# JA! TALIS

# HUISVESTING ALS STRATEGISCH GOED

Een onderzoek naar de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting van Talis

**Student**: Robin Stoots
**Studentnummer**: 585318
**Geheimhouding**: Nee
**Opleiding**: Academie Diedenoort Facility Management
**Trefwoorden:** Huisvesting, kritische succesfactoren, prestatievelden, visie
**Docentbegeleider**: Ton Burg
**Afstudeerorganisatie:** Stichting Talis
**Studiejaar**: 2019-2020
**Datum**: 08-06-2020

*Illustratie kaft:* (Logo Talis)

# Titelpagina

| | |
|---|---|
| **Titel:** | Talis huisvesting als strategisch goed |
| **Ondertitel** | Een onderzoek naar de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting van Talis |
| **Auteur:** | Robin Stoots |
| **Studentnummer:** | 585318 |
| | |
| **Onderwijsinstelling:** | Hogeschool van Arnhem en Nijmegen |
| **Faculteit:** | Economie & Management |
| **Opleiding:** | Facility Management |
| **Adres:** | Laan van Scheut 10 |
| **Docentbegeleider:** | Dhr. Ton Burg |
| | |
| **Afstudeerorganisatie:** | Talis |
| **Plaats:** | Nijmegen |
| **Adres:** | Waalbandijk 18 |
| **Begeleiders:** | Dhr. Jan Koning (adviseur inkoop)<br>Mevr. Kim Kerckhoffs (beleidsadviseur duurzaamheid) |
| **Versienummer:** | 1 |
| **Datum:** | 8 juni 2020 |
| **Geheimhouding:** | Nee |
| **Kans:** | 1 |
| **Modulecode:** | HFMRAP1A.5 |

# Ephorusverklaring

Dear Robin Stoots,

Your document has been handed in to Turnitin | Ephorus and your teacher Jacqueline Laus (jacqueline.laus@han.nl) has been notified.

Your document's unique identifier is:
67eca907-3322-45ad-adf4-f34781502eb3.

We recommend you print or save this page for future reference.

Code: HFM-AFS
Date: Monday, June 8, 2020 10:49:28 AM CEST

Your data:
Robin Stoots
Stichting Talis Burg
robinstoots17@gmail.com

Your teacher:
Jacqueline Laus
jacqueline.laus@han.nl

# Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport 'Ja! Talis huisvesting als strategisch goed' dat ingaat op de toekomstige huisvestingsbehoefte van Talis. Het adviesrapport is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Facility Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
Na het afronden van de HAVO begon ik als zestienjarige jongen aan deze opleiding. Als ik terugblik op deze periode ben ik me bewust van de stappen die ik heb gemaakt op zowel persoonlijk als zakelijk gebied. Ik sta steviger in mijn schoenen, heb leren presenteren en heb inzicht gekregen in het bedrijfsleven. Volgens mij is deze ontwikkeling het allerbelangrijkst.
Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van februari 2020 tot juni 2020 in opdracht van woningcorporatie Talis.

Ik heb het onderzoek ervaren als interessant, maar complex. De beperkingen die het heersende COVID-19 virus met zich meebracht, vroeg om aan aanpassing en flexibiliteit. Ik ben blij dat ik ondanks deze ontwikkeling het onderzoek een goede manier voort heb kunnen zetten.

Bij dezen wil ik graag Kim Kerckhoffs en Jan koning bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning die zij mij de afgelopen periode vanuit Talis hebben geboden. Zij hebben ontzettend veel tijd vrij gemaakt om mee te denken, te sparren over het onderzoek en mij van feedback te voorzien.
Daarnaast wil ik Ton Burg bedanken die mij de afgelopen periode heeft begeleid vanuit de HAN. Hij was altijd bereidt mij te helpen en antwoord te geven op mijn vragen. Naast deze begeleiding heeft Ton mij de afgelopen jaren in verschillende vakken les gegeven. Een frisse docent die binding creëert met zijn klassen en studenten.

Ook de medewerkers van Talis en de huurdersvereniging Accio wil ik bedanken voor haar medewerking in het onderzoek. Zonder haar respons was het uitvoeren van het onderzoek niet mogelijk.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Robin Stoots
Nijmegen, 8 juni 2020

# Managementsamenvatting

De aanleiding van het onderzoek betreft het aflopende huurcontract van het huidige kantoor van Talis aan de Waalbandijk in Nijmegen. In dit contract is opgenomen dat de verhuurder dit contract na acht jaar kan opzeggen. Talis verwacht per 1 september 2022 het pand te moeten verlaten.

De projectgroep huisvesting heeft nog geen actueel inzicht in de eisen en wensen/randvoorwaarden die Talis en haar stakeholders stellen aan de functionele, technische, esthetische en economische huisvestingsprestaties. De huisvestingsontwikkeling biedt Talis de mogelijkheid de huidige huisvestingsbehoefte in kaart te brengen, zodat de toekomstige huisvesting hier optimaal op kan aansluiten. Op basis hiervan is de volgende doelstelling geformuleerd: *'Het in kaart brengen van de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting van Talis, zodat zij op basis hiervan gedurende het huisvestingstraject weloverwogen keuzes kan maken.'*

Om dit in kaart te kunnen brengen is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *'Wat zijn de kritische succesfactoren omtrent de huisvestingsprestaties van Talis toekomstige huisvesting?'.*
Het betreft zowel een kwalitatief als kwantitatief onderzoek. Diepte-interviews met het top- en middenmanagement van Talis en het bestuur van Accio geven inzicht in de strategische afwegingen. De enquête voor alle medewerkers geeft inzicht in de tevredenheid over de huidige huisvesting zodat dit Talis dit in haar toekomstige huisvesting kan optimaliseren.

Uit het onderzoek blijkt dat de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting zijn: *Zichtbaar & aanwezig, betaalbaarheid, duurzaamheid, imago-ondersteuning, het stimuleren van ontmoeting & samenwerking en functionaliteit.* Een goede bereikbaarheid en het vestigen in een gebied waar Talis de komende jaren de meeste toegevoegde waarde kan bieden voor huurders of de leefbare stad/dorp behoren tot *zichtbaar & aanwezig* willen zijn. De locatie, die voortvloeit uit het zichtbaar & aanwezig willen zijn, is leidend.

De eerste te beantwoorden vraag voor Talis is waar zij zichtbaar en aanwezig wil zijn of met haar huisvesting een bijdrage kan leveren aan de stad Nijmegen of het dorp Wijchen. Binnen deze afweging van locaties spelen bereikbaarheid, duurzaamheid, eigendom/huur en betaalbaarheid een rol. Het advies is te richten op centrale locaties, om met het hoofdkantoor dichtbij huurders te zijn, wat samenwerking en ontmoeting stimuleert of bij ontwikkelingsgebieden om een bijdrage te leveren aan de leefbare stad of het dorp. Talis dient privacy rondom het fysiek vraagpunt te waarborgen. I.v.m. flexibiliteit en de bijdrage aan wie Talis wil zijn heeft huur van de toekomstige huisvesting voorkeur. Daarnaast is het advies te focussen op bestaande bouw in verband met duurzaamheid en haar vastgoedstrategie. Op het gebied van duurzaamheid dient Talis haar voorbeeldfunctie naar de huurders te volgen. Zorg, met extra aandacht voor het OV, voor een goede bereikbaarheid met elk type vervoer. Medewerkers hebben behoefte aan meer concentratie-mogelijkheden. Het advies is akoestiek en het naleven van gedragsregels aandacht te geven en te kijken naar mogelijkheden om stilte- en niet-stilte-zones op een transparante en flexibele manier van elkaar af te kunnen sluiten. Ook het wisselen van werkplek bij een veranderende activiteit vraagt aandacht, evenals het creëren van bewustwording bij medewerkers van de gevolgen van het niet naleven van de gedragsregels. Tot slot is een aanbeveling te kijken naar mogelijkheden om het huidige binnenklimaat te optimaliseren en hier rekening mee te houden in de toekomstige huisvesting. Temperatuur, tochtinval en het kunnen beïnvloeden van de hoeveelheid daglicht zijn belangrijke aspecten.

# Inhoudsopgave

**Voorwoord** ..... **4**
**Managementsamenvatting** ..... **5**
**Hoofdstuk 1 Inleiding** ..... **8**
**Hoofdstuk 2 Organisatiediagnose** ..... **9**
2.1 Talis algemeen ..... 9
2.1.1 Geschiedenis ..... 9
2.1.2 Feiten en cijfers ..... 9
2.2 De Facilitaire organisatie ..... 9
2.3 Interne analyse ..... 10
2.4 Externe analyse ..... 12
2.5 Conclusie organisatieanalyse ..... 14
**Hoofdstuk 3 Probleemanalyse** ..... **15**
3.1 Aanleiding ..... 15
3.2 Probleemstelling ..... 15
3.3 Theoretisch kader ..... 16
3.3.1 Huisvestingsmanagement ..... 16
3.3.2 Stakeholders bij huisvesting ..... 18
3.3.3 Relatie onderzoek met theoretisch kader ..... 19
3.4 Doelstelling ..... 21
3.5 Onderzoeksvragen ..... 21
3.5.1 Hoofdvraag ..... 21
3.5.2 Deelvragen ..... 21
3.5.3 Adviesvraag ..... 21
3.6 Afbakening ..... 21
3.7 Eerdere relevante onderzoeken ..... 22
**Hoofdstuk 4 Onderzoeksmethode** ..... **23**
4.1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek ..... 23
4.2 Verantwoording meetinstrument ..... 23
4.2.1 Enquête ..... 23
4.2.2 Diepte-interviews ..... 24
4.3 Onderzoekscomponenten ..... 25
**Hoofdstuk 5 Onderzoeksresultaten** ..... **27**
5.1 Huisvestingsambities toekomstige huisvesting ..... 27
5.2 Eisen en wensen functionele huisvestingsprestaties ..... 30
5.2.1 Bereikbaarheid ..... 30
5.2.2 Fysiek welbevinden & comfort ..... 32

5.2.3 Werkplekconcept ..... 34
5.2.4 Conclusie ..... 38
5.3 Randvoorwaarden technische huisvestingsprestaties ..... 39
5.4 Randvoorwaarden esthetische huisvestingsprestaties ..... 42
5.5 Randvoorwaarden financieel-economische huisvestingsprestaties ..... 43
**Hoofdstuk 6 Conclusie ..... 45**
**Hoofdstuk 7 Advies ..... 47**
**Hoofdstuk 8 Implementatieplan ..... 49**
**Hoofdstuk 9 Evaluatie ..... 51**
**Hoofdstuk 10 Bibliografie ..... 52**
**Hoofdstuk 11 Bijlagen ..... 56**
Bijlage A: De branche voor woningcorporaties ..... 56
Bijlage B: Aanvulling interne analyse ..... 58
Bijlage C: Organogram Talis ..... 62
Bijlage D: Aanvulling externe analyse ..... 63
Bijlage E: Ontwikkeling inwonersaantal Nijmegen ..... 65
Bijlage F: Grafieken externe analyse ..... 66
Bijlage G: Projectbetrokkenen ..... 67
Bijlage H: Enquête ..... 68
Bijlage I: Transcriptie interview manager Verhuur & Verkoop ..... 76
Bijlage J: Transcriptie Manager Vastgoed ..... 81
Bijlage K: Voorbeeld coderingsschema ..... 84
Bijlage L: Lijst interview respondenten ..... 88
Bijlage M: Vragen- en topiclijst ..... 89
Bijlage N: Grafieken enquête ..... 92
Bijlage O: Gewenste uitstraling volgens medewerkers ..... 129

# Hoofdstuk 1 Inleiding

Soms zien organisaties huisvesting als een noodzakelijk kwaad. Het is een onmisbaar bedrijfsmiddel dat relatief hoge kosten, complexiteit en risico's met zich meebrengt.
Een trend binnen Facility Management is echter dat men niet alleen kijkt naar de kosten van Facility Management, maar ook oog heeft voor de toegevoegde waarde die dit vakgebied een organisatie kan bieden. Huisvesting, als onderdeel van Facility Management, levert toegevoegde waarde op het moment dat deze bijdraagt aan het realiseren van strategische organisatiedoelen. Vanuit deze invalshoek kan huisvesting worden beschouwd als strategisch goed.

Om deze reden stellen organisaties vaak, in het verlengde van haar organisatiestrategie, een huisvestingsstrategie op. Het ontwikkelen van een huisvestingsstrategie doet men door de prestaties (aanbod) af te stemmen op de behoefte (vraag). Omdat het huurcontract van het huidige hoofdkantoor naar verwachting in september 2022 afloopt, is Talis op zoek naar een nieuwe huisvesting. Het onderzoek focust zich daarom op de vraaganalyse, oftewel, het in kaart brengen van de huisvestingsbehoefte.

Naar aanleiding van gesprekken met projectbetrokkenen is de volgende probleemstelling geformuleerd: '*De projectgroep huisvesting heeft nog geen actueel inzicht in de eisen en wensen/randvoorwaarden die Talis en haar stakeholders stellen aan de functionele, technische, esthetische en economische huisvestingsprestaties. De huisvestingsontwikkeling biedt Talis de mogelijkheid de huidige huisvestingsbehoefte in kaart te brengen, zodat de toekomstige huisvesting hier optimaal op kan aansluiten. Het betreft dus een probleem in brede zin'.*

De doelstelling van het onderzoek luidt als volgt:
*Het in kaart brengen van de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting van Talis, zodat zij op basis hiervan gedurende het huisvestingstraject weloverwogen keuzes kan maken.*

Om de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting in kaart te brengen, is de volgende hoofdvraag opgesteld: *'Wat zijn de kritische succesfactoren omtrent de huisvestingsprestaties van Talis toekomstige huisvesting?'.* Dit is de centrale vraag in het onderzoek. Hoe en met behulp van welke deelvragen het onderzoek deze hoofdvraag beantwoordt, is beschreven in hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4.

**Leeswijzer**
Dit rapport begint in hoofdstuk 2 met een organisatiediagnose. Hoofdstuk 3 betreft de probleemanalyse. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 4 de onderzoeksmethode en hoofdstuk 5 de onderzoeksresultaten. De conclusie van het onderzoek is te vinden in hoofdstuk 6 waarna in hoofdstuk 7 een aanbeveling wordt gedaan. Hoofdstuk 8 gaat in op de implementatie en hoofdstuk 9 betreft de evaluatie en discussie van het onderzoek. Tot slot zijn de geraadpleegde bronnen te vinden in hoofdstuk 10 en de bijlagen te vinden in hoofdstuk 11.

# Hoofdstuk 2 Organisatiediagnose

*Dit hoofdstuk brengt Talis als organisatie in kaart. Allereerst komt Talis in haar algemeenheid aan bod, daarna volgt een beschrijving van de facilitaire organisatie en tot slot is er een analyse gedaan van de interne en externe omgeving.*

## 2.1 Talis algemeen

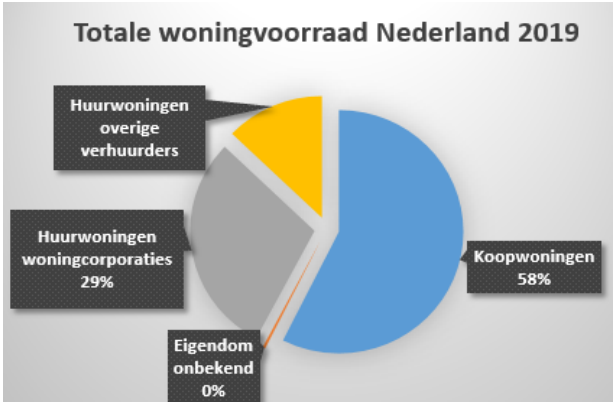
Stichitng Talis is een woningcorporatie en bouwt, verhuurt en beheert ongeveer 14.000 woningen in de regio Nijmegen en Wijchen. Talis zorgt voor passende, betaalbare en toekomstbestendige woningen in goed functionerende wijken, in combinatie met goede zorg (Talis, z.d.).

### 2.1.1 Geschiedenis

Talis bestaat sinds 1 januari 1999 en is ontstaan uit een fusie tussen de Katholieke woningvereniging Kolping uit Nijmegen en woningstichting Mgr. Dr. Ariëns uit Wijchen. Talis was op dat moment met 121 personeelsleden en 13.413 woningen de grootste sociale verhuurder van het woningmarktgebied Zuid-Gelderland. (Huis van de Nijmeegse geschiedenis, z.d.).

### 2.1.2 Feiten en cijfers

In 2018 werken er bij Talis 162 medewerkers, waarvan 83 vrouwen en 79 mannen. Talis verhuurt in 2018 in totaal 13.818 woningen, waarvan 4.282 in Wijchen en 9.536 in Nijmegen. Hiervan betreffen 703 zorgwoningen.
Talis ontvangt jaarlijks ruim 90 miljoen euro aan huurinkomsten. De niet-beïnvloedbare kosten bedragen 15 tot 20 miljoen euro (heffingen, belastingen, salarissen, etc.). Daardoor resteert er c.a. 70 tot 75 miljoen die Talis vervolgens weer uitgeeft. Het merendeel daarvan (ca 90 %) wordt besteed aan nieuwbouw en onderhoudswerkzaamheden, waarin duurzaamheid een steeds belangrijker wordend thema is.



*Figuur 1 Woningvoorraad Nederland (eigen werk)*

De huurdersvereniging van Talis, genaamd Accio, heeft 1800 leden. Zij komt op voor de belangen van huurders van Talis en overlegt als huurdersvereniging met Talis over beleids- en organisatiebrede onderwerpen.

Om meer inzicht te krijgen in de relaties van Talis is onderzoek gedaan naar de branche van woningcorporaties. Informatie over de activiteiten van woningcorporaties, de omvang van de branche en de rol van de overheid is te vinden in bijlage A.

## 2.2 De Facilitaire organisatie

Talis heeft geen centrale facilitaire afdeling. Alle verschillende vakdisciplines, zoals inkoop, huisvesting, schoonmaak, duurzaamheid en ICT zijn gedecentraliseerd binnen de organisatie. Naast bouw- en onderhoudsprojecten heeft Talis (langjarige) contracten voor onderhoud liften, onderhoud groenvoorziening, onderhoud verwarmingsinstallaties en schoonmaak in de woningcomplexen. Deze contracten worden beheerd door verschillende projectleiders binnen het

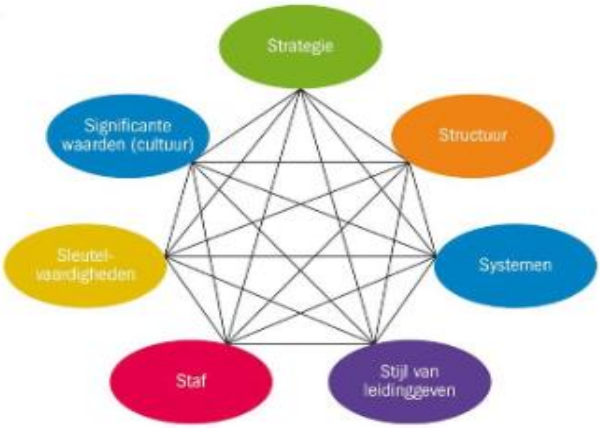
team Vastgoed. De bouw- en onderhoudsprojecten worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van projectmanagers en de manager Vastgoed, die ook budgetverantwoordelijk zijn en daarmee feitelijk zelfstandig inkopen. De overige inkopen (kantoorartikelen, ICT, etc.) worden verricht door verschillende personen, met als budgetverantwoordelijke de betreffende manager.

Het kantoor in Nijmegen (op het Honig-complex) wordt gehuurd, waarbij de energie via het huurcontract wordt afgerekend. Op dezelfde wijze huurt Talis een kantoorruimte in cultureel centrum Het Mozaïek in Wijchen en een balie in het gemeentekantoor van Wijchen. Tenslotte heeft Talis nog een kantoor in Wijchen, van waaruit deels ook het reparatie-onderhoud wordt uitgevoerd. Dit gebouw is in eigendom van Talis. Het beheer van de gebouwen wordt, voor zover van toepassing, uitgevoerd door een projectleider van het team Vastgoed. De schoonmaakwerkzaamheden in het hoofdkantoor en het kantoor in Wijchen worden uitgevoerd binnen de eerder genoemde langjarige contracten (Koning, Kerckhoffs, & Zondag, Tweede gesprek , 2019).

## 2.3 Interne analyse

Inzicht in sterktes, zwaktes en kenmerken van een organisatie is van essentieel belang voor strategieontwikkeling. Dit maakt dat inzicht in de organisatie ook van belang is voor huisvestingsvraagstukken. Huisvesting levert immers alleen toegevoegde waarde voor zover deze bijdraagt aan het realiseren van de organisatiestrategie.

Het 7s-model, ontwikkeld door McKinsey, kan als kapstok fungeren om een organisatie te analyseren. De gedachte dat alle zeven organisatie-elementen op elkaar dienen aan te sluiten, past bij de gedachte dat een huisvestingsstrategie dient aan te sluiten op de organisatiestrategie (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014). Dit gegeven, gecombineerd met het feit dat het 7s-model zowel de harde als de zachte organisatiekenmerken in kaart brengt, zijn de redenen dat dit model is gebruikt voor het analyseren van Talis als organisatie. De strategie, de structuur en de significante waarden zijn het meest relevant in het onderzoek en zijn hieronder geanalyseerd. Een uitwerking van de overige S-en zijn in bijlage B te vinden.



*Figuur 2 &s-model McKinsey (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014)*

**Strategie**

De strategie betreft de doelstellingen van een organisatie en een ondernemingsplan om deze doelstellingen te realiseren. De organisatiedoelstellingen heeft Talis vastgelegd in een missie en een visie.

De missie van Talis luidt als volgt: (Talis, z.d.):

*'we bieden een steun in de rug door middel van passende en betaalbare huisvesting aan klanten die niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien'.*

De visie van Talis luidt als volgt:

*'We nemen als huisvester onze verantwoordelijkheid in het netwerk van wonen, welzijn en zorg. Daarbij is onze inspanning gericht op het creëren van duurzame en vitale leefgemeenschappen.*

Iedere vijf jaar stelt Talis een ondernemingsplan op. Hierin beschrijft zij haar koers, waar zij voor staat, waar ze aan werkt en welke keuzes ze maakt. In het ondernemingsplan 2018-2022 'Op zoek naar wat we niet weten' beschrijft Talis haar perspectief op een vijftal onderwerpen die essentieel zijn bij het nastreven van haar missie en visie (Talis, z.d.)':

- Het perspectief op *betaalbaarheid*
- Het perspectief op *wonen en zorg*
- Het perspectief op *duurzaamheid*
- Het perspectief op *vastgoedontwikkeling*
- Het perspectief op *organisatieontwikkeling*

Wanneer men de theorie van Treacy en Wiersema over waardestrategieën (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014) koppelt aan Talis, kan worden geconcludeerd dat Talis het meeste waarde toevoegt op het gebied van customer intimicy. Dit komt tot uitdrukking in het ondernemingsplan waarin Talis aangeeft veel oog te hebben voor de sociale kant van wonen, de individuele huurder en haar woningen aanpast en bouwt naar behoefte van de markt. De vermelding die Talis heeft ontvangen van de jury van de architectuurprijs Nijmegen 2019 als erkenning voor de manier waarop zij haar bewoners betrekt bij de projecten Kolping en Rentmeester, bevestigt dit.

**Structuur**

Talis heeft haar organisatie ingericht volgens het tweelagen bestuursmodel: een raad van bestuur (RvB) met twee bestuurders en een raad van commissarissen (RvC) van vijf personen. De taken en verantwoordelijkheden van het RvB en RvC zijn vastgelegd in de statuten (Talis, 2018).

Uit het organogram van Talis (Bijlage C) blijkt dat er sprake is van interne differentiatie, ook wel een functionele indeling. Talis groepeert medewerkers in teams door te kijken naar de functie die ze in de organisatie bekleden. Een nadeel van interne differentiatie kan zijn dat de samenhang tussen afdelingen uit het oog verloren kan worden (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014).
Het team vastgoed is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de woningen die de afdeling verhuur & verkoop, verhuurt of verkoopt. Hierdoor is er behoefte aan coördinatie en overleg.

Direct onder de raad van bestuur (RvB) vallen zeven teams, te weten: Verhuur & verkoop, Vastgoed, Leefbaarheid, Projectmanagement vastgoed, Klantcontact centrum Welkom, Bedrijfsvoering en Advies & ondersteuning (A&O).
De RvB wordt ondersteund door het bestuursteam en de controller. Het bestuursteam is o.a. verantwoordelijk voor het doorspelen van vraagstukken vanuit het bestuur naar de organisatie om storing en ruis binnen de primaire processen (verhuur & verkoop, vastgoed & leefbaarheid) te beperken.

