          |
| Entree (kleine halletje)      | -          | 9           | 0               |                       | -                             | -          |
| Kantine                       | -          | 13          | 5               | 18                    |                               | -          |

## Bijlage 19: “Overzicht huurprijzen in de regio Den Haag”.

Huurprijzen per m2 in de regio Den Haag<sup>114</sup>:

| Plaats                                             | Gebied           | Huurprijs per m2 2003 |     | Gemiddelde huurprijs per m2 |
|----------------------------------------------------|------------------|-----------------------|-----|-----------------------------|
| Den Haag                                           | Beatrixpark      | 180                   | 195 | 187,5                       |
| Den Haag                                           | Binckhorst       | 86                    | 130 | 108                         |
| Den Haag                                           | Centraal Station | 147                   | 204 | 175,5                       |
| Den Haag                                           | Centrum          | 117                   | 200 | 158,5                       |
| Den Haag                                           | Congresgebouw    | 113                   | 150 | 131,5                       |
| Den Haag                                           | Laakhaven        | 79                    | 135 | 107                         |
| Den Haag                                           | Mariahoeve       | 98                    | 150 | 124                         |
| Den Haag                                           | Scheveningen     | 82                    | 140 | 111                         |
| Rijswijk                                           | Plaspolder       | 82                    | 140 | 111                         |
| Schevingen                                         |                  | 82                    | 140 | 111                         |
| Voorburg                                           |                  | 93                    | 147 | 120                         |
| Voorburg-Leidschendam                              |                  | 93                    | 147 | 120                         |
| Gemiddelde huurprijs per m2 voor de regio Den Haag |                  |                       |     | 130,2                       |

\* Huurprijzen in €/ m2 verhuurbaar oppervlak per jaar exclusief BTW, servicekosten en huurderspecifieke voorzieningen.

---

<sup>114</sup> Zie [www2.dtz.nl/modules/publications/publications.asp?id=5024](http://www2.dtz.nl/modules/publications/publications.asp?id=5024)

## **Bijlage 20: “Een mogelijke wijze van oplevering<sup>115</sup>”.**

- Representatieve entreehal, voorzien van receptie;
- Hoogwaardige klimaatinstallatie d.m.v. klimaatplafonds;
- Liften;
- Aansluiting op het stadsverwarming net;
- Brandrasters per 1.80 meter;
- Systeemplafond voorzien van hoogwaardige energie vriendelijke verlichtingsarmaturen;
- Nieuwe vloerbedekking;
- Fietsenstalling;
- Kabelgoten met aansluitingen voor elektra data en telefoon;
- Regelbare mechanische ventilatie;
- Per ruimte regelbare air-conditioning;
- Per ruimte regelbare Centrale verwarming;
- Toiletgroepen;
- Benodigde brandslanghaspels, transparanten en noodverlichtingsarmaturen;
- Warmtereflecterende beglazing met te openen ramen;
- Wandgoten ten behoeve van bekabeling van telefoon, datanet en 220 V stroom;
- Pantry per verdieping
- Draaikielpramen;
- Video bewaking in de parkeergarage.

De hierboven genoemde punten zijn voorbeelden, welke zijn samengevoegd van meerdere kantoorpanden die in prijsniveau verschillen. Per te huren pand valt te onderhandelen met de verhuurder over het opleveringsniveau. Voor de hand ligt dat geldt: hoe hoger de huurprijs, hoe hoger het opleveringsniveau is.

---

<sup>115</sup> Westbroek, van ing. R. Meeus vastgoed, “objectinformatie van het kantoorgebouw”, Den Haag, 2004.