Talis is een platte organisatie en kan worden gezien als een lijnstaf organisatie. Hoewel de afdelingen A&O, Welkom en bedrijfsvoering in de lijn zijn gepositioneerd en niet in de staflijn, zijn zij wel ondersteunend aan de primaire processen.
Talis heeft geen specifieke medewerker in dienst die zich bezighoudt met huisvestingsmanagement. Om deze reden is er een projectgroep opgericht die komende periode gaat werken aan het huisvestingsvraagstuk. Voor een uitgebreide toelichting op de organisatiestructuur en de verantwoordelijkheden per afdeling wordt verwezen naar Bijlage B.

**Significante waarden**
Talis heeft haar kernwaarden ingebed in het vorige ondernemingsplan 'Huisvesten en verbinden 2013-2017'. Huurders en samenwerkingspartners ervaren Talis als *zakelijk, sociaal, transparant* en *ondernemend.* Deze kernwaarden zijn nog steeds van toepassing (Zondag, Kernwaarden Talis, 2020). Intern onderzoek naar de kernwaarden van Talis haar medewerkers wijst uit dat zij zich leiden door *zelfsturing* en *maatschappelijke meerwaarde*. Deze zes kernwaarden dienen de missie van Talis en kenmerken Talis en haar medewerkers. Talis heeft haar kernwaarden als volgt uitgewerkt (Talis, 2015):

- *We zijn een verantwoordelijke verbinder*
  Om mensen die niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien te helpen en om een bijdrage te leveren aan het creëren van vitale en duurzame leefgemeenschappen is Talis ondernemend en staan wij midden in de samenleving. Naar samenwerkingspartners en naar onze huurders zoeken we de juiste balans tussen zakelijk en sociaal. Transparantie is hierbij een centraal uitgangspunt dat helpt bij het leggen van verbindingen tussen netwerkpartners en huurders die hier behoefte aan hebben.
- *We vinden zelfstandigheid en betrokkenheid belangrijk*
  Zowel onze medewerkers als onze huurders zijn zelfstandig en betrokken. Een duurzame en vitale leefgemeenschap die gekenmerkt wordt door betrokken huurders met zelfregie is slechts voor een deel van buitenaf te creëren. Wij kunnen niet bepalen en opleggen wat goed is voor onze huurders en sluiten daarom aan bij hun initiatieven. Ondersteund door te zorgen voor een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. In hun dagelijkse werkzaamheden opereren onze medewerkers volgens zelfsturing. Zakelijk houdt in dat zij financiële kaders en controle niet uit het oog verliezen. Daarnaast maken zij het liefst gebruik van beproefde en bewezen methoden, in plaats van te experimenteren met maatschappelijk vermogen.

Talis heeft een gedragscode genaamd 'Talis integer'. Deze is te vinden in bijlage B.
Talis streeft naar een open en transparante bedrijfscultuur. Dit komt o.a. naar voren in het werkplekconcept dat gebaseerd is op activiteit gerelateerd werken. Zowel concentratiewerkplekken, overlegruimtes en de bestuurskamer zijn van glas. Het bestuur wilt zichtbaar en transparant zijn voor de organisatie (Koning, Rondleiding, 2020).

## 2.4 Externe analyse

Naast inzicht in de interne organisatie zijn er ook externe ontwikkelingen van belang voor Talis in het algemeen en de toekomstige huisvesting. Welke kansen liggen er voor Talis en haar toekomstige huisvesting en waar dienen we rekening mee te houden? In de omgeving van een organisatie zijn drie lagen te onderscheiden: (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014):

- De algemene organisatieomgeving
- De indirecte organisatieomgeving
- De directe organisatieomgeving

In paragraaf 2.1 is al een marktgeoriënteerde definitie van de algemene organisatieomgeving gegeven door te kijken naar de branche waarin Talis opereert. Daarnaast beschrijft de interne analyse (paragraaf 2.3) de directe organisatieomgeving.
De indirecte organisatieomgeving heeft betrekking op externe ontwikkelingen die van invloed zijn op de organisatie. Een bekend model om de indirecte organisatieomgeving te analyseren is het DESTEP-model. Dit model brengt demografische-, economische-, sociaal-culturele-, technologische-,

ecologische-, en politieke ontwikkelingen in kaart die kansen of bedreigingen vormen voor de organisatie. Een uitgebreide analyse is opgenomen in bijlage D.

**Demografische ontwikkelingen**

- De gemeente Nijmegen verwacht een blijvende groei van de Nijmeegse bevolking. De sterkste groei de komende jaren is te zien bij de ouderen. (Gemeente Nijmegen, 2018).
- Tussen de stadsdelen in Nijmegen loopt de bevolkingsontwikkeling sterk uiteen. In stadsdelen waar veel gebouwd wordt, met name de Waalsprong, het Waalfront en het stadscentrum, gaat het aantal inwoners sterk toenemen (Gemeente Nijmegen, 2018). De grafiek in bijlage E laat de inwonersontwikkeling per gebied zien.
- De gemeente Wijchen verwacht in 2035 een inwonersaantal van c.a. 42.229. In 1995 was het inwonersaantal 36.006. (RIVM, 2019).

**Economische ontwikkelingen**

- Doordat sinds 2016 de vraag naar kantoorruimtes toeneemt en het aanbod van kantoorruimtes afneemt, is er zowel in Nijmegen als Wijchen, momenteel sprake van een redelijk krappe markt. Met name in centrale delen van Nijmegen is het aanbod gering. (Gemeente Nijmegen, z.d.)
  In bijlage F is het kantooraanbod in Nijmegen en Wijchen van de afgelopen jaren te zien.
- Op sommige locaties in Nijmegen zal door de toegenomen dynamiek sprake zijn van opwaartse bewegingen van het (huur)prijsniveau (Dynamis, 2019). Een overzicht van de huurprijzen per $m^2$ in de deelgebieden van Nijmegen en Wijchen is te vinden in bijlage F.
- Er is een groeiende vraag naar flexibele kantoren. Volgens het CBRE is het niet meer vanzelfsprekend dat kantoorgebruikers contracten afsluiten voor een periode van tien jaar. Huurders willen meer flexibiliteit bij het afsluiten van een huurovereenkomst (F-facts, 2018).
- Met ingang van 2019 gelden nieuwe regels voor de verwerking van lease in de jaarrekening van ondernemingen die volgens de verslaggevingsregels van de International Accounting Standards Board (IASB) rapporteren. Onder de nieuwe regels dienen naast financial-lease-contracten ook operational-lease-contracten op de balans te worden opgenomen. Dit geldt echter niet voor huur (Dirk Zwager, 2018).

**Sociaal-culturele ontwikkelingen**

- Aantrekkelijke en gezonde werkomgevingen vormen een steeds belangrijkere rol in de keuze voor potentiele werknemers om voor een werkgever te kiezen. (Syntrus real estate & finance, 2019).
- De stad Nijmegen zal in de komende jaren sneller groeien dan gepland. De nieuwe huizen en banen komen vooral in de Waalsprong (Noord), Waalfront (West), het centrum, de stationsomgeving, Winkelsteeg, Heyendaal en rond het Maas-Waalkanaal (De Gelderlander, 2020).
- In Wijchen wordt de komende jaren voornamelijk gebouwd in de volgende gebieden: Wijchen centrum (tussen het kasteel en het Wijchens meer), Wijchen-west en Wijchen-zuid (Lankhorst, 2020).

**Ecologische/politieke ontwikkelingen**

- Woningcorporaties spraken in 2017 de ambitie uit alle woningen voor 2050 CO2-neutraal en gasloos te maken (Aedes, 2019).
- Circulariteit is een veelbesproken onderwerp. Om circulariteit te vertalen naar gebouwen is in januari 2015 de Green Deal Circulaire gebouwen opgezet in samenwerking met de Rijksdienst voor ondernemen Nederland (RVO). (Maatman, 2016).
- De kantorenmarkt heeft te maken met een grote duurzaamheidsopgave. Het verplichte minimale energielabel C moet per 1 januari 2023 bereikt zijn om volgens het bouwbesluit nog als kantoor gebruikt te mogen worden (Syntrus real estate & finance, 2019).

## 2.5 Conclusie organisatieanalyse

Het ingevulde 7s-model voor Talis toont geen tegenstrijdigheden en vormt een passend geheel. Ter illustratie: Talis heeft 'transparantie' opgenomen als een van haar kernwaarden. Dit komt terug in de stijl van leidinggeven en in de sleutelvaardigheden. Relevant voor het onderzoek zijn de (organisatie)strategie die als onderlegger fungeert voor de huisvestingsstrategie en de kernwaarden die aangeven waar Talis voor staat. De betrokkenheid bij de huurders en Talis aandacht voor duurzaamheid kunnen als sterke en onderscheidende punten worden beschouwd.

Relevante externe ontwikkelingen voor de toekomstige huisvesting, voortvloeiend uit de DESTEP-analyse, zijn het verplichte energielabel C voor de kantorenmarkt per 1 januari 2023 en de huidige, relatief krappe, kantorenmarkt. Ook de demografische ontwikkelingen in Wijchen en Nijmegen zijn van belang, omdat de prestatieafspraken met de gemeentes hier deels op berust zijn. Hieruit blijkt dat in Nijmegen de komende jaren de grootste bouwopgave ligt in de Waalsprong, het Waalfront, Winkelsteeg, de stationsomgeving, Heyendaal en het Maaswaal-kanaal. In Wijchen zijn de ontwikkelingsgebieden; Wijchen centrum (tussen het kasteel en het Wijchens meer), Wijchen-West en Wijchen-Zuid.

# Hoofdstuk 3 Probleemanalyse

*In dit hoofdstuk staat de probleemanalyse centraal. Allereerst komt de aanleiding van het onderzoek aan bod. Vervolgens is het probleem binnen de organisatie vastgesteld met een bijhorend theoretisch kader. Hierop volgen de doelstelling en onderzoeksvragen. Het hoofdstuk sluit af met de afbakening van het onderzoek. Hoe breed en diep gaat het onderzoek? En waarom zijn bepaalde keuzes gemaakt in de scope-bepaling.*

## 3.1 Aanleiding

De aanleiding van het onderzoek betreft het aflopende huurcontract van het huidige kantoor aan de Waalbandijk in Nijmegen. Het grootste deel van de medewerkers werkt vanuit dit pand. Ook kunnen huurders hier terecht voor vragen of gesprekken. In 2014 heeft Talis een tienjarig huurcontract afgesloten. In dit contract is opgenomen dat de verhuurder dit contract na acht jaar kan opzeggen. Dit in verband met de snelheid waarmee de nieuwe wijk Waalfront ontwikkeld wordt voor woningbouw, waarbij het huidige kantoor van Talis wordt gesloopt. Talis verwacht dat er beroep wordt gedaan op deze clausule, waardoor zij het pand per 1 september 2022 dient te verlaten. Door het kapitaalintensieve karakter van huisvesting en de lange planningshorizon verdient dit vraagstuk nu al aandacht.

*Figuur 3 Hoofdkantoor Talis (Talis, z.d.)*

## 3.2 Probleemstelling

Het aflopende huurcontract biedt Talis de mogelijkheid voor het ontwikkelen van een nieuwe huisvestingsstrategie die ondersteunend is aan de organisatiestrategie. De eisen en wensen die Talis stelt aan haar toekomstige huisvesting is een afgeleide van het primaire proces, de organisatiestrategie en externe ontwikkelingen. Wanneer de huisvestingsprestaties een bijdrage leveren aan het realiseren van de organisatiestrategie levert huisvesting toegevoegde waarde.

De probleemstelling luidt als volgt:

*De projectgroep huisvesting heeft nog geen actueel inzicht in de eisen en wensen/randvoorwaarden die Talis en haar stakeholders stellen aan de functionele, technische, esthetische en economische huisvestingsprestaties. De huisvestingsontwikkeling biedt Talis de mogelijkheid de huidige huisvestingsbehoefte in kaart te brengen, zodat de toekomstige huisvesting hier optimaal op kan aansluiten. Het betreft dus een probleem in brede zin.*

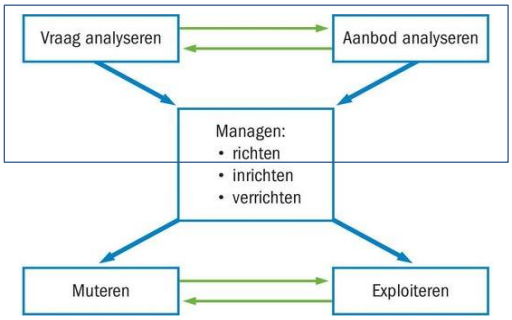
## 3.3 Theoretisch kader

Deze paragraaf schetst het theoretisch kader van huisvestingsmanagement waarbinnen dit onderzoek een rol speelt.

### 3.3.1 Huisvestingsmanagement

Het afstudeerproject is een onderdeel van huisvestingsmanagement. Veel algemene huisvestingstheorieën die voor Facility-, corporate real estate managers en andere huisvestingsprofessionals als handvat kunnen dienen, zijn beschreven in het boek 'Huisvestingsmanagement'.
Huisvestingsmanagement kent drie niveaus:

- Richten: het ontwikkelen van een huisvestingsstrategie door vraag en aanbod op elkaar af te stemmen.
- Inrichten: het organiseren van huisvestingsmanagement binnen een organisatie.
- Verrichten: het implementeren van de strategie door het uitvoeren van concrete activiteiten.




*Figuur 4 Ontwikkelen van een huisvestingsstrategie (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012)*

Het ontwikkelen van een huisvestingsstrategie komt dus neer op:

- Het analyseren van de vraag: van organisatieanalyse naar huisvestingsbehoefte.
- Het analyseren van het aanbod: de kenmerken en prestaties van de huidige huisvesting.
- Het afstemmen van vraag en aanbod.

Huisvesting schept ruimtelijk-fysieke condities voor het primaire proces en is daardoor een onmisbaar bedrijfsmiddel. Dit gegeven, gecombineerd met de relatief hoge kosten en de complexiteit en risico's die verbonden zijn aan huisvestingsvraagstukken, maakt dat huisvesting soms wordt beschouwd als *noodzakelijk kwaad.*
Huisvesting kan echter ook op diverse manieren toegevoegde waarde leveren. Daarom moet een organisatie niet alleen naar de kosten kijken, maar ook en vooral naar de opbrengsten die daar tegenover staan. Vanuit dit oogpunt is huisvesting een *strategisch goed***.**

Huisvesting is dan ook te zien als strategisch bedrijfsmiddel vanwege de bijdrage die zij kan leveren aan het realiseren van de organisatiestrategie, vanwege het kapitaalintensieve karakter en omdat huisvestingsbeslissingen vragen om een lange planningshorizon.
Dit vraagt om weloverwogen besluitvorming, gebaseerd op gedegen analyses, gerelateerd aan de organisatiestrategie en met commitment op het hoogste managementniveau. Naast rationele overwegingen spelen vrijwel ook altijd emotionele en politieke overwegingen een rol.

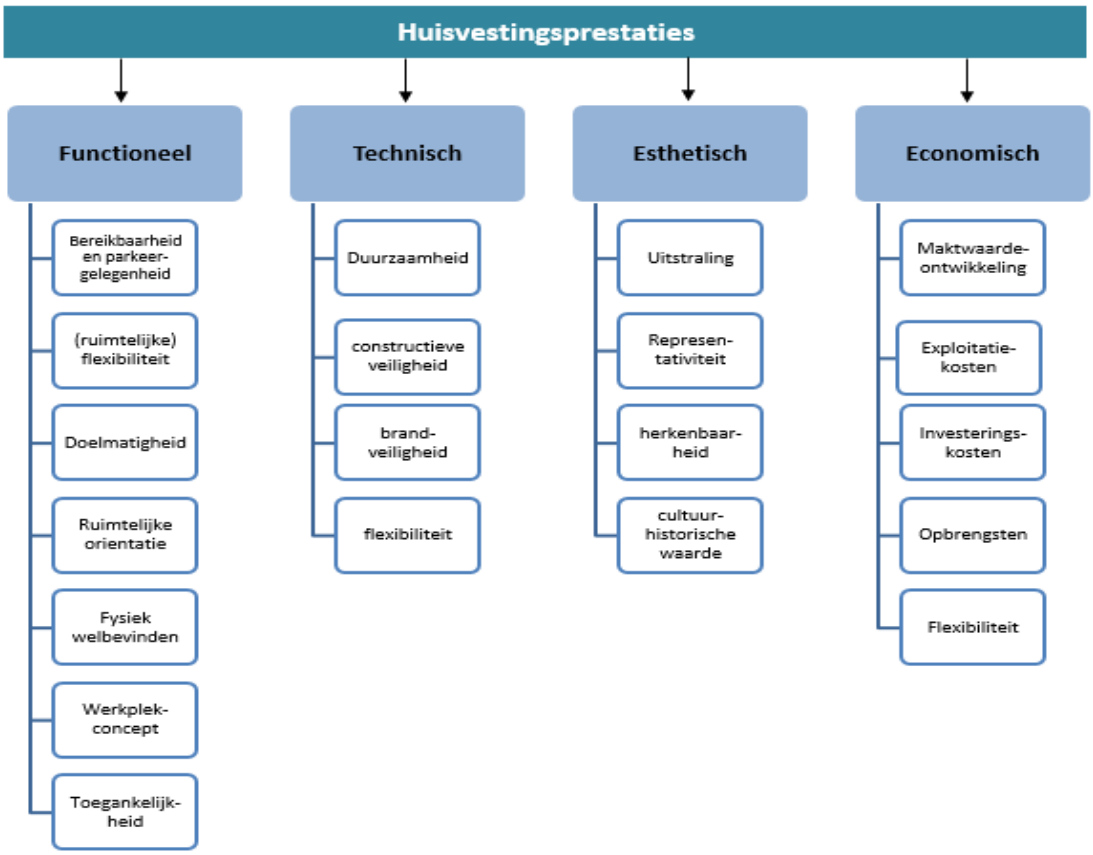
Huisvesting kan op verschillende manieren toegevoegde waarde opleveren voor een organisatie, doordat zij kan bijdragen aan het verhogen van de opbrengsten en het verlagen van de kosten. Ook kan huisvesting bijdragen leveren aan het realiseren van de organisatiedoelen op het gebied van medewerkers- en klanttevredenheid, marketing, cultuurverandering, imago, innovatief vermogen, flexibilisering, risicobeheersing, duurzaamheid en aan het verwerven van medewerkers. Welke prioriteiten een organisatie daarbij stelt, is afhankelijk van de organisatiestrategie.

Toegevoegde waarde ontstaat door de combinatie van huisvestingsprestaties en organisatiestrategie. Hierdoor is waarde toevoegen maatwerk en stelt elke organisatie haar eigen prioriteiten.

Huisvestingsmanagement komt in essentie neer op het managen van huisvestingsprestaties. De toegevoegde waarde vloeit voort uit functionele, esthetische, technische en economische huisvestingsprestaties. Dit zijn de prestatievelden.

Het *functionele prestatieveld* betreft de praktische bruikbaarheid van de huisvesting. Dat wil zeggen, de mate waarin de huisvesting geschikt is voor de mensen die er gebruik van maken en voor de activiteiten die erin moeten kunnen plaatsvinden.
Binnen de *technische prestaties* bestaat er onderscheid in bouwtechnische prestaties en bouwfysische prestaties. Bouwtechnische prestaties hebben betrekking op de mate waarin de fundering en draagstructuur voldoen aan technische eisen. Bouwfysische prestaties hebben betrekking op de mate waarin het gebouw in staat is op een milieuvriendelijke en energiezuinige manier een aantrekkelijk, veilig en gezond binnenklimaat te realiseren. De *esthetische prestaties* verwijzen naar de architectonische kwaliteit, uitstraling, identiteit en herkenbaarheid.

Tot slot bepalen de *financieel-economische prestaties* de mate waarin financiële middelen ten behoeve van de huisvesting effectief en efficiënt zijn ingezet.



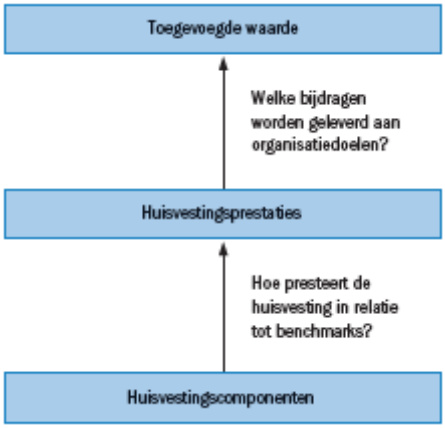
*Figuur 5 Prestatie-indicatoren per prestatieveld (eigen werk)*

Figuur 5 maakt het onderscheid in huisvestingsprestaties inzichtelijk. De prestatie-indicatoren zijn niet uitputtend.

Het gaat hierbij om allerlei eigenschappen/prestatie-indicatoren van de huisvesting die relevant kunnen zijn voor een organisatie. Deze eigenschappen worden bepaald door de concrete componenten waaruit de huisvestingsportefeuille is opgebouwd, zoals locaties, gebouwen, werkplekken, inrichtingsconcepten en gebruiksafspraken. Deze huisvestingscomponenten vormen de knoppen waar een organisatie aan kan draaien om de huisvestingsprestaties te optimaliseren. De huisvestingsprestaties zijn zodoende het resultaat van een samenspel tussen meerdere huisvestingscomponenten. Zo wordt de flexibiliteit van de huisvesting onder meer bepaald door de maatstructuur van gebouwen, spelregels voor het gebruik en door bepalingen in huurcontracten.

Welke huisvestingsprestaties voor een bepaalde organisatie daadwerkelijk van belang zijn en welke eisen daaraan worden gesteld, hangt in de eerste plaats af van het primaire proces van de organisatie. Een analyse van het primaire proces geeft hierop geen volledig antwoord. Het geeft wel inzicht in bepaalde minimumeisen die van belang zijn om het primaire proces te faciliteren, maar wat de optimale prestatieniveaus zijn, is afhankelijk van de toegevoegde waarde die huisvesting voor de betreffende organisatie kan opleveren in relatie tot haar strategische doelen.

Het onderscheid en de relaties tussen de kernbegrippen toegevoegde waarde van huisvesting, huisvestingsprestaties en huisvestingscomponenten zijn schematisch weergegeven in figuur 6. Inzicht in de huisvestingsprestaties ontstaat door de vergelijking van generieke, organisatie-onafhankelijke benchmarks, terwijl toegevoegde waarde altijd gerelateerd is aan specifieke doelen van de organisatie in kwestie. Het beoordelen van huisvestingsprestaties is een kwestie van meten. De toegevoegde waarde van huisvesting wordt bepaald door de geleverde prestaties te waarderen.
Dit theoretisch kader is schematisch uitgewerkt in figuur 7. Het weerspiegelt de rationele overweging die organisaties maken bij het opstellen van een huisvestingsstrategie.



*Figuur 6 Onderscheid tussen en samenhang van toegevoegde waarde, huisvestingsprestaties en huisvestingscomponenten (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012)*

### 3.3.2 Stakeholders bij huisvesting

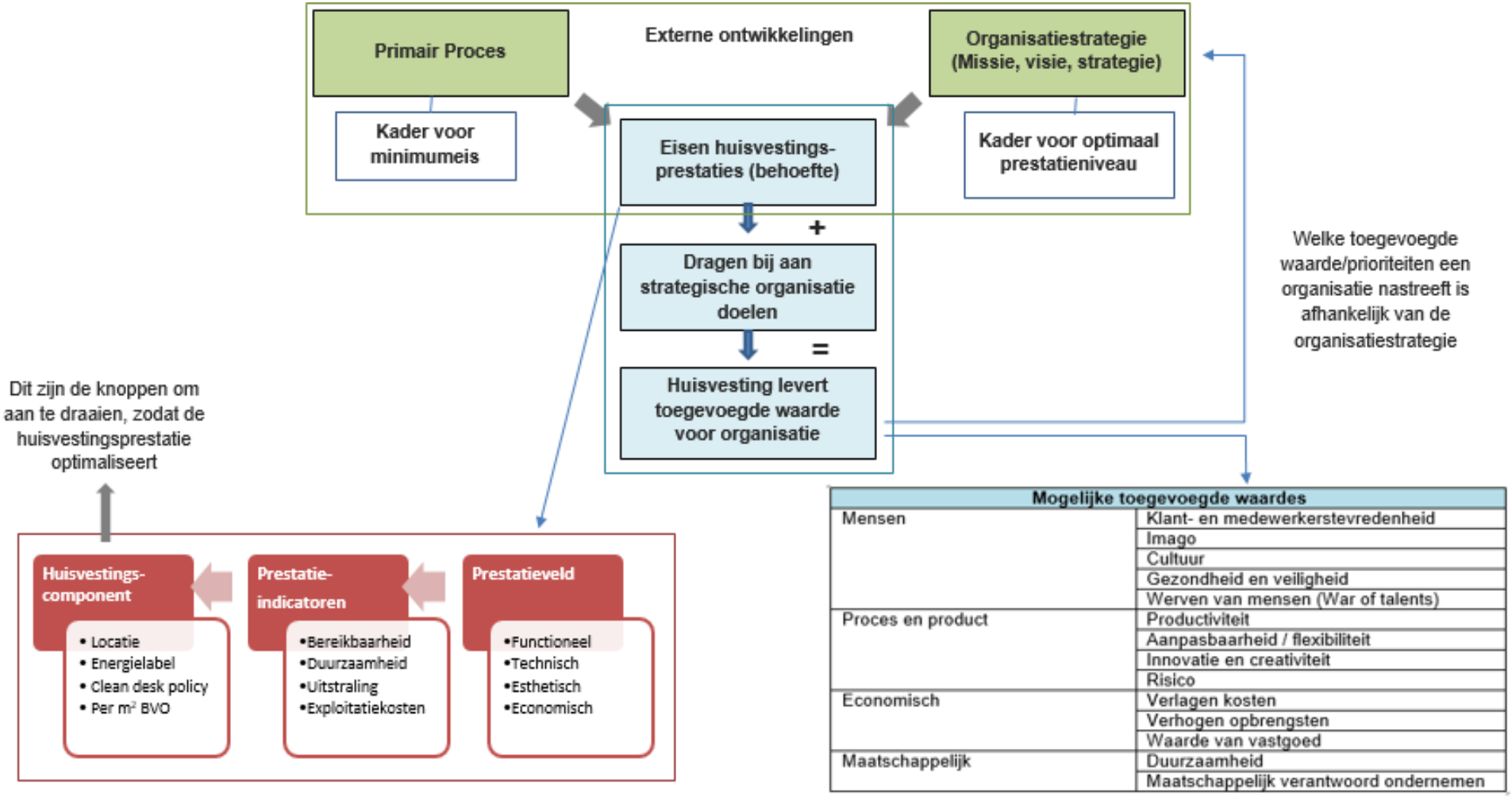
De stakeholders van het afstudeeronderzoek kunnen worden beschouwd als de stakeholders van huisvesting in haar algemeenheid. Stakeholders hebben belang bij een bepaalde huisvestingsprestaties vanuit een specifieke invalshoek. De belangen van stakeholders kunnen botsen. Er kunnen drie groepen stakeholders worden onderscheden (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012):

- *Gebruikers van huisvesting*: Dit zijn alle mensen die structureel of incidenteel gebruikmaken van ruimten en voorzieningen in de gebouwen van een organisatie. Tot de structurele gebruikers behoren de medewerkers van Talis. Meer incidentele gebruikers van Talis huisvesting zijn huurders en externe relaties.
- *Financiers van de organisatie:* Bij een non-profitorganisatie als Talis zijn dit publieke en/of private instanties die middelen verstrekken. Bij Talis zijn dit de huurders die huur betalen en verstrekkers van vreemd vermogen. Bij huisvesting hechten de financiers van de organisatie in het algemeen vooral belang aan:
    - Minimalisatie van exploitatiekosten, zodat geld beschikbaar is voor andere doelen.
    - Beperking van het vermogensbeslag van huisvesting; solvabiliteit en liquiditeit.

    - Beperking van financiële risico's door flexibiliteit in te bouwen.
    - Verhoging of behoud van economische waarde, zodat bij afstoting een positief rendement kan worden behaald en eventuele hypotheken kunnen worden afgelost.
- *Actoren in de omgeving*: Het gaat hierbij om personen en partijen die niet of nauwelijks gebruik maken van de huisvesting en er geen financiële relatie mee hebben, maar er wel invloed op willen uitoefenen of er gemak of hinder van ondervinden. In het geval van Talis zijn dit met name de gemeente en omwonenden.

### 3.3.3 Relatie onderzoek met theoretisch kader

Wanneer men het onderzoek plaatst binnen het theoretisch kader kunnen een aantal zaken geconcludeerd worden. Het onderzoek is een onderdeel van huisvestingsmanagement in haar algemeenheid en gaat in op het niveau van 'richten'. Dit houdt in: het ontwikkelen van een huisvestingsstrategie om vraag en aanbod zodanig op elkaar af te stemmen dat de huisvesting van de organisatie (het aanbod) optimaal voorziet in de huisvestingsbehoefte (de vraag), nu en in de toekomst (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012).
Omdat Talis gaat verhuizen, focust het onderzoek zich op de vraaganalyse. Wat zijn de eisen en wensen van medewerkers? Wat zijn sterke en zwakke punten van de huidige huisvesting en hoe dient dit mee te worden genomen naar de toekomstige huisvesting?
Het raamwerk van het onderzoek is gebaseerd op het onderwerp 'huisvestingsprestaties' als afgeleide van de organisatiestrategie, het primaire proces en externe ontwikkelingen. In het onderzoek worden randvoorwaarden van prestatie-indicatoren per prestatieveld in kaart gebracht.




*Figuur 7 Schematische weergave huisvestingsmanagement (eigen werk)*

## 3.4 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek luidt:

*Het in kaart brengen van de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting van Talis, zodat Talis op basis hiervan gedurende het huisvestingstraject weloverwogen keuzes kan maken.*

## 3.5 Onderzoeksvragen

De vraag die centraal staat in het onderzoek is de hoofdvraag. Om antwoord te kunnen geven op deze vraag, zijn verschillende deelvragen opgesteld. De antwoorden op deze deelvragen moeten ertoe leiden dat de conclusie van het onderzoek antwoord geeft op de hoofdvraag. Daarnaast is er een overkoepelende adviesvraag.

### 3.5.1 Hoofdvraag

De centrale vraag van het onderzoek, oftewel de hoofdvraag, luidt:

*Wat zijn de kritische succesfactoren omtrent de huisvestingsprestaties van Talis toekomstige huisvesting?*

### 3.5.2 Deelvragen

Om de hoofdvraag te beantwoorden, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Welke huisvestingsdoelen, als verlengde van de organisatiestrategie, streeft Talis na met haar toekomstige huisvesting?
2. Welke eisen en wensen stellen de gebruikers van de toekomstige huisvesting aan de functionele huisvestingsprestaties?
3. Welke randvoorwaarden stelt Talis aan de technische huisvestingsprestaties van de toekomstige huisvesting?
4. Welke randvoorwaarden stelt Talis aan de esthetische huisvestingsprestaties van haar toekomstige huisvesting?
5. Welke randvoorwaarden stelt Talis aan de financieel-economische prestaties van de toekomstige huisvesting?

### 3.5.3 Adviesvraag

De adviesvraag van het onderzoek luidt:

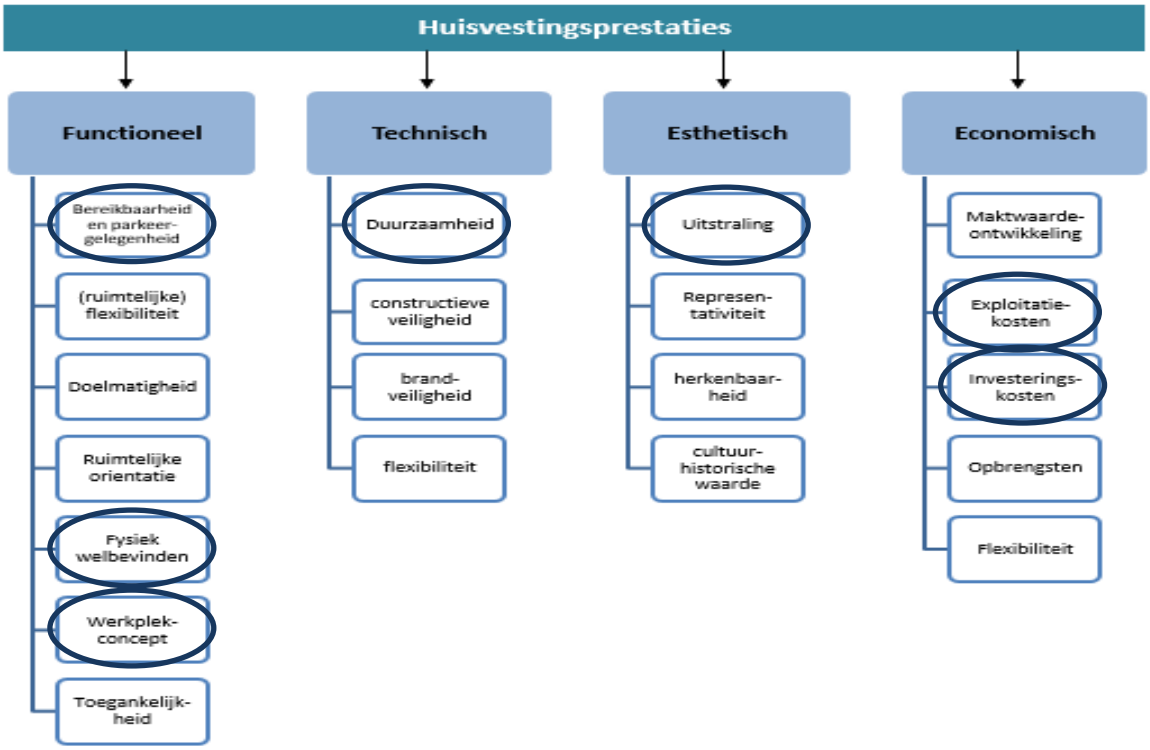
*Hoe dient Talis de toekomstige huisvesting vorm te geven, zodat deze aansluit op de eisen en wensen van stakeholders en bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelen en op deze manier toegevoegde waarde levert voor Talis?*

## 3.6 Afbakening

Zowel termen uit de hoofdvraag als de afbakening van het onderzoek vergen enige toelichting. Kritische succesfactoren zijn factoren die beslissend zijn voor het al dan niet behalen van een vooraf gesteld doel. Om het doel te behalen zijn bepaalde factoren een noodzakelijke voorwaarde (Managementsite, z.d.). In verband met de beschikbare tijd beperkt het begrip ‘kritische succesfactoren’ zich tot de volgende twee elementen:

- De organisatiestrategie;
- De eisen en wensen/randvoorwaarden van medewerkers en huurders.

Daarnaast vereist het begrip 'huisvestingsprestaties' toelichting. Om inzicht te krijgen in de tevredenheid over de huidige huisvesting en de eisen en wensen/randvoorwaarden voor de toekomstige huisvesting kan men kijken naar de huisvestingsprestaties.
Eem termenboom kan helpen om kernwoorden te definiëren en aan te geven welke aspecten men wel of niet meeneemt in het onderzoek. Figuur 8 betreft de termenboom die het begrip 'huisvestingsprestaties' operationaliseert. Wanneer men een advies geeft over de toekomstige huisvesting is het inhoudsvalide het best om alle prestatie-indicatoren mee te nemen. Omdat het onderzoek dan te groot en niet haalbaar is in tijd, is in samenspraak met projectbetrokkenen en in relatie tot het ondernemingsplan gekozen om de omcirkelde prestatie-indicatoren in figuur 8 mee te nemen in het onderzoek. Hierdoor gaat het onderzoek dieper in op de gekozen prestatie-indicatoren en is de kans op respons groter.




*Figuur 8 Termenboom (eigen werk)*

## 3.7 Eerdere relevante onderzoeken

In de afgelopen jaren zijn er een aantal onderzoeken gedaan binnen Talis die raakvlakken hebben met de toekomstige huisvesting. Het gaat om de volgende documenten/onderzoeken:

- *De businesscase 'De Verhuizing'*: In 2014, toen Talis nog op de Wezenlaan was gevestigd, heeft Talis ook een keuze moeten maken voor een nieuwe huisvesting. In dit document is beschreven hoe deze keuze tot stand is gekomen, welke afwegingen zijn gemaakt en vanuit welke visie dit is gedaan. Dit document is van belang, omdat hierin de visie op huisvesting is beschreven. Getoetst wordt in hoeverre deze visie actueel is.
- *Het functionele PvE Fysieke omgeving De Verhuizing:* Dit document betreft een korte samenvatting/uitgangspunten van het huidige werkplekconcept en het fysieke plan van De Verhuizing. Ook hier geldt dat getoetst moet worden in hoeverre dit document overeenkomt met de huidige visie op werken.

Een overzicht van de projectbetrokkenen is opgenomen als bijlage G.

# Hoofdstuk 4 Onderzoeksmethode

*Dit hoofdstuk beschrijft de methodologie die is gebruikt om het onderzoek ten uitvoer te brengen.*

## 4.1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek

Het onderzoek is zowel kwalitatief als kwantitatief van aard.
De eisen en wensen omtrent de functionele huisvestingsprestaties (deelvraag 2) en de esthetische huisvestingsprestaties (deelvraag 4) zijn in kaart gebracht middels kwantitatief onderzoek in de vorm van een online-enquête. Enquêtes maken het mogelijk het oordeel van een grote groep mensen in kaart te brengen en voldoen daarmee aan de wens van kwantitatief onderzoek (Fischer & Julsing, Onderzoek doen!, 2014).

De huisvestingsdoelen (deelvraag 1) en de randvoorwaarden omtrent de bereikbaarheid (deelvraag 2), technische- (deelvraag 3), esthetische- (deelvraag 4) en financieel-economische huisvestingsprestaties (deelvraag 5) zijn in kaart gebracht middels kwalitatief onderzoek met als meetinstrument diepte-interviews. Kwalitatief refereert aan de wens om diep op materie in te gaan. Centraal hierbij staat het doorgronden van attitudes en achterliggende gedachtes (Fischer & Julsing, Onderzoek doen!, 2014). Deze prestaties zijn minder van invloed op de gebruiker en zijn onderwerpen van een strategischer niveau.

Deskresearch fungeert bij beiden vormen van het fieldresearch (kwalitatief en kwantitatief) als voorbereiding bij het opstellen van de topiclijst voor de diepte-interviews en de enquête.

| Deelvraag | Onderzoeksmethode | Instrument |
|---|---|---|
| **Deelvraag 1 (huisvestingsambities)** | Deskresearch<br>Fieldresearch (kwalitatief) | Diepte-interviews |
| **Deelvraag 2 (Functionele prestaties)** | Deskresearch<br>Fieldresearch (kwantitatief/kwalitatief) | Enquête<br>Diepte-interviews |
| **Deelvraag 3 (Technische prestaties)** | Deskresearch<br>Fieldresearch (kwalitatief) | Diepte-interviews |
| **Deelvraag 4 (Esthetische prestaties)** | Fieldresearch (kwalitatief & kwantitatief) | Enquête<br>Diepte-interviews |
| **Deelvraag 5 (Financieel-economische prestaties)** | Deskresearch<br>Fieldresearch (kwalitatief) | Diepte-interviews |

*Tabel 1 Onderzoeksmethode per deelvraag*

## 4.2 Verantwoording meetinstrument

In deze paragraaf is toegelicht hoe de dataverzamelingsinstrumenten op een verantwoorde manier zijn opgezet, zodat deze juiste informatie verzamelen en de validiteit van het onderzoek waarborgen. De enquête is te vinden in bijlage H.

### 4.2.1 Enquête

De enquête focust zich op de functionele huisvestingsprestaties. Daarnaast brengt de enquête ook in kaart hoe medewerkers denken over de passende uitstraling van de toekomstige huisvesting.

**Methode van dataverzameling**
Er is gekozen voor een online kwantitatief onderzoek, omdat dit een relatief goedkope methode is die minder tijd kost dan een telefonische- of face-to-face-enquête.
De gebruikte enquête-software is SurveyMonkey. Talis gebruikt deze software vaker bij het uitzetten van enquêtes. Talis heeft een premium account, waardoor zij grotere enquêtes kan uitzetten en logica kan toepassen. Logica toepassen houdt in dat bij een bepaald antwoord, respondenten naar een andere vraag worden verwezen. Elke respondent heeft als het ware zijn eigen route door de enquête. Het analyseren van de resultaten gebeurt middels de analysefunctie van SurveyMonkey.

**Aantal respondenten**
Alle 165 medewerkers van Talis ontvingen de enquête. Middels een steekproefcalculator is het aantal benodigde respondenten berekend voor het kunnen doen van betrouwbare analyses. Bij toepasbaar onderzoek gaat men meestal uit van een betrouwbaarheid van 95% (Fischer & Julsing, Onderzoek doen!, 2014). Bij een populatie van 165 mensen, een foutmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is het aantal benodigde respondenten om betrouwbare uitspraken te doen 116. In totaal hebben 135 medewerkers de enquête ingevuld, waardoor aan deze norm is voldaan.

**Voorbereidend deskresearch**
In de enquête worden een viertal prestatie-indicatoren (hierna 'variabelen') onderscheiden, namelijk: bereikbaarheid, fysiek welbevinden, het werkplekconcept en de uitstraling. Om de variabelen te operationaliseren en zo een valide vragenlijst te ontwikkelen, is voorbereidend deskresearch gedaan. In paragraaf 5.2.1 is de operationalisering toegelicht en in bijlage H is de enquête te vinden.

### 4.2.2 Diepte-interviews
Het meest passende meetinstrument voor dit onderzoek is diepte-interviews, omdat achterliggende gedachtes en verbanden achterhaald dienen te worden. Omdat hier alleen de interne strategen en het bestuur van Accio bevraagd worden zijn diepte-interviews mogelijk. Deze zijn namelijk tijdrovend. Er is een afweging gemaakt tussen diepte-interviews en een groepsdiscussie. Er is niet gekozen voor een groepsdiscussie omdat hierbij niet iedereen evenveel aan het woord komt, mensen elkaars meningen kunnen beïnvloeden en men zich wellicht niet altijd vrij voelt om haar mening te geven. In bijlage I en J zijn twee getranscribeerde interviews te vinden. In bijlage K is een voorbeeld te vinden van twee gecodeerde interviews. Voor alle gecodeerde en samengevatte interviews wordt verwezen naar het separate Excel-bestand 'coderingsschema Talis huisvesting'. Indien gewenst kunnen de uitwerkingen van alle interviews opgevraagd worden.

**Vorm**
De interviews zijn half-/semigestructureerd en worden ook wel kwalitatieve of diepte-interviews genoemd. Hierbij is er een algemeen interviewschema opgesteld, waar tijdens het interview (licht) van afgeweken kan worden (Scribbr, z.d.). De geïnterviewde personen zijn de strategen binnen de organisatie, hebben een specifieke functie op één van de onderwerpen, zijn betrokken bij het huisvestingsvraagstuk of zijn onderdeel van het bestuur van Accio. Voor een overzicht van geïnterviewde personen wordt verwezen naar bijlage L.

**Voorbereidend deskresearch**
Voor het opstellen van de vragenlijst en het operationaliseren van variabelen is voorbereidend deskresearch gedaan in de vorm van literatuuronderzoek en het lezen van beleidsdocumenten. In hoofdstuk 5 is aangegeven hoe de variabelen, aan de hand van dit deskresearch, zijn geoperationaliseerd en als input dienen voor de vragenlijst. De topic- en vragenlijst zijn te vinden in bijlage M.

**Verwerking resultaten**
De interviews worden m.b.v. onderstaande stappen worden verwerkt:

1. Transcriberen/samenvatten
2. Coderen
3. Analyseren
4. Vergelijken

## 4.3 Onderzoekscomponenten

Deze paragraaf beschrijft hoe de controleerbaarheid, betrouwbaarheid, validiteit, bruikbaarheid en haalbaarheid van het onderzoek is gewaarborgd.

**Controleerbaarheid**
Controleerbaarheid houdt in dat de gevolgde methode zo helder en inzichtelijk is, dat anderen in staat zijn stappen uit het onderzoek opnieuw uit te voeren. Dit onderzoek voldoet hieraan doordat duidelijk is beschreven welke onderzoeksmethode per deelvraag wordt gehanteerd, welke personen worden geïnterviewd/geënquêteerd, met welk doel en binnen welk tijdskader. Daarnaast zijn alle geraadpleegde bronnen voorzien van een APA-vermelding, waardoor deze opnieuw gebruikt kunnen worden. De topiclijsten en de enquête zijn toegevoegd in de bijlagen van het eindrapport.

**Betrouwbaarheid**
Betrouwbaarheid is de mate waarin het resultaat onafhankelijk van toeval is. Als men het onderzoek op dezelfde manier over zou doen, dan zou dit dezelfde resultaten moeten opleveren (Fischer & Julsing, Onderzoek doen!, 2014). In het kader van betrouwbaarheid worden de volgende zaken in acht genomen:

- Het kwantitatieve onderzoek heeft de vorm van een populatieonderzoek. De totale populatie betreft c.a. 160 medewerkers van Talis, waardoor een steekproef (afbakening) niet nodig is. Om de respons te verhogen is rekening gehouden met de volgende zaken: herkenbare afzender, duidelijke opmaak, lengte van de enquête, incentive, het waarderen van de respondent en het aangeven van de relevantie (Fischer & Julsing, Onderzoek doen!, 2014).
- Onderzoeksresultaten worden niet onnodig met elkaar in verband gebracht (fishing). Wanneer men in een onderzoek veel zaken meet en na gaat in hoeverre deze variabelen met elkaar samenhangen, is er steeds eens kleine kans dat dit resultaat op toeval berust.
- Uitwerkingen van interviews worden teruggekoppeld naar de respondent, zodat alles wat verteld is nagelezen kan worden en verkeerde interpretaties kunnen worden bijgesteld.
- In verband met Covid-19 hebben de diepte-interviews digitaal plaats moeten vinden.

**Validiteit**
Validiteit is de mate waarin de uitkomsten van het onderzoek door systematische fouten kan zijn beïnvloed.

- Constructvaliditeit: Heb je gemeten wat je wilde meten? Om dit te waarborgen wordt voor het opstellen van de enquête deskresearch gedaan. Op deze manier kunnen variabelen, in dit onderzoek de prestatie-indicatoren, op een adequate manier geoperationaliseerd worden in meetbare termen.
- Interne validiteit: Is er een alternatieve verklaring voor het gevonden verband? Omdat het waarborgen van interne validiteit met name betrekking heeft op toetsend en exploratief onderzoek, wordt hier niet verder op ingegaan.
- Externe validiteit: Zijn de resultaten die je gevonden hebt in de onderzoeksgroep ook generaliseerbaar naar de hele populatie? Binnen dit onderzoek wordt de hele populatie benaderd en is er van te voren geen selectie gemaakt in de vorm van een steekproef.

**Bruikbaarheid**
Bruikbaarheid heeft te maken met de vraag of de opdrachtgever de resultaten van het onderzoek kan gebruiken. Door met projectbetrokkenen over het projectplan te communiceren en kritisch naar de formulering van onderzoeksvragen te kijken, is hieraan voldaan.

**Haalbaarheid**
Hoe reëel het is dat je de meting kan uitvoeren in de beschikbare tijd en budget? Om de haalbaarheid te waarborgen is een gedetailleerde planning gemaakt van de hele afstudeerperiode. Sommige medewerkers zijn geïnterviewd voor meerdere deelvragen. In het kader van tijd en efficiëntie zijn deze deelvragen in één interview meegenomen.

# Hoofdstuk 5 Onderzoeksresultaten

*Dit hoofdstuk geeft antwoord op de deelvragen met een bijhorende analyse. Alle uitspraken zijn te herleiden naar het separate Excel-bestand 'Coderingsschema Talis huisvesting'.* Ter beeldvorming is in bijlage K een deel van dit Excel-bestand te vinden.

## 5.1 Huisvestingsambities toekomstige huisvesting

Deze paragraaf geeft antwoord op de volgende deelvraag: *'Welke huisvestingsdoelen, als verlengde van de organisatiestrategie, streeft Talis na met haar toekomstige huisvesting?*

De missie en visie van Talis, verwoord in de vijf perspectieven betaalbaarheid, wonen en zorg, duurzaamheid, vastgoedontwikkeling en organisatieontwikkeling, vormen de basis voor de ambities van Talis (Talis, z.d.). Uit de interviews blijkt dat Talis vindt dat de huisvesting ondersteunend moet zijn aan de doelen die zij stelt in het ondernemingsplan. Opvallend is ook dat de relatie tussen de huisvestingsdoelen en de ambities 'wonen en zorg' en 'vastgoedontwikkeling' minder duidelijk en makkelijk te maken is dan bij de andere drie perspectieven.