## Bijlage 21: “Relatieschema en toekomstige plattegrond”.

| Relatiematrix toekomst |                 |              |                    |                      |       |           |           |        |               |              |            |               |    |              |              |      |
|------------------------|-----------------|--------------|--------------------|----------------------|-------|-----------|-----------|--------|---------------|--------------|------------|---------------|----|--------------|--------------|------|
|                        | Freek tempelaar | Mans Lejeune | Jesse van Straaten | Brian Storms/billing | Sales | Marketing | Logistics | Feemke | finance cred. | Finance deb. | c. Support | Systeembeheer | IT | Serverruimte | Nico de jong | Eddy |
| Freek Tempelaar        |                 | 1            | 1                  | 3                    | 3     | 3         | 3         | 3      | 3             | 3            | 3          | 3             | 1  | 1            | 3            | 3    |
| Mans Lejeune           | 1               |              | 1                  | 3                    | 1     | 2         | 3         | 3      | 3             | 3            | 3          | 3             | 3  | 3            | 3            | 3    |
| Jesse van Straaten     | 2               | 2            |                    | 3                    | 3     | 3         | 3         | 3      | 1             | 1            | 1          | 2             | 1  | 3            | 3            | 3    |
| Brian Storms/billing   | 3               | 3            | 1                  |                      | 3     | 3         | 2         | 1      | 3             | 2            | 3          | 1             | 3  | 3            | 3            | 3    |
| Sales                  | 3               | 1            | 3                  | 3                    |       | 2         | 3         | 3      | 1             | 1            | 2          | 3             | 3  | 3            | 3            | 3    |
| marketing              | 3               | 1            | 3                  | 3                    | 1     |           | 3         | 3      | 3             | 3            | 3          | 3             | 3  | 3            | 3            | 3    |
| Logistics              | 3               | 3            | 2                  | 3                    | 3     | 3         |           | 3      | 3             | 3            | 3          | 3             | 3  | 3            | 3            | 1    |
| Feemke                 | 3               | 3            | 2                  | 1                    | 3     | 3         |           |        | 1             | 1            | 3          | 3             | 3  | 3            | 3            | 3    |
| finance cred.          | 3               | 3            | 2                  | 1                    | 3     | 3         | 3         | 1      |               | 1            | 3          | 3             | 3  | 3            | 1            | 3    |
| Finance deb.           | 3               | 3            | 2                  | 1                    | 3     | 3         | 3         | 1      | 1             |              | 3          | 3             | 3  | 3            | 3            | 3    |
| C. support             | 3               | 3            | 1                  | 3                    | 2     | 3         | 3         | 3      | 3             | 3            |            | 3             | 1  | 3            | 3            | 3    |
| systeembeheer          | 2               | 3            | 2                  | 3                    | 3     | 3         | 3         | 3      | 3             | 3            | 3          |               | 1  | 1            | 3            | 3    |
| IT                     | 2               | 3            | 3                  | 3                    | 3     | 3         | 3         | 3      | 3             | 3            | 3          | 1             |    | 1            | 3            | 3    |
| Serverruimte           | 3               | 3            | 3                  | 3                    | 3     | 3         | 3         | 3      | 3             | 3            | 3          | 1             | 1  |              | 3            | 3    |
| Nico de Jong           | 3               | 3            | 1                  | 3                    | 3     | 3         | 3         | 3      | 1             | 1            | 3          | 3             | 3  | 3            |              | 3    |
| Eddy                   | 3               | 3            | 3                  | 3                    | 3     | 3         | 1         | 3      | 3             | 3            | 3          | 3             | 3  | 3            | 3            |      |

1 = Zeer belangrijke/ primaire relatie;

2 = Belangrijk/ secundaire relatie;

3 = Gewenst/ tertiaire relatie.

|         |           |        |       |                  |              |         |        |           |
|---------|-----------|--------|-------|------------------|--------------|---------|--------|-----------|
| Kantine | Marketing | Sales  |       | Mans             | Freek        | Systeem | Eddy   | Logistiek |
|         |           |        |       |                  |              |         |        |           |
|         | Finance   | Feemke | Jesse | Customer Support | Billing + IT |         | Server |           |

## Procesevaluatie

In dit hoofdstuk wordt het proces van het afstudeerproject geëvalueerd. Onderwerpen die aan de orde komen zijn de verwachtingen, werkwijze, eventuele knelpunten en weerstand.