1. **Betaalbaarheid:**

Talis streeft betaalbare huisvesting na. Niet alleen als het om de woningen van huurders gaat, maar ook voor de eigen huisvesting. Talis handelt immers met maatschappelijk geld, grotendeels opgebracht door de huurders, waardoor zij doelmatig om wil gaan met de beschikbare middelen (Zondag, 2020a). Daarnaast is Talis bereid om met haar huisvesting bij te dragen aan de opbloei van een ontwikkelingsgebied (Koning, 2020a). In dit geval, zouden zij een tegenprestatie kunnen vragen, bijvoorbeeld in de vorm van een lagere huur. Dit zou bijdragen aan de betaalbaarheid en imago-ondersteuning van de huisvesting.

2. **Wonen en zorg:**

Omdat mensen langer thuis wonen en de vraag naar zorg toeneemt maakt Talis haar woningen levensloopbestendig. Waar nodig ontwikkelt zij flexibele kleinschalige woonzorgconcepten samen met zorgpartijen (Talis, z.d.).

Talis wil zichtbaar en aanwezig zijn voor huurders, maar ook voor samenwerkingspartners. Door zich dichtbij of zelfs mét (een) partner(s) te vestigen, kunnen zij samen aan de strategische doelen werken. Indien dit met een zorgpartner is, draag je met de huisvesting bij aan het realiseren van de organisatiedoelen van dit perspectief (Boon, 2020).

3. **Duurzaamheid:**

Duurzaamheid vraagt dat Talis kostenbewust, zorgvuldig en transparant omgaat met haar bezit, haar middelen, haar mensen en haar omgeving. Talis onderzoekt op kleine schaal en breidt uit bij succes. Alle woningen moeten in 2050 $CO^2$-neutraal zijn (Talis, z.d.).

Acht van de dertien respondenten geeft een duurzame huisvesting na te willen streven. Niet alleen voor de huurder, maar ook voor zichzelf. Naast de strategische ambitie om een duurzame woningcorporatie te zijn wil Talis een voorbeeldrol naar haar huurders hebben. Een centrale ligging draagt bij aan de duurzaamheidsambitie, omdat dit fietsen en het gebruik van openbaar vervoer

stimuleert (Kerckhoffs, 2020). Deze ambitie kan gekoppeld worden aan de ambitie van zichtbaar- en aanwezigheid door zich te vestigen op een locatie waar de komende jaren een grote duurzaamheidsopgave ligt. Een duurzame huisvesting verlaagt ook de energierekening. Dit draagt zij ook uit naar haar huurders. Hier komt duurzaamheid en de voorbeeldrol naar huurders samen met betaalbaarheid.

4. **Vastgoedontwikkeling:**

Talis investeert vooral in bestaande woningen en wijken zodat huurders prettig en veilig kunnen wonen. Zij streeft naar diversiteit; wijken met een mix van sociale huur, middeldure huur en dure huur en koopwoningen. Tot 2025 bouwt Talis hooguit kleine en betaalbare woningen voor bv. starters en voor huurders met een zorgvraag. Uitgangspunt: liever aanpassen van bestaand bezit dan slopen en nieuw bouwen (Talis, z.d.).

Uit de interviews blijkt dat dit perspectief lastig aan huisvesting te relateren is. Een optie is dat Talis huurt bij vastgoedbeleggers met veel leegstand onder voorwaarde dat zij investeren in woningen voor middeninkomens in wijken van Talis. Op deze manier gebruikt Talis het kantoor om marktpartijen te binden aan de volksbuurten van Talis. Daarnaast draagt huur of koop van een bestaand pand bij aan de doelstelling liever huidig bezit aan te passen dan nieuw te bouwen.

5. **Organisatieontwikkeling:**

Talis werkt concreet aan leren, ontwikkelen en duurzame inzetbaarheid met uitwisselingsprogramma's met ketenpartners, een breed aanbod van opleidingen en met projecten waarin medewerkers expertise kunnen inzetten en vergroten.

Uit de interviews blijkt dat de huisvesting van Talis ondersteunend moet zijn aan het goed kunnen werken en positief bijdragen aan de medewerkerstevredenheid. Thema's hierbij zijn vitaliteit, flexibiliteit, het werkplekconcept en duurzame inzetbaarheid. Medewerkers van Leefbaarheid, het bestuursteam, A&O, Vastgoed en Verhuur & en Verkoop zijn veel onderweg. Dit maakt het belangrijk dat medewerkers elkaar op het hoofdkantoor zien, kunnen vinden en dat deze samenwerking en ontmoeting stimuleert. Het vele externe contact, maakt dat het hoofdkantoor goed bereikbaar dient te zijn met elk type vervoer. Dit betekent onder andere voldoende en veilige parkeergelegenheid.

Behalve de vijf perspectieven uit het ondernemingsplan kwamen ook de volgende huisvestingsdoelen in de interviews naar voren.

**Zichtbaar en aanwezig zijn**

Tien van de dertien respondenten geeft aan dat in alles wat Talis doet zij zichtbaar en aanwezig wil zijn. De locatie is hierin het belangrijkst (Leushuis, 2020). Talis wil zichtbaar en aanwezig zijn voor de huurders. Zowel Talis als Accio zijn het erover eens dat fysiek contact erg belangrijk is. Een terugkerend onderwerp in de interviews, welke nauw samenhangt met de locatiekeuze, is de baliefunctie voor huurders.

In het geval van een centrale ligging, kan Talis het fysieke vraagpunt in het hoofdkantoor inrichten. De belangrijkste eis voor het fysiek vraagpunt is namelijk dat deze goed bereikbaar is voor huurders.

Middels deze optie is Talis met haar kantoor zichtbaar en aanwezig voor huurders en wordt ontmoeting tussen huurders en medewerkers gestimuleerd. Tevens bevordert dit de samenwerking met de front- en backoffice van Talis.
In het geval van een decentrale ligging van het hoofdkantoor, dient Talis het fysieke vraagpunt op een andere manier vorm te geven, omdat deze anders niet goed bereikbaar is. Een loskoppeling van het vraagpunt en het hoofdkantoor brengt flexibiliteit met zich mee. Het hoofdkantoor gaat dan fungeren als backoffice, waardoor de zichtbaar- en aanwezigheid en de centrale ligging voor huurders minder belangrijk wordt (Zondag, 2020a). Wel dient het kantoor, met elk type vervoer, goed bereikbaar te zijn voor medewerkers en externen

Hoe de fysieke balie wordt ingericht is dus afhankelijk van de ligging van het hoofdkantoor. Deze ligging is op zijn beurt afhankelijk van de plek waar Talis een bijdrage kan leveren aan een gebied. Zij wil zitten 'daar waar het te doen is'. Dit zijn gebieden waar gebouwd, gerenoveerd of verduurzaamd wordt. Afhankelijk van de mogelijkheden op de markt is dit een centrale locatie, dichtbij en tussen de huurders of een decentrale locatie, buiten haar bezit.

Door o.a. de krappere kantorenmarkt staat Talis wat anders in het vraagstuk omtrent nieuwbouw of een bestaand pand dan in 2014. Talis houdt rekening met het feit dat er minder geschikte locaties zijn dan in 2014. Als op de plekken waar Talis een verschil kan maken het huren van een bestaand pand geen optie is, is nieuwbouw een mogelijkheid. Wel met de gedachte dat dit pand na een periode van 10 tot 15 jaar bruikbaar is voor andere partijen.
Binnen de afweging van locaties speelt de betaalbaarheid en duurzaamheid een rol. Op basis van twee vergelijkbare locaties zijn deze factoren doorslaggevend in een keuze (Leushuis, 2020).

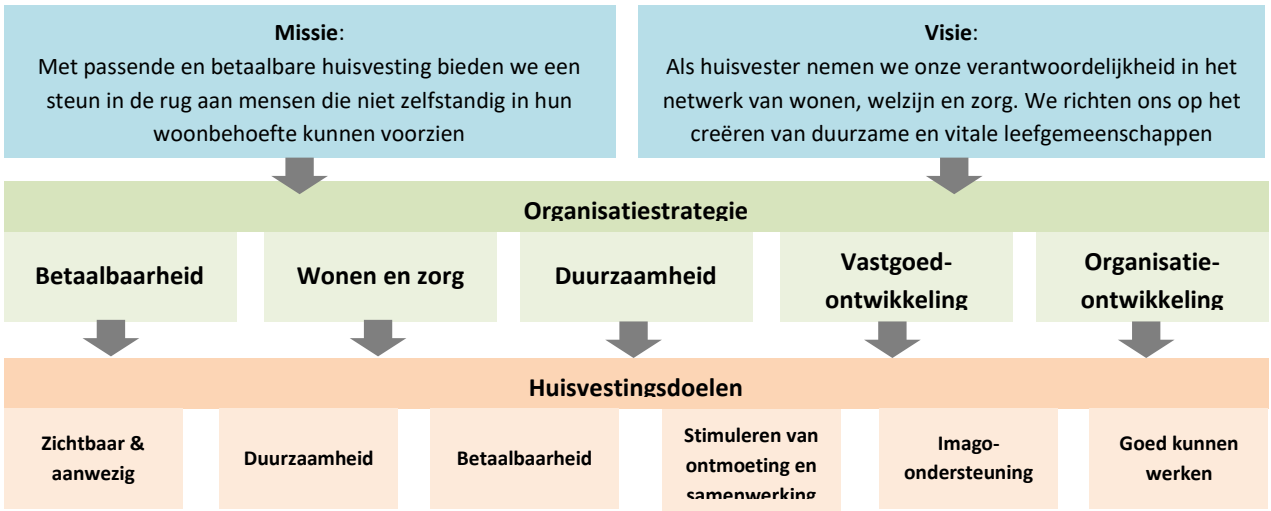
Daarnaast wil Talis niet alleen zichtbaar en aanwezig zijn voor huurders, maar ook voor samenwerkingspartners. Door zich dichtbij of zelfs mét (een) partner(s) te vestigen, kunnen zij samen aan de strategische doelen werken. Talis wil met haar huisvesting flexibel zijn om na een aantal jaar te kunnen heroverwegen waar zij op dat moment zichtbaar en aanwezig willen zijn.

In het kader van zichtbaar- en aanwezigheid kan het scenario er zo uit zien: Talis huisvest zich op een plek waar de komende jaren veel te doen is. Bij voorkeur is dit een centrale locatie, tussen de huurders, zodat zij haar huurders fysiek op het kantoor kunnen ontvangen. Ontmoeting en samenwerking wordt hierdoor gestimuleerd.

**Stimuleren van samenwerking en ontmoeting met medewerkers, huurders en partners**
De huisvesting is laagdrempelig en nodigt uit tot ontmoeting met huurders en samenwerkingspartners. Deze ambitie houdt het meest verband met het zichtbaar en aanwezig willen zijn. De locatiekeuze, bereikbaarheid en een gastvrije uitstraling zijn de variabelen die dit doel beïnvloeden. Samenwerking tussen de front- en backoffice van Talis wordt gestimuleerd wanneer zij op dezelfde plek aan het werk zijn. Ontmoeting en samenwerking met partners wordt gestimuleerd wanneer Talis dichtbij partners is gesitueerd, goed bereikbaar is en over de juiste faciliteiten beschikt. Teams hebben behoefte aan voldoende vergader- en overlegruimtes die verbinding en samenwerking uitstralen en beschikken over de juiste ICT-voorzieningen. Een centrale ligging van het hoofdkantoor draagt bij aan ontmoeting tussen huurders onderling en huurders en Talis.

**Imago-ondersteuning**
De huisvesting van Talis dient haar maatschappelijk imago en strategie te ondersteunen. Paragraaf 5.4 geeft hier een concrete invulling aan.

Geconcludeerd kan worden dat zowel de algemene organisatiedoelen als de opgestelde huisvestingsdoelen niet los van elkaar kunnen worden gezien. Ze houden direct of indirect verband met elkaar. Afhankelijk van de mogelijkheden die de markt biedt, dient Talis te toetsen in hoeverre deze bijdragen aan bovenstaande doelen. Zichtbaar & aanwezigheid, betaalbaarheid en duurzaamheid wegen hierin het zwaarst.



*Figuur 9 Huisvestingdoelen Talis (eigen werk)*

## 5.2 Eisen en wensen functionele huisvestingsprestaties

*Deze paragraaf geeft antwoord op de deelvraag: 'Welke eisen en wensen stellen de gebruikers van de toekomstige huisvesting aan de functionele huisvestingsprestaties?'* Indien Talis in de toekomstige huisvesting rekening houdt met deze bevindingen draagt dit bij aan de huisvestingsdoelen 'goed kunnen werken en medewerkerstevredenheid'.
De eisen en wensen van medewerkers zijn in kaart gebracht middels een belevingsenquête. De eisen en wensen van huurders zijn in kaart gebracht middels interviews met het bestuur van Accio.

In totaal hebben 135 van de 160 medewerkers de enquête ingevuld. Bijlage N laat het aantal respondenten per afdeling te zien. Van de 135 respondenten werken er 102 aan de Waalbandijk, 18 aan de Vijverlaan, 1 in het Mozaïek, 6 in wijkkantoren en 6 in een combinatie van het Mozaïek en een wijkkantoor. De teams verhuur & verkoop, bedrijfsvoering, A&O, het bestuursteam en Welkom werken vanuit de Waalbandijk. Het team vastgoed is gelijkmatig (50%) verdeeld over de Waalbandijk en de Vijverlaan. Ook leefbaarheid is ongeveer gelijkmatig verdeeld over de Waalbandijk en verschillende wijkkantoren. Alle uitspraken zijn terug te leiden naar bijlage N waarin alle grafieken en tabellen zijn gepresenteerd.

### 5.2.1 Bereikbaarheid

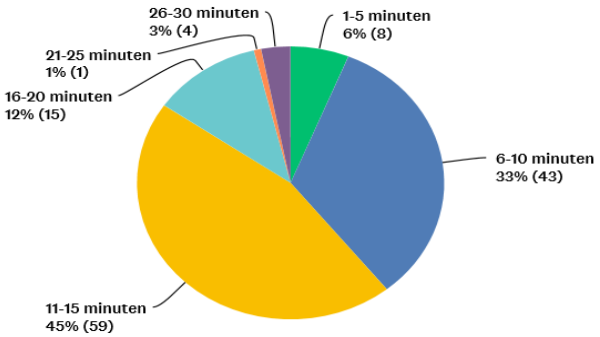
Op basis van beleidsdocumenten van Talis en gesprekken met de beleidsadviseur duurzaamheid en de adviseur inkoop is geconcludeerd dat Talis onder bereikbaarheid verstaat:

- De afstand van een centraal station of bushalte tot het kantoor van Talis;
- De beschikbaarheid van een fysiek vraagpunt voor huurders.

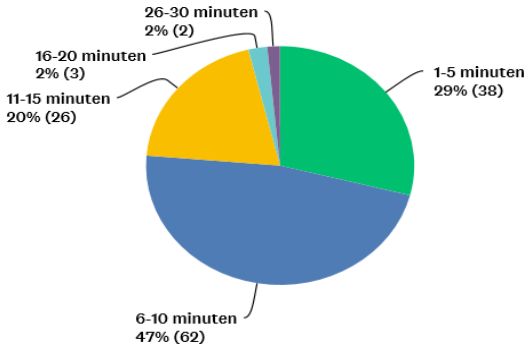
*Afstand openbaar vervoer*

Ruim 88% van de medewerkers van Talis vindt het belangrijk dat het toekomstige kantoor goed bereikbaar is met het openbaar vervoer. Figuur 10 laat zien dat 78% van de medewerkers vindt dat het toekomstige kantoor binnen een marge van 6 tot 15 minuten te bereiken moet zijn vanaf een treinstation (te voet of met de bus). Ruim 77% van de medewerkers vindt dat de toekomstige huisvesting binnen een loopafstand van 1 tot 10 minuten te bereiken moet zijn vanaf een bushalte. Zie figuur 11.

24 medewerkers geven aan dat voldoende en goede parkeergelegenheid van belang is en 12 mensen geven aan het belangrijk te vinden dat het kantoor goed bereikbaar is per fiets in combinatie met een veilige fietsenstalling.




*Figuur 8 Afstand toekomstige kantoor tot treinstation*




*Figuur 11 Afstand toekomstige kantoor tot bushalte*

*Baliefunctie*

Uit de interviews blijkt dat het fysieke vraagpunt voor huurders een belangrijk aspect van bereikbaarheid is. Momenteel is het fysieke vraagpunt in Nijmegen ondergebracht in het hoofdkantoor. In Wijchen is deze gevestigd in het gemeentehuis. Talis wil handelen naar de behoefte van huurders (Leushuis, 2020). Het management en bestuur van Talis en Accio is van mening dat het fysiek klantcontactmoment voor (kwetsbare) huurders van groot belang is. De digitalisering is voor veel huurders nog een drempel (Heinink, 2020). Huurders komen met name naar het fysieke vraagpunt voor entreevragen, betalingen, het inleveren van sleutels of papieren en overige zaken (Simon, 2020). Dit fysieke vraagpunt kan Talis op verschillende manieren inrichten.

Een fysieke balie in het hoofdkantoor stelt eisen aan de locatie. Om zichtbaar en aanwezig te zijn moet het hoofdkantoor in dat geval centraal en dichtbij huurders gevestigd zijn. Een vraagpunt op het hoofdkantoor is ondersteunend aan het huisvestingsdoel ‘ontmoeting en samenwerking stimuleren’. Het kan een extra stimulans bieden tot zowel ontmoeting tussen medewerkers van Talis en huurders als ontmoeting en samenwerking tussen de front- en backoffice.

Zowel Talis als Accio delen in de interviews de mening dat de balie ook losgekoppeld kan worden van het hoofdkantoor. Dit brengt flexibiliteit met zich mee, omdat een centrale ligging van het hoofdkantoor dan minder belangrijk. Daarnaast kan het positief bijdragen aan het huisvestings- en organisatiedoel ‘betaalbaarheid’ omdat het meer flexibiliteit geeft in locatiekeuze.

Accio vindt het belangrijk dat het vraagpunt centraal gelegen is of verspreid is over meerdere locaties tussen de huurders. Ook dient het goed bereikbaar te zijn met het openbaar vervoer en per fiets en is voldoende (onbetaalde) parkeergelegenheid belangrijk om een drempel voor de huurders te voorkomen. Het vraagpunt is volgens Accio goed bereikbaar indien deze binnen een straal van 100 meter van een bushalte gevestigd is (Heinink, 2020).

Op basis van negatieve ervaring bij de balie in het vraagpunt in Wijchen, wenst Accio aandacht voor privacy. De balie in Wijchen is namelijk niet afgeschermd van andere gasten in het gemeentehuis (Heinink, 2020). Opvallend uit de interviews is dat Talis positief is over de fysieke balie in het gemeentehuis van Wijchen, terwijl Accio hier om bovenstaande reden niet tevreden is.
Indien Talis aan de wens van Accio wil voldoen moet het vraagpunt net zoals in de huidige situatie vaker dan twee dagdelen per week bereikbaar zijn (Jansen, Interview bestuur Accio mevrouw Jansen, 2020). Volgens Accio hoeft het vraagpunt niet in het hoofdkantoor te zijn, mits deze voldoet aan bovenstaande voorwaarden. Indien dit het geval is, stellen zij geen eisen aan de locatie van het hoofdkantoor.

### 5.2.2 Fysiek welbevinden & comfort

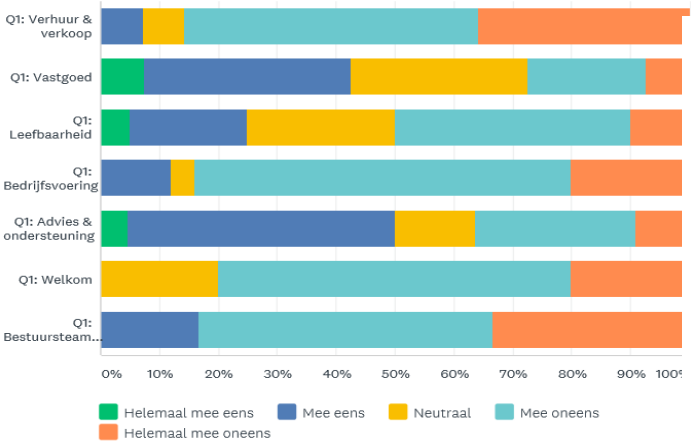
Het boek 'huisvestingsmanagement' verstaat onder 'fysiek welbevinden en comfort' het volgende: Licht, geluid/akoestiek, temperatuur, tocht en vocht (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012). Dit kan worden omschreven als het binnenklimaat. Een goed binnenklimaat draagt bij in het verhogen van de productiviteit, het verlagen van het ziekteverzuim en risico op langdurige gezondheid gerelateerde klachten. Deze effectiviteitsslag kan, naast een gezondere situatie voor de werknemer, een grote besparing opleveren op de personeelskosten binnen de organisatie. Aangezien personeelskosten circa 90% van de operationele kosten van een organisatie bedragen, zijn investering in het verbeteren van het binnenklimaat rendabel. (F-facts, 2016).

Het WVOI (Werkgevers onderzoeksinstellingen) reikt handvatten aan waarmee men het aantal ontevreden medewerkers zo laag mogelijk houdt. Deze elementen komen overeen met het boek 'huisvestingsmanagement'. In de enquête worden de volgende rubrieken omtrent 'fysiek welbevinden en comfort' onderscheiden (Werkgeversvereniging onderzoekinstellingen, z.d.):

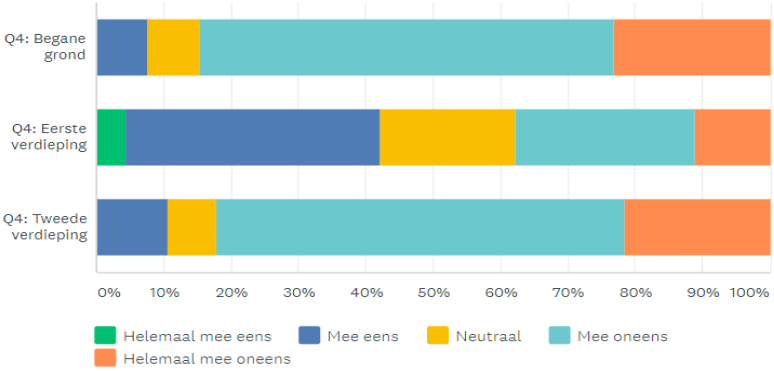
- Temperatuur en tocht
- Luchtkwaliteit en luchtvochtigheid
- Verlichting en daglichttoetreding, uitzicht op natuurlijke elementen
- Sterke- en verbeterpunten fysiek welbevinden en comfort

Het aspect 'geluid' wordt meegenomen in de vragen over het werkplekconcept en blijft hier daarom buiten beschouwing.

Meer dan de helft (53%) van de medewerkers is ontevreden over het huidige binnenklimaat. Zoals figuur 12 laat zien, zijn de afdelingen Bedrijfsvoering, Verhuur & Verkoop, Welkom en het bestuursteam het meest ontevreden over het binnenklimaat. Ongeveer 85% van de medewerkers




*Figuur 12 Ik ben tevreden over het binnenklimaat*




*Figuur 13 Ik ben tevreden over het binnenklimaat vs verdieping Waalbandijk*

van deze afdelingen geeft aan ontevreden te zijn. Opvallend is dat de meest tevreden afdelingen op de eerste verdieping van het hoofdkantoor zijn gevestigd (figuur 13).

*Temperatuur en tocht*

De tevredenheid over de temperatuur is verdeeld. Ruim 31% van de medewerkers van Talis vindt de temperatuur op haar werkplek aangenaam. Ruim 32% geeft aan de temperatuur soms aangenaam te vinden en bijna 37% vindt de temperatuur op haar werkplek niet aangenaam. Het opvallende is dat meer dan 55% van de geënquêteerden het in de zomer vaak te koud heeft. Ook hier zijn er duidelijke verschillen tussen de verdiepingen van de Waalbandijk. 70% van de medewerkers van de eerste verdieping vindt de temperatuur (soms) aangenaam. Bij de begane grond (42%) en de tweede verdieping (50%) is dit percentage lager.

Ook de beleving van de tocht is wisselend. Ruim 38% van de medewerkers geeft aan nooit of zelden last te hebben van tocht, bijna 33% soms en 29% geeft aan vaak (27%) of altijd (2%) last te hebben. Opvallend is dat aan de Vijverlaan en in wijkkantoren ruim 70% van de respondenten zegt nooit of zelden last van tocht te hebben, terwijl dit aan de Waalbandijk maar 30% is. Als men inzoomt op de Waalbandijk blijkt dat 50% van de medewerkers die op de begane grond werkt, vaak of altijd last heeft van tocht. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de toegangsduren zorgen voor een koude luchtstroom. Talis heeft hier echter al maatregelen genomen in de vorm van een extra tochtdeur. Op de eerste verdieping is dit percentage maar 20% en op de tweede verdieping bijna 40%.

*Luchtkwaliteit en luchtvochtigheid*

Om de belevenis van de medewerkers van Talis omtrent de luchtkwaliteit en luchtvochtigheid in het kantoor te meten is gevraagd of zij last hebben van lichamelijke klachten wanneer ze in het kantoor van Talis werken. 61% van de medewerkers zegt geen klachten te ervaren. 13% geeft aan wel klachten te ervaren en 26% soms. De meest gehoorde klachten zijn koude handen, stijve nek/nekpijn en hoofdpijn. Daarnaast hebben zeven medewerkers last van droge ogen/lucht. Van de 47 medewerkers die aangeeft (soms) lichamelijke klachten te ervaren, geeft bijna 75% aan dat de klachten afnemen wanneer men het kantoor verlaat.

De bovengenoemde klachten zijn voorgelegd bij de bedrijfsarts van Talis. Een verkeerde houding of uitstroomroosters van koude lucht boven de werkplek kunnen hier oorzaken zijn. Het belangrijkste is dat medewerkers regelmatig even hun werkplek verlaten. Een hoge werkdruk is vaak de reden dat medewerkers lang op hun werkplek blijven zitten. Dit zorgt er voor dat mensen spieren blijven aanspannen wat kan leiden tot lichamelijke klachten. Voor de toekomstige huisvesting is zijn advies te focussen op het verlagen van de werkdruk, boven materiële zaken Dit bevordert weer dat medewerkers vaker de werkplek verlaten.

*Verlichting, daglichttoetreding en uitzicht op natuurlijke elementen*
55% van de medewerkers geeft aan nooit of zelden last te hebben van verblindend daglicht en ongeveer 45% soms of vaak. Daarentegen heeft ruim 91% nooit of zelden last van verblindend kunstlicht. Te weinig licht kan echter ook een probleem zijn binnen organisaties, maar dat is bij Talis niet het geval. 70% van de medewerkers geeft namelijk aan nooit of zelden last te hebben van te weinig daglicht en 96% geeft aan nooit of zelden last te hebben van te weinig kunstlicht. Wel geeft bijna 62% van de medewerkers aan dat zij de hoeveelheid daglicht onvoldoende kan beïnvloeden. In het kader van de toekomstige huisvesting geeft 40% aan een goed uitzicht belangrijk te vinden. 40% staat hier neutraal in. Ruim 10% vindt het onbelangrijk, waartegenover 8% het zeer belangrijk vindt.

*Sterke- en verbeterpunten binnenklimaat*
Medewerkers van Talis zijn ontevreden over het binnenklimaat, met name over de temperatuur in het kantoor en de koude luchtstromen (tocht). Men vindt het in de zomer te koud. Daarnaast ervaren medewerkers dat er weinig frisse lucht binnenkomt en ziet een deel van de medewerkers graag dat ramen open kunnen. Ook willen ze meer invloed uit kunnen oefenen op de zonwering.

### 5.2.3 Werkplekconcept

Het begrip ‘werkplekconcept’ is geoperationaliseerd in rubrieken middels literatuuronderzoek en het document ‘Functioneel PvE Fysieke omgeving De Verhuizing’. Het bestuur van Talis heeft aangegeven de huidige manier van werken in de toekomstige huisvesting voort te zetten.
Talis heeft in 2014 haar huidige werkplekconcept gedefinieerd als ‘activiteitengericht werken (AGW)’. Zij stelt hierbij de volgende uitgangspunten als cruciaal:

- De mogelijkheid tot tijd- en plaats onafhankelijk werken;
- Geen vaste werkplekken voor medewerkers, tenzij functioneel of medisch noodzakelijk;
- Om procesgericht samenwerken en ontmoeting te stimuleren is het wenselijk om geen ‘afgebakende’ ruimtes per team te hanteren. Talis kiest voor het bestemmen van specifieke gebieden voor samenhangende teams om de teamverbondenheid te behouden.
- Er zijn ruimtes en faciliteiten voor ontmoeting en samenwerken;
- Werkplekken zijn activiteit gerelateerd, en daarmee divers;
- Er wordt gewerkt met clean desks;
- Er is een papierarme werkomgeving, informatie is digitaal beschikbaar;
- We maken gebruik van de creativiteit van medewerkers in de aankleding van ruimtes.

Bij de keuze van de werkplek spelen behoefte aan concentratie, individueel of samenwerken en ook de beleving en gemoedstoestand van de medewerker een rol.

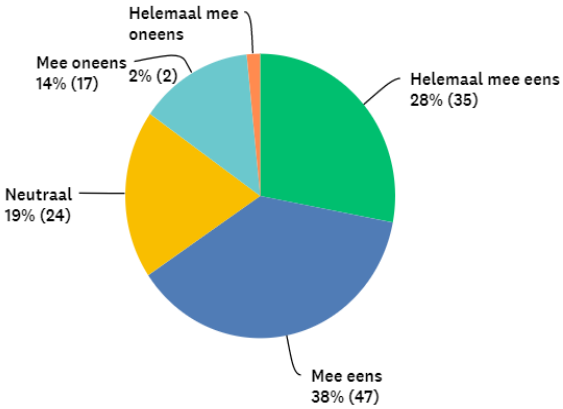
Belangrijke aanleidingen voor nieuwe manieren van werken zijn de beschikbaarheid van moderne technologie, de behoefte van werknemers aan meer autonomie in tijd, plaats en manier van werken,

en de vraag van het management naar efficiënter gebruik van ruime en facilitaire middelen, kostenreductie, stimuleren van sociale interactie, kennisuitwisseling en innovatiekracht, verhogen van de arbeidsproductiviteit en bijdragen aan duurzaamheid door terugdringen van het ruimtegebruik. De succesfactoren van AGW zijn: (van der Voordt, van Vlimmeren, & Mezger, 2013):

- Goede balans tussen open en gesloten ruimtes
- Juist aantal werkplekken per type werkplek
- Vlekkeloos functionerende technologie.
- Aantrekkelijke architectuur van gebouw en inrichting.
- Mooi en ergonomisch verantwoord meubilair.
- Adequate archivering.
- Aantrekkelijk binnenklimaat (temperatuur, ventilatie).
- Goede akoestiek, verlichting (daglicht, kunstlicht)en uitzicht.
- Zorgvuldige voorbereiding en implementatie en nazorg en beheer.
- Heldere gedragsafspraken (over flexen, clean desk, archivering etc.).

De uitgangspunten van Talis over AGW gecombineerd met de succesfactoren die van der Voordt, van Vlimmeren en Mezger stellen, maken dat de volgende rubrieken omtrent AGW in de enquête zijn onderscheiden: Diversiteit aan werkplekken, gedragsregels, akoestiek, adequate archivering, uitstraling en meubilair en sterke- en verbeterpunten. Het thema binnenklimaat is aan de orde gekomen in paragraaf 5.2.2 en wordt hier daarom niet meegenomen. Ook de implementatie is in deze enquête buiten beschouwing gelaten omdat Talis het werkplekconcept al hanteert.

Figuur 14 laat zien dat 66% van de medewerkers tevreden is over het werkplekconcept van Talis. 16% is ontevreden. Hierin zijn geen significante verschillen tussen locaties en afdelingen.



*Figuur 14 Ik ben tevreden over het werkplekconcept*

*Diversiteit aan werkplekken*

Ruim 78% van de respondenten vindt dat er vaak of altijd genoeg werkplekken zijn, zonder grote verschillen tussen teams.

30% van de medewerkers zegt dat er vaak of altijd genoeg concentratiewerkplekken zijn. De overige 70% (87 medewerkers) geven aan dat er nooit, zelden of soms genoeg concentratie-werkplekken zijn. De voornaamste redenen hiervan zijn volgens hen:

- Medewerkers komen op dezelfde dagen naar het kantoor (51%)
- Er zijn te weinig concentratiewerplekken (43%)
- Medewerkers komen de gedragsregels niet na (41%)

Ongeveer 54% vindt dat er op dit moment genoeg vergaderruimtes zijn, ruim 21% vindt dit niet het geval. Bijna de helft van de medewerkers geeft aan dat de vergaderruimtes niet genoeg zijn voorzien van digitale hulpmiddelen. De wens is meer grote beeldschermen, whiteboards en dockingstations. 30% van de medewerkers vindt dat er onvoldoende samenwerkingsruimtes zijn.

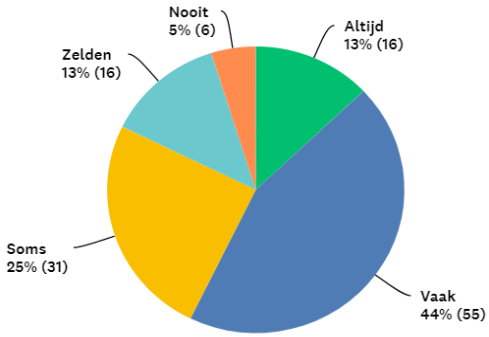
*Gedragsregels*

Talis heeft gedragsregels opgesteld omtrent het werkplekconcept. Bijna 80% van de medewerkers geeft aan deze regels te kennen. 12% van de medewerkers is ontevreden over de gedragsregels, terwijl ruim 60% hier tevreden over is. Ook geeft 70% aan belang te hechten aan de gedragsregels. 25% van de medewerkers geeft aan dat de gedragsregels ook daadwerkelijk worden nageleefd. 30% vindt dat men deze niet naleeft. 45% staat hier neutraal in. De meest genoemde regels die niet worden nageleefd zijn:

- Medewerkers zijn niet stil of telefoneren in de stiltegebieden;
- Medewerkers houden zich niet aan het clean-desk-principe door te eten aan het bureau;
- Medewerkers laten zaken liggen, wanneer zij een langere tijd van de werkplek weg zijn;
- Flexplekken worden als vaste plek gebruikt.

Dit kan een oorzaak zijn van het feit dat er volgens de medewerkers niet genoeg concentratiemogelijkheden zijn.
9% van de medewerkers spreekt een collega aan als zij een gedragsregel niet naleeft en ruim 33% doet dit niet. Ook maar 12% geeft aan na het afronden van een bepaalde activiteit, te wisselen van werkplek. Wel is ruim 78% van de medewerkers een voorstander van het clean-desk-principe.

*Akoestiek*
57% van de medewerkers is vaak of altijd tevreden over de akoestiek van het kantoor. 18% geeft aan nooit of zelden tevreden te zijn (zie figuur 15) Wel geeft bijna 54% aan tijdens het werken hinder van geluid te ondervinden. Op basis hiervan geeft ruim 38% aan zich minder goed te kunnen concentreren. Ruim 28% geeft aan geen concentratieproblemen te hebben als gevolg van geluid. 33% staat hier neutraal in. Een uitgangspunt van Talis voor het werkplekconcept is dat ruimtes open zijn met mogelijkheden tot transparante opsplitsing en afsluiting. Dit is momenteel niet mogelijk.



*Figuur 15 Ik ben tevreden over de akoestiek in het kantoor*

*Adequate archivering*
1 op 2 medewerkers (51%) is ontevreden over de digitale archivering van Talis. 56% geeft aan de informatie niet makkelijk digitaal te kunnen vinden, terwijl 20% aan geeft dit wel makkelijk vindt. 15% van de medewerkers geeft aan middelen te missen om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken. Medewerkers benoemen hierbij een draagbaar scherm (laptop/tablet), internetverbinding buitenshuis en een bureaustoel.

*Uitstraling en meubilair*
De medewerkers van Talis hechten waarde aan de uitstraling van het werkplekconcept. Slechts 6% is ontevreden over de uitstraling van het huidige werkplekconcept. Ruim 56% is tevreden en ruim 38% is neutraal.

*Sterke- en verbeterpunten*
De sterke punten van het huidige werkplekconcept, volgens de medewerkers van Talis luiden als volgt:

- Flexibiliteit: Het tijd- en plaatsonafhankelijk werken, de werk-privé balans en de flexplekken.
- De uitstraling: vrolijk, warm, rustig, kleurrijk.

- Ontmoeting: het werkplekconcept nodigt uit tot ontmoeting. Door de flexplekken spreekt men meer verschillende collega's, zijn er korte lijnen en is er meer ruimte voor een informeel praatje.
- Stimuleren van een open en transparante cultuur.

De medewerkers van Talis zien als verbeterpunten van het werkplekconcept:

- Meer (kleine) overleg- en belruimtes die voorzien zijn van een scherm. Medewerkers zien weinig mogelijkheden om een telefoon op te nemen zonder hinderlijk te zijn voor andere medewerkers.
- Het naleven en communiceren van de gedragsregels.
- Meer concentratiewerkplekken/mogelijkheden om te concentreren.
- Akoestieke scheiding van stilte- en niet-stiltezones. Medewerkers geven aan hinder te hebben van het geluid dat afkomt van de niet-stiltezones.

### 5.2.4 Conclusie

Bovenstaande aspecten hebben betrekking op de functionele huisvestingsprestaties en kunnen bijdragen aan het huisvestingsdoel 'goed kunnen werken'.

Medewerkers vinden de bereikbaarheid met het openbaar vervoer belangrijk. De wens is dat het toekomstige kantoor binnen een marge van 6 tot 15 minuten te bereiken is vanaf een treinstation (te voet of met de bus) en binnen een loopafstand van 1 tot 10 minuten te bereiken is vanaf een bushalte.
Zowel Talis als Accio vinden een fysieke contactmogelijkheid voor huurders essentieel. De vormgeving is afhankelijk van de ligging van het hoofdkantoor. In het geval van een centrale ligging kan de fysieke balie in het hoofdkantoor gevestigd worden. Bij een decentrale ligging van het hoofdkantoor dient het vraagpunt op een andere manier vorm te worden gegeven. Accio vindt beide opties mogelijk, mits wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Centrale ligging;
- Goed bereikbaar met elk type vervoer en voldoende en gratis parkeergelegenheid;
- Privacy;

Zowel een centrale als decentrale ligging biedt voordelen. Een centrale ligging met vraagpunt in het hoofdkantoor draagt bij aan ontmoeting en samenwerking (tussen huurders, frontoffice en backoffice), terwijl een decentrale ligging met gescheiden baliefunctie flexibiliteit met zich mee brengt en mogelijk bij kan dragen aan betaalbaarheid. De locatie is daarmee leidend. Op basis daarvan kan het fysiek vraagpunt worden vormgegeven.

Meer dan de helft van de medewerkers is ontevreden over het binnenklimaat op de werkplek.
De medewerkers van Talis wensen een aangename temperatuur. Dit betekent met name dat het in de zomer in kantoor minder koud is. Een tweede wens is het terugbrengen van tochtelementen, met aandacht voor de begane grond, omdat hier in de huidige situatie de meeste tocht wordt ervaren. Tot slot wensen medewerkers invloed te kunnen hebben op de daglichtinval. Dit kan door toepassing van individuele bediening van zonwering.

Met betrekking tot het werkplekconcept is er meer behoefte aan concentratiemogelijkheden, (kleine) overlegruimtes die voorzien zijn van een scherm en belruimtes om tijdens het telefoneren niet van hinder te zijn voor anderen. Daarnaast wensen medewerkers minder hinder te ondervinden van de akoestiek om zich beter te kunnen concentreren. In het huidige kantoor ervaren medewerkers hinder van het geluid dat afkomt van de niet-stiltezones. Talis had in 2014 als uitgangspunt dat ruimtes open zijn, maar mogelijkheden hebben tot transparante opsplitsing en afsluiting. Dit is in het huidige kantoor niet het geval. Bijna de helft van de medewerkers is van mening dat er niet altijd genoeg vergaderruimtes zijn. Een mee te nemen aspect is extra vergaderruimte met aandacht voor digitale hulpmiddelen. Ook is er behoefte aan een betere digitale archivering, zodat informatie en documenten makkelijker gevonden kunnen worden. Een klein deel van de medewerkers (15%) heeft onvoldoende middelen om tijd- en plaatsonfhankelijk te werken. Flexibiliteit, de warme uitstraling, het stimuleren van ontmoeting en het stimuleren van een open cultuur zijn volgens de medewerkers sterke punten van het werkplekconcept en zijn een pré om mee te nemen naar de toekomstige huisvesting. Daarnaast wensen zij dat gedragsregels beter nageleefd en gecommuniceerd worden.

## 5.3 Randvoorwaarden technische huisvestingsprestaties

Deze paragraaf geeft antwoord op de deelvraag '*Welke randvoorwaarden stelt Talis aan de technische huisvestingsprestaties van de toekomstige huisvesting?*'
In dit onderzoek wordt met technische huisvestingsprestaties de duurzaamheidsprestatie bedoeld. Het bestuur van Accio, het bestuur van Talis en de beleidsadviseurs duurzaamheid zijn over thema geïnterviewd.

De behandelde topics in de interviews zijn gebaseerd op het duurzaamheidsbeleid van Talis en trends en ontwikkelingen. Talis heeft haar duurzaamheidsbeleid beschreven aan de hand van vijf perspectieven: energie, circulariteit, klimaatadaptatie, bewustwording en de eigen organisatie (Talis, 2019). Hoe de huisvesting (mogelijk) een rol heeft in het duurzaamheidsbeleid van Talis is hieronder uitgewerkt.

Talis wil haar visie en de duurzaamheidsdoelstellingen die zij hanteert voor haar vastgoed ook hanteren op haar eigen kantoor. Tot halverwege 2019 stonden de doelen betaalbaarheid en duurzaamheid nog naast elkaar. Vanaf dat moment is besloten betaalbaarheid bovenaan te stellen, omdat Talis tot 2050 de tijd heeft voor haar grootste duurzaamheidsopgave (Thoonen, 2020). Op dit moment nemen zij dus geen duurzaamheidsmaatregelen, waardoor zij genoodzaakt is een huurverhoging te vragen.

1. **Energie**

De afgelopen jaren heeft Talis geïnvesteerd in het isoleren van oudere woningen. In 2050 moeten alle woningen $CO_2$-neutraal zijn en moet Talis stoppen met het gebruik van aardgas om woningen te verwarmen. Talis heeft het doel om de woningen van gemiddeld energielabel B te voorzien al gehaald. Naast het besparen van energie wil Talis ook energie opwekken door het leggen van zonnepanelen, het installeren van warmtepompen en het benutten van bewezen innovatieve technieken (Talis, z.d.).

Met het besparen en zelf opwekken van energie draagt Talis met het hoofdkantoor bij aan het huisvestingsdoel 'duurzaamheid' en 'betaalbaarheid'. Dit kan door middel van goede isolatie en gebruik van zonnepanelen. Hierdoor verbruikt Talis minder energie. Een eis is dat het pand te verduurzamen is.

Vooruitlopend op de toekomst is een mee te nemen vraag: Gaat Talis met haar hoofdkantoor gasloos? Het is geen vereiste om op voor te sorteren maar indien potentiële locaties deze mogelijkheid bieden kan dit een streven zijn vanuit de voorbeeldrol die Talis heeft. De afweging is vooral relevant bij bestaande bouw en dan met name vanuit betaalbaarheidsperspectief. Bij een keuze voor nieuwbouw is gasloos een eis (Thoonen, 2020).

In het kader van energiebesparing denkt Accio aan de volgende mogelijkheden voor de toekomstige huisvesting: verwarming en koeling door vloersystemen en warmtepompen en zonering (gescheiden ventilatie).

Een belangrijke ontwikkeling is dat per 1 januari 2023 elk kantoorgebouw minimaal energielabel C moet hebben. Dit betekent een Energie-Index van 1,3 of beter. Voldoet het gebouw dan niet aan de eisen, dan mag het gebouw per 1 januari 2023 niet als kantoor gebruikt worden (Rijksoverheid, z.d.). Talis ziet het verplichte energielabel C niet als knock-out criterium van mogelijke locaties.
Zij stelt als eis dat op het moment van ingebruikname de huisvesting minimaal voldoet aan de wet- en regelgeving rekening houdend met de verscherping van het energielabel naar C per 1 januari 2023 (Leushuis, 2020). Met haar huisvesting streeft Talis dezelfde doelen na als die zij met haar bezit nastreeft. Dit betekent dat (na een eventuele verbouwing) de huisvesting minimaal over energielabel B beschikt.

**2. Circulariteit**

Talis besteedt tientallen miljoenen euro's per jaar aan onderhoud, renovatie- en nieuwbouw-projecten. De belasting van het milieu wordt beperkt door bij instandhouding en nieuwbouw materiaal en andere grondstoffen en natuurlijke hulpbronnen zo efficiënt mogelijk te hergebruiken. Op deze wijze kan Talis bijdragen aan de doelstellingen van het Klimaatakkoord in Parijs om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen en die van de Rijksoverheid om in 2050 een volledig circulaire economie te hebben gerealiseerd.

Uit de interviews met Talis en Accio blijkt dat circulariteit op twee manieren een rol kan spelen in de toekomstige huisvesting:

- Bij nieuw- of verbouw; Bij de keuze voor verbouw van een bestaand pand kan circulariteit een rol spelen. Het aantrekken van een bestaand pand draagt bij aan het organisatie-perspectief 'vastgoedontwikkeling', waarbij Talis aangeeft liever bestaand bezit aan te passen dan nieuw te bouwen. In het kader van duurzaamheid en leegstand is Accio geen voorstander van nieuwbouw. Zij geeft aan dat intrekken in een bestaand pand altijd duurzamer is dan nieuwbouw, waarbij betaalbaarheid en efficiëntie in deze keuze ook een rol speelt. Verduurzaming is bij nieuwbouw makkelijker, omdat hier vanaf het ontwerp al rekening mee kan worden gehouden. Je gebruikt hierbij wel nieuwe materialen, tenzij je ervoor kiest om gebruikte materialen toe te passen. Dit laatste is echter een extra uitdaging, omdat dit nog niet veel is gedaan (Kerckhoffs, 2020).
- Meubilair en inrichting; Bijna alle materialen van het huidige pand aan de Waalbandijk zijn gereed om mee te worden genomen naar een nieuw pand. Hier is in 2014 al rekening mee gehouden (Leushuis, 2020).

**3. Klimaatadaptatie**

Klimaatadaptatie is ook een thema binnen het duurzaamheidsbeleid. Het klimaat verandert, waardoor Nederland vaker te maken gaat hebben met wateroverlast door hevige regenbuien en hitteproblemen. Talis spant zich in om vanuit haar mogelijkheden een bijdrage te leveren aan het klimaatbestendig maken van de regio.

Uit de interviews blijkt dat het vooraf lastig aan te geven is hoe Talis met haar toekomstige huisvesting bij kan dragen aan de doelstelling omtrent klimaatadaptatie. Wel is het net zoals bij circulariteit zo dat maatregelen makkelijker te nemen zijn bij nieuw- of verbouw (Thoonen, 2020). Een mogelijkheid is een groen dak dat minder trekt dan gesteente. Dit is echter wel een investering. In het geval van een geschikte dakconstructie is een groen dak ook mogelijk bij bestaande bouw. Een

andere optie van klimaatadaptatie is de afvoer van hemelwater. Een goede isolatie houdt in de zomer warmte buiten (hittestress) en in de winter warmte binnen. Hier komen de doelstellingen energie en klimaatadaptatie samen.

### 4. Bewustwording

Energiezuiniger wonen vraagt om aanpassingen (zoals minder stoken) en loont voor de huurder, want de energierekening daalt. Talis zet in op het vergroten van de bewustwording van haar huurders, zeker daar waar het energiebewustzijn en het gedrag van de bewoners het besparingseffect van de fysieke maatregelen versterken en andersom.

Uit de interviews blijkt dat het creëren van bewustwording bij huurders nauw samenhangt met de maatregelen die Talis neemt m.b.t. de eigen organisatie. Zowel Talis als Accio zijn van mening dat wat Talis van huurders vraagt ook terug moet komen in de eigen organisatie. Talis moet een voorbeeldrol nemen naar huurders en laten zien dat zij zelf ook bewust is van de impact die zij heeft op het milieu (Leushuis, 2020).

### 5. Eigen organisatie

Het vijfde aandachtsgebied van het duurzaamheidsbeleid is de eigen organisatie. Talis wil immers het goede voorbeeld geven en zelf ook doen wat ze van anderen vraagt.