### Verwachtingen

Van tevoren werd door de begeleider van Glocall, Jesse van Straaten, duidelijk gemaakt dat het onderzoek een bruikbaar antwoord diende op te leveren voor de organisatie met betrekking tot hun huisvestings probleem. Het moeten presteren en het hoge verwachtingsniveau van de organisatie, verhoogde bij mij de druk. Naar mate de tijd voortduurde werd de druk (voormijn gevoel) steeds iets hoger. Dit heb ik weten te temperen door Jesse continue feedback te geven en hem hoofdstukken die klaar waren te laten nakijken. Zodoende wist ik of ik in de goede richting zat of niet. Voor aanvang van het afstudeerproces leefde bij mij de wil om voor school en mijzelf af te studeren met een hoog cijfer. In de loop van het traject is heeft het gevoel om een goed eindproduct af te leveren voor Glocall de overhand genomen. De druk die er achter zat vanuit Glocall om goed te presteren heeft me goed gedaan. Ik ben iemand die altijd het beste presteert onder druk, dus nieuw was het niet. Het eindresultaat en mijn advies hebben voldaan aan de verwachting van de organisatie, iets wat mij erg tevreden stelt.

### Werkwijze

De AO indeling is ontstaan aan de hand van de subprobleemstellingen. Dit zijn de hoofdstukken geworden. Aan de hand van de hoofdstukken heb ik een planning gemaakt tot eind april. Dan zou het onderzoek afgerond moeten zijn zodat ik kon beginnen met een vervolg opdracht voor Glocall (of een verhuisplan schrijven of een adviesrapport met betrekking tot optimaliseren van de huidige huisvesting). De planning is er echter helemaal bij ingeschoten. Niet alleen heeft het onderzoek veel langer geduurd dan dat ik voor ogen had. Ook heb ik me niet aan de planning gehouden. Op een gegeven moment heb ik aan meerdere hoofdstukken tegelijk gewerkt. Interne en externe interviews liepen door elkaar heen en zo ook de deskresearch. Als ik weer iets tegen kwam dat ik kon gebruiken voor een ander hoofdstuk dan waar ik mee bezig was, ging ik daar mee verder om zo het ontstane idee gelijk te kunnen uitwerken. In theorie mag het zo niet werken, in de praktijk werkt het zo al jaren en heb ik dit ook in het laatste jaar niet kunnen veranderen ondanks de goede bedoelingen vooraf.

### Knelpunten

Bij de interne interviews is twee keer voorgekomen dat er echt iets uit de medewerkers getrokken moest worden, omdat er zelf bijna niets uit kwam. In beide gevallen heb ik het even laten rusten (ongeveer een half uur) zodat ze de tijd werd gegund om het interview en de vragen rustig voor zichzelf door te kunnen nemen en alvast na te denken over mogelijke antwoorden. Vervolgens is het interview hervat en was de respons in beide gevallen hoger en kwamen er toch nog bruikbare antwoorden uit.

Een tweede knelpunt was het onderdeel “De performance van de huisvesting”. In het begin had ik geen idee hoe dat aan te pakken. Na een aantal dagen gezocht te hebben op het internet voor een juiste aanpak en achtergrond informatie was er nog geen bevredigende oplossing gekomen. Bij toeval kwam ik achter het bestaan van de REN Quick Scan. Aan de hand hiervan is een begin gemaakt met het hoofdstuk. De rest wees zich van zelf.

Al met al hebben zich geen grote knelpunten voor gedaan die van directe invloed geweest zijn op het eindproduct.

### Weerstand

Vanaf dag één ben ik opgevangen door mensen die mij het gevoel gaven alsof ik daar al heel lang werkte. Vanaf het begin heb ik ook uitgelegd wat ik kwam doen en waarom. Bij het opvragen van de benodigde informatie werkte iedereen goed mee en bij de afname van de interne interviews was iedereen enthousiast en wilde zijn verhaal kwijt. Oprecht kan ik zeggen dat ik geen weerstand heb ondervonden van wie dan ook, dat iedereen positief stond tegen mijn komst en belangrijker nog tegen het onderzoek.