In de interviews komen twee visies naar voren. Materieel gezien is de impact van het kantoor op het milieu klein in vergelijking tot het totale bezit van Talis. Vanuit deze gedachte kan Talis ervoor kiezen om zich te focussen op haar exploitatievastgoed. Er is echter ook sprake van een immateriële impact. Talis doelt hiermee op de voorbeeldrol naar huurders. Talis geeft aan huurders pas aan te kunnen spreken wanneer zij dit in haar eigen organisatie ook doet. Vanuit deze gedachte is een duurzame huisvesting erg belangrijk. Deze gedachte voert dan ook de boventoon. Zowel Talis als Accio zijn van mening dat Talis op het gebied van duurzaamheid een voorbeeld moet zijn naar huurders.

Uit de $CO_2$ foodprint van Talis blijkt dat mobiliteit de grootste impact heeft op $CO_2$. Talis ziet een trend dat steeds meer mensen van de auto overstappen op het openbaar vervoer of fiets (Kerckhoffs, 2020). Middels een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer en de (elektrische) fiets of speed pedelec, kan Talis medewerkers de mogelijkheid bieden minder afhankelijk te zijn van motorvoertuigen. Dit komt ten goede aan de $CO_2$ foodprint en dus aan het duurzaamheidsbeleid van Talis.

Er zijn steeds meer certificeringmethodes waarmee organisaties kunnen aantonen dat zij een duurzame huisvesting exploiteren (Royalhaskoning , z.d.). Talis ziet meerwaarde in certificering, omdat naar de buitenwereld wordt aangetoond dat zij duurzaam handelt. Ook de methodiek wordt als waardevol gezien, omdat deze helpt bij nemen van duurzaamheidsmaatregelen. Zij ziet vooral het ontbreken van kennis of imago-ondersteuning als redenen voor certificering. Volgens Talis kan de methodiek helpen net dat stapje extra te zetten. Vooral bij nieuwbouw, maar ook bij renovatie van woningen gebruikt Talis GPR (Kerckhoffs, 2020).

## 5.4 Randvoorwaarden esthetische huisvestingsprestaties

Deze paragraaf geeft antwoord op de deelvraag: '*Welke randvoorwaarden stelt Talis aan de esthetische huisvestingsprestaties van haar toekomstige huisvesting?'.* Uit de interviews blijkt dat Talis met huisvesting haar imago wil ondersteunen. Hieronder is uitgewerkt hoe de interne strategen en Accio, Talis zien en hoe dit zich vertaalt in een gewenste uitstraling van haar huisvesting.

**Imago**

Het top- en middenmanagement ziet Talis als een transparante, betrouwbare en deskundige organisatie die doordacht doet wat nodig is en in het belang van huurder of stad net buiten de lijntjes durft te kleuren. Talis focust zich als maatschappelijke organisatie op haar kerntaak als sociale verhuurder en is kostenbewust. Talis is voor samenwerking met huurders en partners en streeft naar een sociaal-zakelijke balans.

Accio ziet Talis als een goede verhuurder die in haar aanpak en werkwijze uitstraalt dat ze er voor de sociale huurder is. Wel geeft zij aan dat als iets niet kan, het ook niet kan. 'Heb je recht, krijg je recht' (Jansen, 2020). Hoe Talis omgaat met haar huurdersvereniging, ziet Accio als een voorbeeld voor andere woningcorporaties. Volgens het bestuur van Accio is Talis een uitdagende organisatie, ook naar de politiek toe.

Geconcludeerd kan worden dat de kernwaarden die Talis in 2013 heeft opgesteld nog steeds gedeeld worden. De zes kernwaarden, *zakelijk, sociaal, transparant, ondernemend, zelfsturing en maatschappelijke meerwaarde,* die destijds geformuleerd zijn door huurders, samenwerkings-partners en medewerkers komen terug in de interviews met Accio en Talis. Alleen zelfsturing wordt niet genoemd.

**Gewenste uitstraling**

Talis en Accio delen de mening van een gewenste sobere en doelmatige huisvesting en uitstraling. Een luxe uitstraling past niet bij een maatschappelijke organisaties als Talis.

Transparantie is een veelgenoemde term bij Talis. Bij voorkeur is de huisvesting niet alleen duurzaam, maar straalt het dit ook uit, als voorbeeld naar huurders. Als vastgoedorganisatie dient het pand kwaliteit en goed onderhoud uit te stralen en is deze uitnodigend. De uitstraling wordt echter door zowel Accio als Talis als minder belangrijk ervaren dan de functionaliteit en locatie van het pand. Gesteld kan worden dat een chique pand i.v.m. imagoredenen als knock-out-criterium geldt.

Accio stelt naast een goede bereikbaarheid, herkenbaarheid en een niet te luxe uitstraling, geen verdere eisen aan de uitstraling van het pand. Huurders moeten durven binnenkomen. Bij voorkeur straalt het pand duurzaamheid en functionaliteit uit. Daarnaast dient deze uit te stralen dat Talis een woningcorporatie van deze tijd is. (Jansen, 2020)

De medewerkers van Talis beschrijven de gewenste uitstraling van de toekomstige huisvesting als volgt: transparant, duurzaam/groen, toegankelijk, functioneel en fris. Zij geven mee te waken voor kilte/donker, luxe/kostbaar, onverzorgd en ouderwets.

## 5.5 Randvoorwaarden financieel-economische huisvestingsprestaties

Deze paragraaf geeft antwoord op de deelvraag: '*Welke randvoorwaarden stelt Talis aan de financieel-economische prestaties van de toekomstige huisvesting?'.* Deze paragraaf heeft voornamelijk betrekking op het huisvestingsdoel 'betaalbaarheid'. Op basis van literatuuronderzoek en het beleidsdocument 'businesscase de Verhuizing' zijn de volgende topics in de interviews met Talis en Accio aan bod gekomen:

**Bedrijfseconomische impact**

Het effect van huisvesting op de vermogensstructuur van een organisatie is in de eerste plaats afhankelijk van de verhouding tussen de totale boekwaarde van het vastgoed en de totale activa. Uit onderzoek is gebleken dat vastgoed gemiddeld 28% van het totale vermogen in beslag neemt, met een brandbreedte van 2 tot 63%. Dit verschil in brandbreedte wordt verklaard door (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012):

- De mate waarin andere activa nodig zijn voor de bedrijfsvoering.
- De verhouding tussen huur en eigendom.

De geïnterviewden zien de bedrijfseconomische impact van het kantoor als gering, omdat de woningcorporatie veel activa heeft. De impact kan wel groot zijn, wanneer wordt gekeken naar een kostenbesparing uit goedkopere of duurdere huisvesting. Hetgeen zij uitgeeft aan huur of aflossing kan ook gebruikt worden ter aflossing van vreemd vermogen (Koning, 2020a).
Het bestuur van Talis geeft aan de betaalbaarheid van het kantoor belangrijk te vinden en dat als zij de huren laag wil houden, zij zuinig om moet gaan met haar middelen. Indien Talis dit niet doet, krijgt zij vragen van huurders. Volgens Talis hebben de huisvestingskosten dus meer effect op het imago van Talis dan op het financieel beleid.

**Investerings- en exploitatiekosten**

Uit de interviews blijkt dat het lastig is om vooraf iets over investerings- en exploitatiekosten te zeggen. Omdat bijvoorbeeld zaken als omvang en isolatie nog niet bekend zijn, is het niet mogelijk iets te zeggen over bijvoorbeeld energie- of schoonmaakkosten. Wel houdt Talis op twee manieren rekening met investerings- en exploitatiekosten (Leushuis, 2020):

- Talis focust zich op B- en C-locaties en niet op A-locaties. A-locaties liggen midden in het centrum of vormen de straten naar het centrum toe (Leurs, z.d.). Binnen deze locaties kijkt Talis naar wat de markt betaalt.
- Talis kijkt in de AEDES-benchmark naar de huisvestingsprestaties van vergelijkbare woningcorporaties.

De wens is dat investerings- en exploitatiekosten in lijn worden gebracht met de huidige situatie. Indien. Talis ziet als gewenst een verblijfsperiode van 8 tot 12 jaar met een maximum van 15 jaar. Indien bij een geschikte locatie een grotere investering nodig is, kan Talis kiezen voor een periode van 15 jaar om de investering uit te kunnen smeren. Hiertegenover staat een opbrengst bij verkoop. Accio vindt het belangrijk dat Talis bij de investering en exploitatie circulair handelt (Heinink, 2020). Zij geeft aan dat Talis kritisch moet kijken naar wat uit het huidige pand mee kan worden genomen en wat opnieuw aangeschaft dient te worden. In het kader van efficiëntie en kostenbewustzijn wil Talis niet over meer vierkante meters dan nodig beschikken.

Een andere manier waarop Talis met haar huisvesting bij kan dragen aan 'betaalbaarheid', is zich vestigen in een ontwikkelgebied om, ten behoeve van een ontwikkelaar of gemeente, een bijdrage te leveren aan dit gebied. Zij eisen hiervoor dan een tegenprestatie in de vorm van lagere huisvestingskosten.

Net zoals voor de afweging voor nieuwbouw of bestaande bouw heeft Talis ook in het kader van financieel-economische prestaties de visie dat de locatie leidend is. In eerste instantie kijkt Talis naar de locaties waar zij zichtbaar en aanwezig wil zijn en zij de meeste toegevoegde waarde heeft; een locatie bij huurders en/of een plek waar het de komende jaren te doen is. Binnen die afweging van locaties speelt de betaalbaarheid wel een grote rol. Talis heeft echter de veronderstelling dat de locaties waar zij naartoe willen per definitie lage kosten met zich meebrengen (Leushuis, 2020).

**Eigendomsvorm**

Mogelijke eigendomsvormen van vastgoed zijn (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012):

- **Huur**: Een organisatie huurt haar huisvesting van de eigenaar, vaak een belegger. De lengte van huurcontracten varieert van minder dan vijf jaar tot veelvouden van vijf jaar.
- **Eigendom**: Een organisatie is zelf eigenaar en financiert de huisvesting uit eigen vermogen of met vreemd vermogen. De huisvesting staat als een van de assets op de balans, met de bezittingen aan de activakant en de verplichtingen aan de passivakant.

Uit de interviews blijkt dat Talis huren niet als eis ziet, maar dat dit wel bijdraagt aan wie Talis is en daarmee voorkeur heeft. Omdat Talis zelf verhuurder is, vindt zij het goed om te ervaren hoe het is om huurder te zijn. Eigendom is ook een optie, zolang het een bijdrage levert aan het zichtbaar en aanwezig zijn of de gemeente en met de flexibiliteit om na een periode van 10 tot 15 jaar opnieuw te kunnen overwegen waar zij op dat moment met haar kantoor zichtbaar en aanwezig wil zijn (Leushuis, 2020). Een voorwaarde bij eigendom is een goede verkoopbaarheid na gebruik of mogelijkheid tot herontwikkeling voor sociale woningbouw.
Ook in deze keuze is de locatie waar Talis zichtbaar en aanwezig wil zijn de belangrijkste factor.

# Hoofdstuk 6 Conclusie

*Dit hoofdstuk geeft antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek: 'Wat zijn de kritische succesfactoren omtrent de huisvestingsprestaties van Talis toekomstige huisvesting?'.*

Een eerste algemene conclusie is dat alle keuzes die Talis met betrekking tot haar toekomstige huisvesting maakt met elkaar samenhangen. Talis is van mening dat de huisvesting de organisatiestrategie moet ondersteunen. Zij dient daarom in het besluitvormingsproces keuzes steeds af te zetten tegen de huisvestings- en organisatiedoelen. Voor de toekomstige huisvesting van Talis kunnen de volgende kritische succesfactoren worden onderscheiden:

- **Zichtbaar en aanwezig**

Talis wil op een plek zitten waar het de komende jaren te doen is en zij met haar aanwezigheid de meeste toegevoegde waarde levert. De locatie is hierin de belangrijkste factor en is leidend. Binnen de afweging van locaties speelt betaalbaarheid en duurzaamheid een rol.

Het kantoor moet goed bereikbaar zijn voor medewerkers en eventueel voor huurders, ook per OV in het kader van duurzaamheid en maatschappelijk oogpunt. Zowel Talis als Accio zien een fysiek vraagpunt voor huurders als noodzakelijk en stellen hieraan de volgende eisen: centrale ligging, goed bereikbaar met elk type vervoer, voldoende en gratis parkeergelegenheid en privacy. Afhankelijk van de ligging van het hoofdkantoor kan een fysiek vraagpunt in het hoofdkantoor worden ingericht dan wel gescheiden worden vormgegeven. Een decentrale ligging met gescheiden baliefunctie brengt flexibiliteit ten aanzien van de locatiekeuze. Een centrale ligging met het vraagpunt in het hoofdkantoor draagt bij aan ontmoeting en samenwerking.

Talis wil zichtbaar en aanwezig zijn voor samenwerkingspartners door zich dichtbij of mét (een) maatschappelijke partner(s) te vestigen. Talis streeft naar flexibele huisvesting om na een aantal jaar te heroverwegen waar zij op dat moment zichtbaar en aanwezig wil zijn.

Als op een plek waar Talis een verschil kan maken, huren of kopen van een bestaand pand (vanuit vastgoedstrategie) geen optie is, is nieuwbouw een mogelijkheid met de gedachte dat dit pand na een periode van 10 tot 15 jaar bruikbaar is voor andere partijen.

- **Betaalbaarheid**

De huisvesting moet betaalbaar zijn. Een A-locatie is daarom uitgesloten. Het huren van huisvesting draagt bij aan flexibiliteit en wie Talis wil zijn en heeft daarom voorkeur boven eigendom. Eigendom is niet uitgesloten, zolang het een bijdrage levert aan het zichtbaar en aanwezig zijn. Een voorwaarde bij koop is een goede verkoopbaarheid na gebruik of mogelijkheid tot herontwikkeling voor sociale woningbouw. Investerings- en exploitatiekosten dienen lager of zoveel mogelijk in lijn te zijn met de huidige situatie. Circulair handelen draagt hieraan bij. Talis staat ervoor open zicht t.b.v. de leefbare stad of dorp of projectontwikkelaar te vestigen in een ontwikkelingsgebied en hier een voortrekkersrol in te nemen met als compensatie een lagere huur of investeringskosten.

- **Duurzaamheid**

Talis streeft duurzame huisvesting na. Met het besparen en zelf opwekken van energie draagt de organisatie met het hoofdkantoor bij aan het huisvestingsdoel 'duurzaamheid' en 'betaalbaarheid'. Een gasloze huisvesting is geen vereiste, maar indien potentiële locaties deze mogelijkheid bieden kan dit een streven zijn vanuit Talis voorbeeldrol. De afweging is vooral relevant bij bestaande bouw, met name vanuit betaalbaarheidsperspectief. Bij nieuwbouw is gasloos een eis vanuit wet- en regelgeving.

Talis ziet het (per 1 januari 2023) verplichte energielabel C niet als knock-out criterium voor mogelijke locaties, maar stelt als eis dat op het moment van ingebruikname de huisvesting minimaal voldoet aan de wet- en regelgeving rekening houdend met de verscherping van het energielabel naar C per 1 januari 2023. Talis streeft (na een eventuele verbouwing) minimaal energielabel B na. Een eis is dat het pand te verduurzamen is. In het kader van Talis duurzaamheids- en vastgoedstrategie 'liever aanpassen van bestaand bezit dan slopen' is intrekken in een bestaand pand volgens Talis en Accio wenselijker dan nieuwbouw. Een bestaand pand exploiteren is altijd duurzamer dan nieuwbouw en draagt bij aan het verminderen van leegstand. Betaalbaarheid en efficiëntie spelen echter ook een rol in deze afweging. Verduurzaming is bij nieuwbouw makkelijker, omdat hier bij het ontwerp al rekening mee kan worden gehouden. Accio en Talis hechten veel waarde aan de voorbeeldrol die Talis naar huurders heeft op het gebied van duurzaamheid. Een per OV goed bereikbare huisvesting is een vereist om de $CO_2$ Foodprint van Talis te minimaliseren.

- **Imago ondersteuning**

De toekomstige huisvesting dient het imago van Talis te ondersteunen. Talis en Accio delen de mening van een gewenste sobere en doelmatige huisvesting en uitstraling. Een luxe uitstraling past niet bij Talis als maatschappelijke organisaties. Daarnaast wenst Talis een transparante, duurzame, uitnodigende en kwalitatieve uitstraling. De uitstraling wordt echter door zowel Accio als Talis als minder belangrijk ervaren dan de functionaliteit en locatie van het pand. Gesteld kan worden dat een chique pand i.v.m. imagoredenen als knock-out-criterium geldt. Bovendien geven medewerkers van Talis aan te waken voor kilte/donker, luxe/kostbaar, onverzorgd en gedateerdheid.

- **Het stimuleren van ontmoeting en samenwerking**

De huisvesting dient laagdrempelig te zijn en uit te nodigen tot ontmoeting met huurders en samenwerkingspartners. Deze ambitie houdt verband met het zichtbaar en aanwezig willen zijn. De locatiekeuze, bereikbaarheid en een gastvrije uitstraling zijn de variabelen die dit doel beïnvloeden. De De front- en back office binnen een kantoor stimuleert de samenwerking. Een situering dichtbij partners, goede bereikbaarheid en goede faciliteiten stimuleren ontmoeting en samenwerking met partners. Teams hebben behoefte aan voldoende vergader- en overlegruimtes die verbinding en samenwerking uitstralen en beschikken over de juiste ICT-voorzieningen. Een centrale ligging van het hoofdkantoor draagt bij aan ontmoeting tussen huurders onderling en huurders en Talis.

- **Goed kunnen werken / functionaliteit**

Een functionele huisvesting draagt bij aan goed kunnen werken. Meer dan de helft van de medewerkers is ontevreden over het binnenklimaat op de huidige werkplek. Temperatuur, tochtinval en het kunnen beïnvloeden van de hoeveelheid daglicht zijn belangrijke aspecten voor het toekomstige pand. Binnen het werkplekconcept is er meer behoefte aan concentratiemogelijkheden en (kleine) overlegruimtes voorzien van een scherm en belruimtes. Meer concentratiemogelijkheden betekent niet per definitie meer concentratiewerkplekken. Het naleven van gedragsregels heeft hier veel invloed op. Ook een goede akoestiek en aandacht voor de geluidshinder afkomstig van niet-stiltezones draagt hieraan bij. Een mee te nemen aspect is extra vergadermogelijkheden met digitale hulpmiddelen en een betere digitale archivering, zodat documenten makkelijker vindbaar zijn. Flexibiliteit, de warme uitstraling, het stimuleren van ontmoeting en een open cultuur benoemen medewerkers als sterke punten van het werkplekconcept en een pré om mee te nemen naar de toekomstige huisvesting. Daarnaast wensen zij dat gedragsregels beter nageleefd en gecommuniceerd worden.

# Hoofdstuk 7 Advies

*Dit hoofdstuk geeft antwoord op de adviesvraag: Hoe dient Talis de toekomstige huisvesting vorm te geven, zodat deze aansluit op de eisen en wensen van stakeholders en bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelen en op deze manier toegevoegde waarde levert voor Talis?'*

Op basis van de kritische succesfactoren van de toekomstige huisvesting van Talis zijn de aanbevelingen:

**Zichtbaar & aanwezig**

- Locatie is de leidende factor. De eerste te beantwoorden vraag voor Talis is waar zij zichtbaar en aanwezig wil zijn of met haar huisvesting een bijdrage kan leveren aan de stad Nijmegen of het dorp Wijchen. Binnen deze afweging van locaties spelen bereikbaarheid, duurzaamheid, eigendom/huur en betaalbaarheid een rol.
- Wil Talis aan de wens van medewerkers en huurders voldoen, is het advies dat de locatie binnen 15 minuten vanaf een treinstation te voet of per bus bereikbaar is.
- Binnen deze afweging is mijn advies te richten op centrale locaties, zodat Talis met haar hoofdkantoor dichtbij huurders zit wat samenwerking en ontmoeting stimuleert of bij ontwikkelingsgebieden om een bijdrage te leveren aan de leefbare stad of het dorp.
- Een aanbeveling is de bereikbaarheid voorop te stellen in de keuze voor de situering van het fysieke vraagpunt. In geval van een decentrale locatie adviseer ik het fysiek vraagpunt los te koppelen van het hoofdkantoor. In alle gevallen is het borgen van privacy aan het vraagpunt een kritische succesfactor. Vanuit de huidige ontevredenheid over de situatie in Wijchen adviseer ik Talis te bekijken hoe zij de privacy in Wijchen kan verbeteren.
- Omdat situering dichtbij of met maatschappelijke partners samenwerking en ontmoeting bevordert, is het advies panden met meer $m^2$ dan nodig niet uit te sluiten, maar te kijken naar mogelijkheden om het pand met een maatschappelijke partner te exploiteren.

**Betaalbaarheid**

- In verband met flexibiliteit en de bijdrage aan wie Talis wil zijn, binnen de afweging van locaties, heeft het voorkeur de toekomstige huisvesting te huren. Vanuit de locatiekeuze kan eigendom een overweging zijn.
- In het kader van betaalbaarheid en imagoredenen dient Talis beveel ik aan te richten op B- en C-locaties en niet op A-locaties midden in het centrum.

**Duurzaamheid**

- Op het gebied van duurzaamheid adviseer ik Talis haar voorbeeldfunctie naar de huurders te volgen. Dit betekent dat de huisvesting duurzaam moet zijn en dit ook uitstraalt.
- Binnen de afweging van locaties is mijn advies te focussen op bestaande bouw in verband met duurzaamheid en haar vastgoedstrategie. Vestigen in een bestaand pand draagt tevens bij aan het verminderen van leegstand. Bij een bestaand pand is een mogelijkheid tot verduurzaming een eis.
- Krijgt nieuwbouw vanuit de locatiekeuze voorkeur, dan kan vanuit Talis duurzaamheids-beleid vanaf het ontwerp rekening worden gehouden met circulariteit en klimaatadaptatie.
- Het pand moet goed bereikbaar zijn met het OV, zodat reizen met het OV gestimuleerd wordt.

**Imago ondersteuning**

- In verband met het maatschappelijk karakter van Talis adviseer ik luxe en chique panden op voorhand uit te sluiten.
- Omdat functionaliteit, zichtbaar en aanwezigheid, betaalbaarheid en duurzaamheid zwaarder wegen, is mijn advies de gewenste uitstraling mee te nemen indien op basis van bovenstaande criteria meerdere panden geschikt zijn.

**Stimuleren van ontmoeting en samenwerking**

- Teams hebben behoefte aan meer vergader- en overlegruimtes die verbinding en samenwerking uitstralen en beschikken over de juiste ICT-voorzieningen. Mijn advies aan Talis is te inventariseren welke factoren verbinding en samenwerking uitstralen om dit toe te kunnen passen in de toekomstige huisvesting.

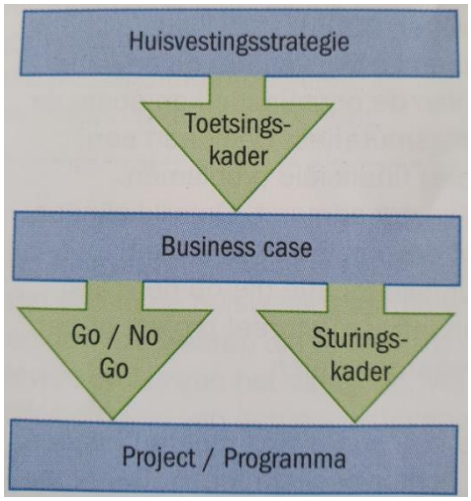
**Goed kunnen werken**

- Zorg voor een goede bereikbaarheid met elk type vervoer en goede parkeergelegenheid. In het kader van duurzaamheid en maatschappelijk oogpunt verdient de bereikbaarheid met het OV extra aandacht.
- Medewerkers hebben behoefte aan meer concentratiemogelijkheden. Dit betekent niet per definitie meer concentratiewerkplekken. Ik adviseer akoestiek en het naleven van gedragsregels aandacht te geven en te kijken naar mogelijkheden om stilte- en niet-stilte-zones op een transparante en flexibele manier van elkaar af te kunnen sluiten. Ook het wisselen van werkplek bij een veranderende activiteit vraagt aandacht. Aandacht voor spreiding van werkdagen kan bijdragen aan het vergroten van concentratiemogelijkheden.
- Medewerkers geven aan de gedragsregels te kennen, er belang aan te hechten en hier tevreden over te zijn. Echter de naleving is onvoldoende. Daarom adviseer ik bewustwording bij medewerkers te creëren van de gevolgen van het niet naleven van de gedragsregels. Een verbeteractie op korte termijn kan zijn een bordje in de stilteruimtes.
- Flexibiliteit, de warme uitstraling en het stimuleren van ontmoeting en een open cultuur worden gezien als sterke punten en dienen mee te worden genomen naar de toekomstige huisvesting.
- Kijk naar de mogelijkheden om het huidige binnenklimaat te optimaliseren en houdt hier rekening mee in de toekomstige huisvesting. Temperatuur, tochtinval en het kunnen beïnvloeden van de hoeveelheid daglicht zijn hierbij belangrijke aspecten.

# Hoofdstuk 8 Implementatieplan

*Dit hoofdstuk betreft het implementatieplan bijhorende het advies. Omdat het onderzoek betrekking heeft op de toekomstige huisvesting is een implementatieplan in dit stadium lastig. Vandaar dat hier wordt ingezoomd op het besluitvormingsproces.*

Een mutatie is een projectmatige uitstap vanuit het cyclische exploitatieproces. Er wordt huisvesting geëxploiteerd, op enig moment is een mutatie nodig en wanneer die is voltooid, wordt de verbeterde huisvesting in gebruik genomen en wordt overgegaan tot exploiteren (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012). Op dit moment exploiteert Talis het pand aan de Waalbandijk. Mutatie, in de vorm van verhuizing, is nodig, omdat het huurcontract van het huidige pand afloopt. Besluitvorming betreft de stap van exploitatie naar mutatie.



*Figuur 16 Hiërarchische verhouding tussen huisvestingsstrategie, business case en project (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012)*

Omdat huisvestingskeuzes grote en langdurige impact heeft op de organisatie is het essentieel om besluiten gefundeerd en weloverwogen te nemen. Een business maakt dit mogelijk, waarbij de huisvestingsstrategie als toetsingskader fungeert (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012). Op basis van de business case wordt een Go/No-Go beslissing genomen.

In deze context fungeert dit adviesrapport als huisvestingsstrategie en toetsingskader. Het advies is dan ook dat wanneer Talis, op basis van het zichtbaar en aanwezig willen zijn, een aantal geschikte locaties op het oog heeft, deze tegen elkaar af te zetten in een businesscase en te toetsen aan de kritische succesfactoren die blijken uit dit rapport.

Mijn advies is in deze business case elk alternatief op drie gebieden te analyseren:

- *Impactanalyse*: In hoeverre is sprake van toegevoegde waarde in relatie tot de organisatiedoelen? Bij het uitwerken van de impactanalyse is het belangrijk om alle positieve en negatieve effecten zo compleet mogelijk in kaart te brengen voor alle relevante stakeholders. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van KPI's en een stakeholdersanalyse.
- *Investeringsanalyse*: wat zijn de te verwachten monetaire kosten en baten van het project?
- *Risicoanalyse*: welke risico's brengt het project met zich mee en welke maatregelen zijn voorzien om deze te beheersen?

Deze drie analyses zijn nauw met elkaar verbonden. Zo zijn de effecten (impact) en risico's deels te vertalen in kosten en baten.

Voor alle drie de analyses moet Talis aannames doen. De kwaliteit van deze aannames is bepalend voor de validiteit van de business case. Deze aannames dienen dus onderbouwd te worden. Aangezien een omvangrijke business case niet bruikbaar is als input voor het besluitvormingsproces, adviseer ik een managementsamenvatting op te nemen.

Besluiten worden in de praktijk echter niet alleen op basis van een business case genomen. Men denkt vaak over besluitvorming als een logisch, gestructureerd proces, waarin rationele

overwegingen de doorslag geven. De mate waarin de realiteit van dit idee afwijkt, hangt af van diverse factoren:

- Economische motieven.
- Beperkte cognitieve capaciteiten; beslissers kunnen slechts een beperkte hoeveelheid informatie overzien.
- Persoonlijke stijlen.
- Vasthoudend aan beslissingen uit het verleden.
- Angst voor afwijkende opinies.
- Politieke aspecten.

Binnen het besluitvormingsproces van Talis kunnen de volgende rollen worden onderscheiden:

- Beslissers: het bestuur van Talis
- Deskundigen/adviseurs: de projectgroep, ondernemingsraad (zij bereiden de business case voor en presenteren deze. Om tot een sterke business case te komen, is het van belang dat zij worden aangestuurd door een van de beslissers in de rol van opdrachtgever en dat zij de belangrijkste stakeholders direct bij het proces betrekken).
- Stakeholders: de belangrijkste stakeholders bij het huisvestingstraject zijn medewerkers en huurders (Accio). Mijn advies is dus ook dat de OR en het bestuur van Accio bij het opstellen van de business case betrokken worden.

Mijn advies is om het besluitvormingsproces, rekening houdend met de belangen van stakeholders, op basis van bovenstaand kader vorm te geven.

# Hoofdstuk 9 Evaluatie

*Dit hoofdstuk betreft de evaluatie van het onderzoek en geeft een kritische reflectie op de gekozen aanpak en uitvoering.*

Dit afstudeerproject kan worden gezien als een iteratief proces. Dat betekent dat gaandeweg het onderzoek zaken veranderen of worden aangepast.
Bij het opstellen van het projectplan is besloten bij de financieel-economische huisvestingsprestaties te focussen op exploitatie- en investeringskosten. Na de eerste drie interviews bleek dat er ook veel te zeggen was over de eigendomsvorm van de toekomstige huisvesting. Op basis daarvan is besloten dit mee te nemen in de volgende interviews en het onderzoek.

Voor het beoordelen van internetbronnen zijn de AAOCC-criteria in acht genomen. Dit zijn vijf aandachtspunten waarop een internetbron beoordeeld dient te worden, voordat deze kan worden gebruikt in een onderzoek. Hierbij kijk je als onderzoeker naar Authority (autoriteit), Accuracy (accuraatheid), Objectivity (objectiviteit), Currency (recentheid) en Coverage (dekking).

De verhouding tussen breedte en diepgang is een interessant discussiepunt van dit onderzoek.
Op basis van de wensen van de opdrachtgever (Talis) en het feit dat huisvesting niet als iets losstaand kan worden gezien, is in gekozen dit onderzoek breed uit te voeren. Dit maakt dat het onderzoek minder diepgang heeft. Ik denk hierin de juiste keuze is gemaakt, omdat uit het onderzoek (nog meer) is gebleken dat huisvesting nauw samenhangt met andere processen de strategische doelen. Hierdoor is noodzakelijk het vraagstuk vanuit 'helicopterview' te bekijken.
Van het tweeledige bestuur van Talis is alleen Ronald Leushuis geïnterviewd. Het bestuur gaf aan samen uit één mond te spreken. Een gesprek met één bestuurders was daarom voldoende.

Het onderzoek toont aan dat de toekomstige huisvesting veel strategische vraagstukken met zich meebrengt. Deze strategische keuzes worden gemaakt op basis van goede argumentatie. Door het afnemen van afzonderlijke interviews kon het onderzoek achterliggende gedachtes en argumenten uitvragen. Inzicht in deze argumentatie was noodzakelijk om de strategische overwegingen te kunnen beoordelen, wegen en hierin een advies te geven. Door het houden van diepte-interviews is in deze behoefte voorzien. Het onderzoek bevatte echter ook een minder strategisch aspect, namelijk de functionele huisvestingsprestaties. Om de tevredenheid over de huidige huisvesting in kaart te brengen en dit te vertalen naar eisen en wensen voor de toekomstige huisvesting is een enquête afgenomen over alle medewerkers. De hoge respons (135/165) maakte dit deelonderzoek betrouwbaar. Wel bleek het soms lastig om de huidige tevredenheid te vertalen naar eisen en wensen en een advies voor de toekomstige huisvesting, omdat dit van sommige aspecten meer kennis vereiste. Meer kennis vergaren en de diepte in gaan was binnen dit tijdskader en i.v.m. met de breedte van het onderzoek niet mogelijk. Hier komt de discussie over breedte en diepgang weer terug. De samenhang en afwegingen op strategisch niveau kunnen begrijpen (de breedte) is naar mijn idee in dit onderzoek belangrijker.

Door de hoge respons op zowel het kwantitatieve- als kwalitatieve onderzoek en de weloverwogen keuzes omtrent de meetinstrumenten maken de conclusies uit dit onderzoek betrouwbaar en bruikbaar.

# Hoofdstuk 10 Bibliografie


Aedes. (2019, mei 2019). *Hoe 2,1 miljoen huurwoningen te verduurzamen*. Opgeroepen op februari 12, 2020, van aedes: https://www.aedes.nl/artikelen/energie-en-duurzaamheid/aedes-hoe-verduurzamen.html

Boon, E. d. (2020, april 7). Interview manager bestuursteam. (R. Stoots, Interviewer)

CBS. (2019, november 7). *Voorraad woningen; eigendom, type verhuurder, bewoning, regio*. Opgeroepen op december 9, 2019, van CBS: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82900NED/table?fromstatweb

CBS. (2019, november 7). *Voorraad woningen; eigendom; type verhuurder; bewoning; regio*. Opgehaald van CBS: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82900NED/table?fromstatweb

CBS. (2019, december 19). *Ziekteverzuimpercentage; bedrijfstakken (SBI 2008) en bedrijfsgrootte*. Opgehaald van CBS: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/80072NED/table?fromstatweb

De Gelderlander. (2020, 11 februari). Nijmegen in 2040: 15.000 woningen extra en toch groener. *De Gelderlander*. Opgeroepen op april 22, 2020, van https://www.gelderlander.nl/nijmegen/nijmegen-in-2040-15-000-woningen-extra-en-toch-groener~a9ef8af9/?referrer=https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjQyv2Z2PvoAhWSLewKHUASBX8QFjAAegQIARAB&url=https%3A%2F%2Fwww.gelderla

Dirk Zwager. (2018, april 16). *Let op, nieuwe regels voor leasing*. Opgeroepen op april 15, 2020, van dirkzwager: https://www.dirkzwager.nl/kennis/artikelen/let-op-nieuwe-regels-voor-leasing/

Dynamis. (2019). *Sprekende cijfers kantorenmarkten.* Opgeroepen op april 14, 2020, van https://dynamis.nl/uploads/media/file/6a80c1ba-ae68-45a5-a0d6-1692cf3da6fb/sprekende-cijfers-kantorenmarkten-2019.pdf

F-facts. (2016, januari 22). *Het belang van een goed binnenklimaat*. Opgeroepen op maart 19, 2020, van F-facts: https://www.f-facts.nl/topics/facilitaire-dienstverlening-gebouwbeheer/nieuws/het-belang-van-een-goed-binnenklimaat

F-facts. (2018, maart 28). Groei flexibele kantoorruimte onomkeerbare trend. *F-facts*. Opgeroepen op april 15, 2020, van https://www.f-facts.nl/topics/huisvesting-vastgoed/nieuws/groei-flexibele-kantoorruimte-onomkeerbare-trend

Fischer, T., & Julsing, M. (2014). *Onderzoek doen!* Houten: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op april 29, 2020

Fischer, T., & Julsing, M. (2014). *Onderzoek doen!* Houten: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op maart 4, 2020

Gemeente Nijmegen. (2018). *Demografische verkenning.* Opgeroepen op februari 12, 2020, van https://www.nijmegen.nl/rapportenzoeker/Docs/2018_Demografische_verkenningen.pdf

Gemeente Nijmegen. (z.d.). *Economie en Toerisme*. Opgeroepen op februari 12, 2020, van nijmegen: https://swm.nijmegen.nl/p37771/markt-voor-kantoren-bedrijfsruimte-en-winkels

Heijink, M. (2020, april 3). Interview manager bedrijfsvoering. (R. Stoots, Interviewer)

Heinink, H. (2020, april 28). Interview bestuur Accio heer Heinink. (R. Stoots, Interviewer)

Heuevelmans, M. (2020, april 8). Interview manager leefbaarheid. (R. Stoots, Interviewer)

Hoendervanger, J. G., van der Voordt, T., & Wijnja, J. (2012). *Huisvestingsmanagement.* Groningen: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op februari 17, 2020

Huis van de Nijmeegse geschiedenis. (z.d.). *Geschiedenis*. Opgeroepen op februari 6, 2020, van huisvandenijmeegsegeschiedenis: https://www.huisvandenijmeegsegeschiedenis.nl/info/Talis

huisentuin. (2019, april 26). *Sociale huurwoningen in Nederland: aantallen en soorten*. Opgeroepen op februari 6, 2020, van huisentuin: https://huis-en-tuin.infonu.nl/kopen-en-huren/187999-sociale-huurwoningen-in-nederland-aantallen-en-soorten.html

Jansen, R. (2020, april 28). (R. Stoots, Interviewer)

Jansen, R. (2020, april 28). Interview bestuur Accio mevrouw Jansen. (R. Stoots, Interviewer)

Kerckhoffs, K. (2020, februari 19). (R. Stoots, Interviewer) Opgeroepen op februari 20, 2020

Kerckhoffs, K. (2020 ). Interview beleidsadviseur duurzaamheid. (R. Stoots, Interviewer)

Kleijnen, F. (2020, april 20). Interview manager Verhuur & Verkoop. (R. Stoots, Interviewer)

Koning, J. (2020, februari 3). Rondleiding. (R. Stoots, Interviewer) Opgeroepen op februari 11, 2020

Koning, J. (2020a, april 16). (R. Stoots, Interviewer)

Koning, J., & Kerckhoffs, K. (2020, februari 11). (R. Stoots, Interviewer) Opgeroepen op februari 11, 2020

Koning, J., Kerckhoffs, K., & Zondag, J. (2019, december 9). Tweede gesprek . (R. Stoots, Interviewer)

Lankhorst, N. K. (2020, april). (R. Stoots, Interviewer)

Leurs, R. (z.d.). *Betekenis welstandsklasse in vastgoedwereld*. Opgehaald van Vindbaarvastgoed: https://vindbaarvastgoed.nl/huurprijzen-bedrijfspanden-bepalen/betekenis-welstandsklasse-in-vastgoed/#:~:text=Zowel%20voor%20kantoren%20als%20voor,C%20locatie%20het%20minst%20interessant.

Leushuis, R. (2020, april 23). Leushuis, Ronald. (R. Stoots, Interviewer)

(sd).*Logo Talis.* Talis. Opgeroepen op juni 5, 2020, van https://www.talis.nl/over-talis/wie-zijn-wij/

Maatman, S. (2016, oktober 10). *Hoe realiseer je een circulair gebouw?* Opgeroepen op februari 12, 2020, van Vastgoed en huisvesting: https://facto.nl/circulair-gebouw/?vakmedianet-approve-cookies=1&_ga=2.230305052.1885889225.1581515136-2088101582.1581515136

Managementsite. (z.d.). *Kritische succesfactoren*. Opgeroepen op maart 16, 2020, van managementsite: https://www.managementsite.nl/kennisbank/kritische-succesfactoren

Martens, B. (2020, februari 27). Systemen Talis. (R. Stoots, Interviewer) Opgeroepen op februari 27, 2020

Meijer, M. (2020, maart 30). Interview manager A&O. (R. Stoots, Interviewer)

NOS. (2019, november 18). *CPB: koopkracht groeit na 2022 niet meer door vergrijzing*. Opgeroepen op februari 12, 2020, van nos: https://nos.nl/artikel/2310961-cpb-koopkracht-groeit-na-2022-niet-meer-door-vergrijzing.html

Rijksoverheid. (z.d.). *Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties*. Opgeroepen op februari 6, 2020, van rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/activiteiten-woningcorporaties

Rijksoverheid. (z.d.). *Energielabel C kantoren*. Opgeroepen op april 16, 2020, van rvo: https://www.rvo.nl/onderwerpen/duurzaam-ondernemen/gebouwen/wetten-en-regels/bestaande-bouw/energielabel-c-kantoren

Rijksoverheid. (z.d.). *Woningwet: hoofdlijnen*. Opgeroepen op februari 7, 2020, van Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/woningwet-hoofdlijnen

RIVM. (2019). *Gemeentelijk gezondheidsprofiel Wijchen*. Opgeroepen op februari 12, 2020, van RIVM: https://www.rivm.nl/media/profielen/profile_296_Wijchen_demografie.html

Royalhaskoning . (z.d.). *CERTIFICEREN VAN DUURZAAMHEID MET BREEAM EN LEED*. Opgeroepen op mei 28, 2020, van royalhaskoning: https://www.royalhaskoningdhv.com/nl-nl/nederland/diensten/diensten-van-a-tot-z/certificeren-van-duurzaamheid-met-breeam-en-leed/469

Scribbr. (z.d.). *Soorten interviews*. Opgeroepen op april 4, 2020, van scribbr: https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/

Simon, w. (2020, april 30). Interview met Wendy Simon over balie. (R. Stoots, Interviewer)

Surveymonkey. (z.d.). *Het aantal respondenten dat u nodig hebt berekenen*. Opgeroepen op april 30, 2020, van surveymonkey: https://help.surveymonkey.com/articles/nl_NL/kb/How-many-respondents-do-I-need

Syntrus real estate & finance. (2019). *Outlook 2020 - 2022 De Nederlandse kantorenmarkt.* Opgeroepen op februari 12, 2020, van https://www.syntrus.nl/_cache/syntrus-achmea-vastgoed/media/zvwog93179/Outlook_2020_-_2022_Kantoren.pdf?hash=22dd7d1825ba4dd7

Talis. (2015). *Huisvesten en verbinden.* Opgeroepen op februari 21, 2020

Talis. (2018). *Jaarstukken 2018.* Opgeroepen op februari 10, 2020, van https://www.talis.nl/resources/uploads/2019/11/Jaarstukken-Talis-2018_klikbaar-1.pdf

Talis. (2018). *Talis in feiten & cijfers 2018*. Opgeroepen op februari 6, 2020, van Talis: https://www.talis.nl/resources/uploads/2019/09/TALIS_FEITENCIJFERS_2018.pdf

Talis. (2019). *Beleidsdocument duurzaamheid: Hoe werken we slim aan duurzaamheid?* Opgeroepen op april 20, 2020, van https://sp.talis.nl/proces/Beleidsvorming/Documenten/Beleidsvorming/Duurzaamheid/Duurzaamheidsvisie/BO%2019-66%20Actualisatie%20beleidsdocument%20duurzaamheid%20DEF.pdf

Talis. (z.d.). *Route en openingstijden*. Opgeroepen op februari 17, 2020, van talis: https://www.talis.nl/contact/openingstijden-en-route/

Talis. (z.d.). *Wie zijn wij*. Opgeroepen op februari 6, 2020, van talis: https://www.talis.nl/over-talis/wie-zijn-wij/

Thoonen, P. (2020, april 21). (R. Stoots, Interviewer)

Thuis, P. (2014). *Toegepaste organisatiekunde.* Sittard: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op april 7, 2020

Thuis, P. (2014). *Toegepaste organisatiekunde.* Sittard: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op februari 7, 2020

van der Voordt, T., van Vlimmeren, C., & Mezger, A. (2013). *Op naar een vraaggestuurde kantorenmarkt: Inzicht in de gebuikerswensen kantroren.* Opgeroepen op maart 23, 2020, van https://pure.tudelft.nl/portal/files/36674898/2013_Corenet_Metzger_Vlimmeren_VanderVoordt_Werkplekconcepten.pdf

Werkgeversvereniging onderzoekinstellingen. (z.d.). *binnenklimaat in kantoren.* Opgeroepen op maart 23, 2020, van https://www.wvoi.nl/arbocatalogus/hoofdstuk-6-binnenklimaat-in-kantoren/

Zondag, J. (2020, maart 2). Kernwaarden Talis. (R. Stoots, Interviewer) Opgeroepen op maart 9, 2020

Zondag, J. (2020a, april 1). (R. Stoots, Interviewer)

# Hoofdstuk 11 Bijlagen

*In dit hoofdstuk zijn de bijlagen van het onderzoek te vinden*

## Bijlage A: De branche voor woningcorporaties

Talis is een woningcorporatie en bouwt, verhuurt en beheert sociale huurwoningen zonder winstoogmerk.

**Activiteiten van woningcorporaties**
De woningwet schrijft voor dat woningcorporaties maatschappelijke en commerciële activiteiten van elkaar moeten scheiden.

De maatschappelijke activiteiten worden ook wel diensten van algemeen economisch belang genoemd (daeb) en luiden als volgt (Rijksoverheid, z.d.):

- Bouw, verhuur en beheer van sociale huurwoningen.
- Beheer van maatschappelijk vastgoed, zoals buurthuizen, wijkbibliotheken of opvanghuizen.
- Investeren in leefbaarheid. Deze activiteiten worden samen met de gemeente vastgesteld. Woningcorporaties mogen hier niet meer dan €125 per woning aan uitgeven.

Onder niet-daeb/commerciële activiteiten valt de ontwikkeling van:

- Huurwoningen in de vrije sector
- Koopwoningen
- Commercieel vastgoed

**Omvang en aandeel**
In 2019 zijn er in Nederland 2.295.414 huurwoningen in het bezit van woningcorporaties. (CBS, 2019). Met een aanbod van ongeveer 14.000 huurwoningen heeft Talis een marktaandeel van c.a. 0,6%. Het hoofdkantoor van Talis bevindt zich in Nijmegen. Alle sociale huurwoningen zijn in 2019 in het bezit van ongeveer 320 woningcorporaties. In 1997 waren dit er nog 767. Het aantal woningcorporaties is in de afgelopen 20 jaar dus sterk afgenomen (huisentuin, 2019).
In 2019 is er in Nederland een woningvoorraad van 7.814.912. Hiervan zijn er 4.487.894 koopwoningen en 3.299.639 huurwoningen. Van de totale huurwoningen in Nederland zijn 2.295.414 in eigendom van woningcorporaties en 1.004.225 in eigendom van overige verhuurders (CBS, 2019).
In Nijmegen zijn zeven woningcorporaties actief. Om meer inzicht te krijgen in de geografische spreiding van deze woningcorporaties, is in bijlage A een vlekkenplan van de regio Nijmegen te vinden.

**De rol van de overheid**
De rol van de overheid is in de loop der jaren veranderd. Tot de jaren negentig ondersteunde de rijksoverheid woningcorporaties met miljarden guldens en hield de overheid de touwtjes strak in handen. Vanaf begin jaren negentig moesten woningcorporaties financieel zelfstandig worden en zich bestuurlijk moderniseren.
Een van de belangrijkste wetten voor woningcorporaties betreft de woningwet 2015. Volgens de Woningwet moeten woningcorporaties zich vooral richten op het bouwen en beheren van

huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. De belangrijkste punten uit de Woningwet voor woningcorporaties zijn hieronder kort opgesomd (Rijksoverheid, z.d.):

- Woningcorporaties moeten maatschappelijke activiteiten scheiden van commerciële activiteiten om te voorkomen dat corporaties in commerciële projecten stappen die, als het mis gaat, ten koste kunnen gaan van huurders.
- Gemeenten en huurders krijgen meer invloed op het beleid van corporaties door elk jaar prestatieafspraken op te stellen over zaken als: nieuwbouw van sociale huurwoningen, betaalbaarheid van de woningen, huisvesting van bepaalde doelgroepen en kwaliteit en duurzaamheid van de woningen.
- Een nieuwe, onafhankelijke toezichthouder (de Autoriteit Woningcorporaties, AW) houdt toezicht op de woningcorporaties. de Autoriteit Woningcorporaties controleert woningcorporaties onder meer op de volgende punten:
    - Beoordelen van de integriteit van het bestuur;
    - Toetsen of het bestuur van corporaties en leden van de raad van toezicht geschikt en betrouwbaar zijn;
    - Toestemming verlenen als een woningcorporatie samenwerking zoekt met een andere corporatie of instelling;
    - Beoordelen van de financiële positie van corporaties;
    - Toezichthouden op dochtermaatschappijen van woningcorporaties.
- Huurdersorganisaties hebben instemmingsrecht bij fusies en andere vormen van samenwerking tussen corporaties.
- Huurdersorganisaties mogen minimaal een derde van de leden van de raad van toezicht voordragen.
- Woningcorporaties moeten 80% van hun voorraad aan betaalbare woningen toewijzen aan huishoudens onder een bepaalde inkomensgrens.
- Alleen onder strikte voorwaarden is staatsteun aan woningcorporaties toegestaan.

## Bijlage B: Aanvulling interne analyse

*Deze bijlage is een aanvulling op de interne analyse (paragraaf 2.3).*

**Structuur**

Direct onder het raad van bestuur vallen een zevental afdelingen, te weten:

- **Verhuur en verkoop**: Verhuur en verkoop is een van de drie primaire activiteiten van Talis. Daarmee kan de afdeling verhuur & verkoop gezien worden als een primaire afdelingen. De afdeling zorgt o.a. voor betaalbare huisvesting, het verhuren, doorstromen en passend toewijzen van woningen en houdt zich bezig met de combinatie wonen en zorg. Ook verkoopt Talis al jarenlang bestaande huurwoningen (Talis, 2018).
- **Vastgoed**: Ook vastgoed is een van de primaire afdelingen van Talis. Zij houdt zich bezig met onderwerpen als dagelijks & mutatie onderhoud, groot onderhoud, nieuwbouw en de veiligheid en duurzaamheid van de woningen. M.a.w., zij houden zich bezig met de stenen.
- **Leefbaarheid**: Tot slot is het borgen van de leefbaarheid van de wijken een primaire taak van Talis. De afdeling leefbaarheid bestaat uit wijkadviseurs en wijkbeheerders. De afdeling leefbaarheid streeft ernaar om zichtbaar en aanwezig te zijn in de wijken. Daarnaast is sociaal beheer een kerntaak op het gebied van leefbaarheid. Zij werken samen met gemeenten, corporaties, zorginstellingen, welzijnsinstelling en politie om te zorgen voor leefbare wijken (Talis, 2018).
- **Projectmanagement vastgoed**: De afdeling projectmanagement vastgoed bestaat uit vier projectmanagers. De projectmanagers opereren in en leiden vastgoedprojecten van Talis. Volgens Talis zijn zij als geen ander in staat om de verbinding te leggen tussen strategische en tactische doelstellingen enerzijds en de projecten anderzijds.
- **Klantcontact centrum Welkom**: Het klantcontactcentrum Welkom behandelt vraagstukken van huurders. In Nijmegen is Talis vijf dagen per week, zowel fysiek (aan de Waalbandijk) als telefonisch, bereikbaar voor huurders. Ook is Talis op maandag en donderdag vertegenwoordigd in het Gemeentehuis van Wijchen voor vragen van Huurders.
- **Bedrijfsvoering**: De afdeling bedrijfsvoering bestaat uit de afdeling ICT en Financiën en heeft een ondersteunende rol.
- **Advies & ondersteuning**: Op de afdeling Advies & Ondersteuning (A&O) werken (beleids)adviseurs. Zij ondersteunen andere afdelingen en geven advies over verschillende thema's en actualiteiten. Zo is er bijvoorbeeld een beleidsadviseur duurzaamheid, een adviseur inkoop en zijn er adviseurs die zich bezighouden met personeelszaken en de brandveiligheid van de woningen.

Elk van deze afdelingen heeft een manager. Naast bovengenoemde afdelingen wordt het RvB ondersteund door een tweetal partijen, namelijk het bestuursteam en de controller.
Het bestuursteam is een nieuwe afdeling binnen Talis. Zij zijn o.a. verantwoordelijk voor het doorspelen van vraagstukken vanuit het bestuur binnen de organisatie. Het doel hiervan is storing en ruis binnen de primaire processen van Talis te beperken.
Talis is een platte organisatie met weinig managementlagen en kan worden gezien als een lijnstaf organisatie. Hoewel de afdelingen advies & ondersteuning en bedrijfsvoering in de 'lijn' zijn gepositioneerd en niet in de 'staflijn', zijn zij wel ondersteunend aan de primaire processen, te weten: Verhuur & verkoop, Vastgoed en Leefbaarheid.

De proceseigenaren van de primaire processen en het bestuur zijn in feite opdrachtgevers van de ondersteunende afdelingen. De literatuur schrijft niet een beste manier van organisatiestructurering voor. De literatuur geeft aan dat men in de eerste plaats de omgeving moet analyseren en daarna een strategie ontwikkelen en implementeren, voordat men de organisatie ontwerpt (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014).

**Gedragscode Talis/kernwaarden**

| | |
|---|---|
| **Algemeen** | Het beeld van Talis dragen wij eenduidig uit. |
| | Wij erkennen gemaakte fouten. |
| **Medewerkers** | Wij respecteren elkaars mening. |
| | Onze verantwoordelijkheid houdt niet op bij ons eigen werk. |
| | Wij houden ons aan onze afspraken. |
| | Meningen (over collega's) baseren wij op feiten. |
| **Bewoners** | Wij staan voor de veiligheid van onze medewerkers. |
| | Wij respecteren de privacy van bewoners. |
| | Serviceverlening staat hoog in het vaandel. |
| **Samenleving** | Wij zijn allemaal het visitekaartje van Talis. |
| | Het management van Talis heeft een voorbeeldfunctie. |
| **Wetgeving** | Wij houden ons aan regels voor vertrouwelijkheid en privacy. |
| | Wij volgen de vastgestelde regels en procedures. |
| **Relaties** | Wij blijven onafhankelijk en objectief tegenover onze relaties. |
| | Wij gaan vertrouwelijk om met informatie over relaties. |

*Tabel 2 Gedragscode Talis*

Alle medewerkers ondertekenen de gedragscode en leven deze na. Talis streeft naar een open en transparante bedrijfscultuur.

**Systemen**

Met systemen worden alle (in)formele regels en procedures bedoeld die ervoor moeten zorgen dat de organisatie goed draait (Hoendervanger, van der Voordt, & Wijnja, 2012). Om een globaal beeld te krijgen van de systemen en procedures die Talis gebruikt, is een gesprek gevoerd met Brigitte Martens, een ICT-adviseur binnen Talis. Hieronder zijn de belangrijkste systemen opgenomen. Deze lijst is niet uitputtend (Martens, 2020):

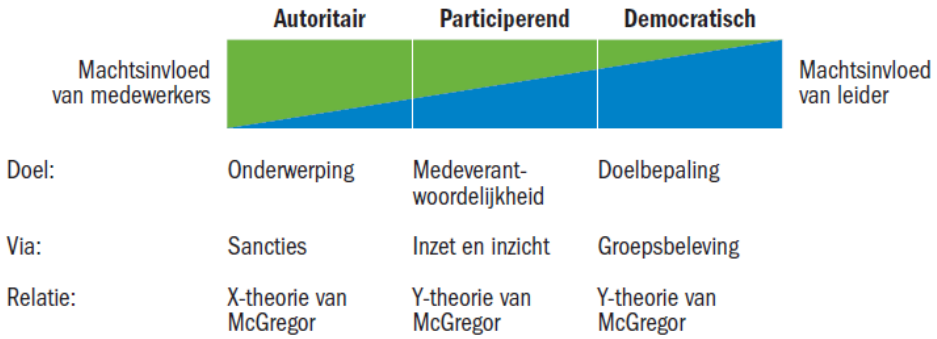
- **SAP**: SAP is een van de belangrijkste informatiesystemen van Talis. Hierin is allerlei data te vinden over bedrijfsvoering. Van data over huuradministratie, verhuurobjecten tot budgettering.
- **Microsoft outlook**: Alle medewerker heeft zijn/haar eigen Outlook mail. Deze gebruiken zijn voor intern en extern contact en het plannen van vergadering en afspraken.
- **Tip:** Tip is het intranet van Talis. Alle medewerkers hebben hiertoe toegang en kunnen via Tip naar Sharefile. Dit is de cloud waar alle documenten zijn opgenomen.
- **Cobra:** Hierin is het medewerkersbestand met zaken als salarisadministratie en opleidingsbudget opgenomen.

**Stijl van leidinggeven**

Leiderschap is het vermogen om groepen of individuen te beïnvloeden, gericht op het bereiken van de organisatiedoelen. Het kan worden gezien als het geven van richting aan een groep voor het realiseren van een bepaald doel en het laten verrichten van alle hiervoor noodzakelijke activiteiten (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014). Een onderverdeling in leiderschapsstijlen is die in autoritair leiders enerzijds en democratische leiders anderzijds. Een mengvorm van deze leiderschapsstijlen is het participatief leiderschap.

Wanneer men deze theorie toepast op de algemene stijl van leidinggeven binnen Talis, kan geconcludeerd worden dat Talis participatief leiderschap toepast. Dit blijkt uit een gesprek met beleidsadviseur duurzaamheid en eigen ervaringen uit het teamoverleg. De beleidsadviseur Duurzaamheid geeft aan dat managers openstaan voor meningen en input van medewerkers en dat besluiten vaak worden genomen op basis van de beste argumenten (Kerckhoffs, 2020).

Dit kwam ook in het teamoverleg tot uiting. De manager van de desbetreffende afdeling heeft de leiding en het woord, maar biedt medewerkers en het team de kans hun mening te geven.




*Figuur 17 De relatie tussen macht en leiderschapsstijl (Thuis, 2014)*

**Sleutelvaardigheden**

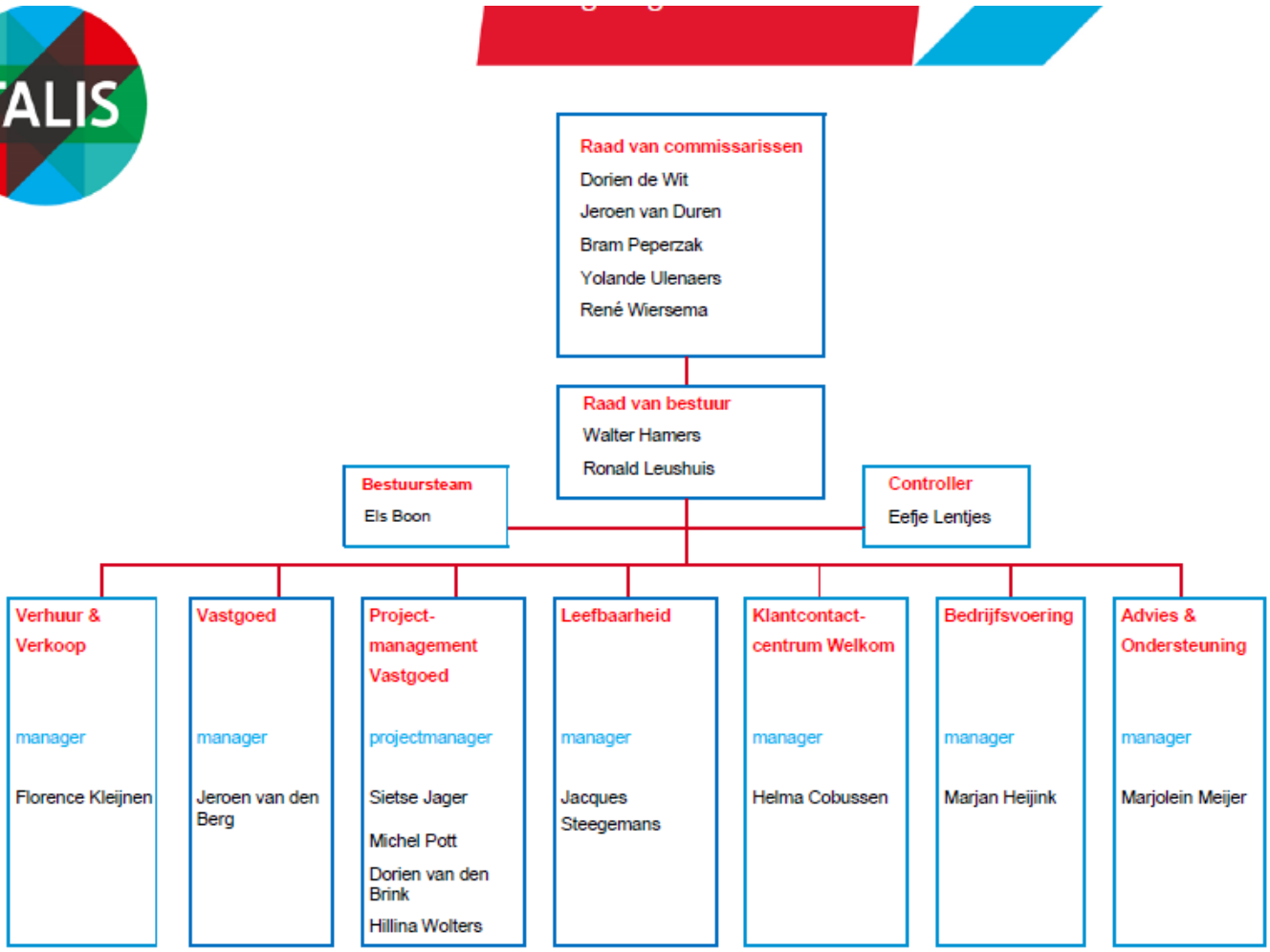
Met sleutelvaardigheden wordt bedoeld; de vaardigheden waarmee de onderneming zich onderscheidt van de concurrentie en die terug te voeren zijn op vaardigheden op individueel niveau (Thuis, Toegepaste organisatiekunde, 2014). De inkoopadviseur en beleidsadviseur duurzaamheid geven aan dat Talis zich met name onderscheidt door huurders intensief bij projecten te betrekken (Koning & Kerckhoffs, 2020). Zoals eerder vermeld, komt dit tot uitdrukking in de vermelding die Talis heeft ontvangen van de jury architectuurprijs 2019. Ook neemt Talis haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van duurzaamheid. Zo investeert Talis bij onderhoud veel in duurzaamheid, bijvoorbeeld door isolatie. Dit doet Talis omdat zij wonen betaalbaar willen houden en haar verantwoordelijkheid neemt voor een duurzame toekomst. In Nijmegen is Talis grootleverancier van zonne-energie opgewekt op sociale huurwoningen. In 2018 wekt Talis energie op middels bijna 11.000 zonnepanelen. Ook heeft Talis de doelstelling voor 2020 om gemiddeld energielabel B op haar woningen te realiseren in 2019 al behaald. Op de kantoren van Talis doet men aan afvalscheiding.

**Staf**
Staf heeft betrekking op het personeelsbeleid van de organisatie. Hierbij kan o.a. worden gekeken naar het verzuim, de motivatie van medewerkers, de verhouding mannen en vrouwen en de medewerkerstevredenheid.

Het ziekteverzuimpercentage binnen Talis is in 2018 6,02%. In 2017 was dit 4,67%. Dit percentage wordt vooral veroorzaakt door langdurend verzuim, waarbij de klachten niet werkgerelateerd zijn. Kortdurend en middellang verzuim is blijvend laag, waardoor Talis heeft geconcludeerd dat er geen sprake is van een verzuimcultuur (Talis, 2018). In 2018 ligt het gemiddelde verzuimpercentage van de sector 'verhuur en handel van onroerend goed' op 3,5% (CBS, 2019).

In 2018 heeft Talis 162 medewerkers die samen 146,56 Fte's invullen. De verhouding man/vrouw is bijna 50%. Er werkten in 2018 79 mannen en 83 vrouwen bij Talis. de gemiddelde leeftijd is 47,8 jaar. De gemiddelde lengte van dienstverband betreft 11,2 jaar (Talis, 2018). Talis heeft de risico's op verlies van werkvermogen bij medewerker geanalyseerd en dit beeld aangevuld met de uitkomsten uit de WerkVermogensMonitor (2018). Met de uitkomsten kan Talis verzuim gerichter voorkomen.

## Bijlage C: Organogram Talis




*Figuur 18 Organogram Talis (Talis, z.d.)*

## Bijlage D: Aanvulling externe analyse

Hieronder zijn de relevante ontwikkelingen geïnventariseerd die van invloed zijn op Talis in haar algemeenheid of de toekomstige huisvesting van het hoofdkantoor. Voor een uitgebreide toelichting per ontwikkeling wordt verwezen naar bijlage C.

**Demografische ontwikkelingen**

- De gemeente Nijmegen verwacht een blijvende groei van de Nijmeegse bevolking. De sterkste groei de komende jaren is te zien bij de ouderen. (Gemeente Nijmegen, 2018).
- Tussen de stadsdelen in Nijmegen loopt de bevolkingsontwikkeling sterk uiteen. In stadsdelen waar veel gebouwd wordt, met name de Waalsprong, het Waalfront en het stadscentrum, gaat het aantal inwoners sterk toenemen (Gemeente Nijmegen, 2018). De grafiek in bijlage D laat de inwonersontwikkeling per gebied zien.
- De gemeente Wijchen verwacht in 2035 een inwonersaantal van c.a. 42.229. In 1995 was het inwonersaantal 36.006. (RIVM, 2019).

**Economische ontwikkelingen**

- Doordat sinds 2016 de vraag naar kantoorruimtes toeneemt en het aanbod van kantoorruimtes afneemt, is er momenteel sprake van een redelijk krappe markt. Met name in centrale delen van Nijmegen is het aanbod gering (Gemeente Nijmegen, z.d.)
- Op sommige locaties in Nijmegen zal door de toegenomen dynamiek sprake zijn van opwaartse bewegingen van het (huur)prijsniveau (Dynamis, 2019). Een overzicht van de huurprijzen per $m^2$ in de deelgebieden van Nijmegen is te vinden in bijlage F.
- Er is een groeiende vraag naar flexibele kantoren. Volgens het CBRE is het niet meer vanzelfsprekend dat kantoorgebruikers contracten afsluiten voor een periode van tien jaar. Huurders willen meer flexibiliteit bij het afsluiten van een huurovereenkomst (F-facts, 2018).
- Met ingang van 2019 gelden nieuwe regels voor de verwerking van lease in de jaarrekening van ondernemingen die volgens de verslaggevingsregels van de International Accounting Standards Board (IASB) rapporteren. Onder de nieuwe regels dienen naast financial-lease-contracten ook operational-lease-contracten op de balans te worden opgenomen. Dit geldt echter niet voor huur (Dirk Zwager, 2018).

**Sociaal-culturele ontwikkelingen**

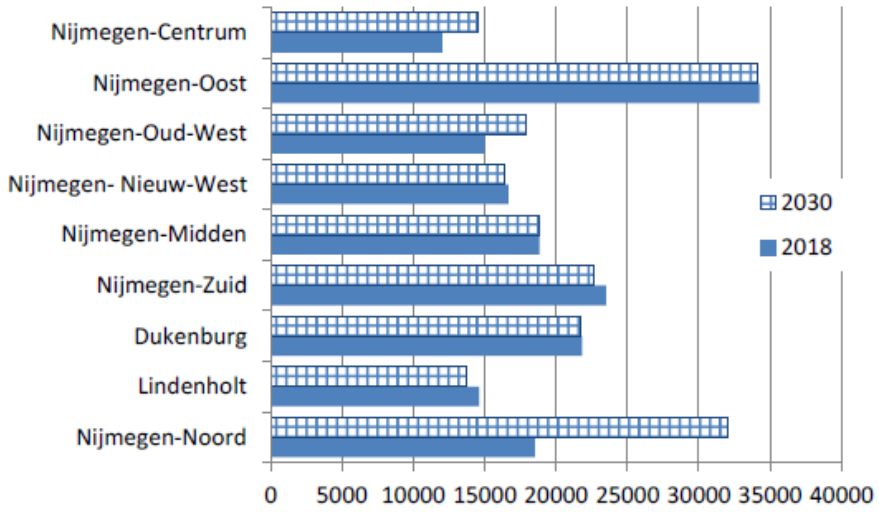
- Aantrekkelijke en gezonde werkomgevingen vormen een steeds belangrijkere rol in de keuze voor potentiele werknemers om voor een werkgever te kiezen. HR krijgt een steeds belangrijkere stem in de locatie en het werkplekconcept (Syntrus real estate & finance, 2019)
- Nederland kent steeds meer een- en tweepersoonshuishoudens (Talis, 2018).
- De stad Nijmegen zal in de komende jaren sneller groeien dan gepland. De nieuwe huizen en banen komen vooral in de Waalsprong (Noord), Waalfrond (West), het centrum, de stationsomgeving, Winkelsteeg, Heyendaal en rond het Maas-Waalkanaal (De Gelderlander, 2020).

**Technologische ontwikkelingen**
Technologische ontwikkelingen die van invloed zijn op Talis zijn voor dit onderzoek niet van belang en worden daarom buiten beschouwing gelaten.

**Ecologische ontwikkelingen / politieke ontwikkelingen**

- Woningcorporaties spraken in 2017 de ambitie uit alle woningen voor 2050 CO2-neutraal en gasloos te maken (Aedes, 2019).
- Circulariteit is een veelbesproken onderwerp. Om circulariteit te vertalen naar gebouwen is in januari 2015 de Green Deal Circulaire gebouwen opgezet in samenwerking met de Rijksdienst voor ondernemen Nederland (RVO). (Maatman, 2016).
- De kantorenmarkt heeft te maken met een grote duurzaamheidsopgave. Het verplichte minimale energielabel C moet per 1 januari 2023 bereikt zijn om volgens het bouwbesluit nog als kantoor gebruikt te mogen worden (Syntrus real estate & finance, 2019).

## Bijlage E: Ontwikkeling inwonersaantal Nijmegen




*Figuur 19 Inwonersontwikkeling Nijmegen*

## Bijlage F: Grafieken externe analyse

### Mediane huurprijzen

| | Gerealiseerd (€) 2018 | Verwacht (€) 2019 |
|---|---|---|
| Nijmegen Centrum | 100 - 160 | 100 - 180 |
| Nijmegen Brabantse Poort | 75 - 110 | 80 - 110 |
| Nijmegen Oost | 80 - 150 | 80 - 150 |
| Nijmegen West | 65 - 110 | 70 - 110 |
| Gemeente Beuningen | 80 - 125 | 80 - 125 |
| Wijchen | 70 - 120 | 75 - 120 |

Gerealiseerde en verwachte mediane huren per m² vvo kantoorruimte per deelgebied

*Figuur 20 Media huurprijzen Nijmegen en Wijchen (Syntrus real estate & finance, 2019)*

### Aanbodontwikkeling

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nijmegen Centrum | 13.300 | 19.750 | 5.500 | 7.850 | 2.150 | 1.400 |
| Nijmegen Brabantse Poort | 35.600 | 38.750 | 40.050 | 34.350 | 33.050 | 24.000 |
| Nijmegen Oost | 17.800 | 5.650 | 6.300 | 7.800 | 11.350 | 9.000 |
| Nijmegen West | 21.500 | 28.450 | 17.700 | 19.800 | 15.600 | 10.300 |
| Gemeente Beuningen | 3.800 | 3.900 | 1.350 | 1.900 | - | 400 |
| Wijchen | 9.100 | 8.050 | 5.100 | 3.950 | 4.400 | 3.300 |
| Nijmegen | 101.100 | 104.550 | 76.000 | 75.650 | 66.550 | 48.400 |

Aanbod van kantoorruimten ≥250m² vvo per deelgebied op 1 januari

*Figuur 21 Kantooraanbod Nijmegen en Wijchen*

## Bijlage G: Projectbetrokkenen

Binnen het huisvestingstraject zijn er een aantal belangrijke interne en externe partijen betrokken.

*Interne partijen*

- Het bestuur
- De projectgroep huisvesting
    - Manager bedrijfsvoering
    - Bestuurder
    - Adviseur inkoop
    - Adviseur communicatie
- Beleidsadviseur duurzaamheid
- Overige medewerkers

*Externe partijen*

- Huurders (huurdersvereniging Accio)
- Gemeente Nijmegen en Wijchen

# Enquête

Beste collega,

Momenteel ben ik bezig met mijn afstudeeronderzoek binnen Talis  over de toekomstige huisvesting. In september 2024 loopt, zoals jullie waarschijnlijk weten, het huurcontract van het huidige kantoor aan de Waalbandijk af. In verband met de ontwikkeling van de wijk Waalfront heeft de verhuurder de mogelijkheid het contract in 2022 al op te zeggen. Talis verwacht dat dit gaat gebeuren.
We vinden het belangrijk de huisvestingsbehoefte van Talis in kaart te brengen.  Ook die van jullie! Helpen jullie mij en Talis door deze enquête  in te vullen?

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten.
Vul je de enquête in voor 28 april?
Bedankt voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,

Robin Stoots
Afstudeerstagiaire A&O

## Algemeen

**Op welke afdeling werk je?**

- Verhuur & verkoop
- Vastgoed
- Leefbaarheid
- Bedrijfsvoering
- Advies & ondersteuning
- Welkom
- Bestuursteam/bestuur

**In welk gebouw werk je voornamelijk?**

- Waalbandijk
- Vijverlaan
- Mozaïek
- Wijkkantoor
- Anders, namelijk…

**Indien je bij de vorige vraag 'Waalbandijk' hebt gekozen, op welke verdieping werk je over het algemeen?**

- Begane grond
- Eerste verdieping
- Tweede verdieping

## Bereikbaarheid

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik vind het belangrijk dat het toekomstige kantoor goed bereikbaar is met het openbaar vervoer | | | | | |
| Ik vind het belangrijk dat het toekomstig kantoor goed bereikbaar is voor huurders | | | | | |

(Indien de respondent aangeeft de bereikbaarheid niet belangrijk te vinden, krijgt de respondent onderstaande vragen niet)

**Ik vind het belangrijk dat het nieuwe kantoor op maximaal x aantal minuten (te voet of met bus) van een treinstation ligt**

- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-25
- 26-30

**Ik vind het belangrijk dat het nieuwe kantoor op maximaal x aantal minuten (te voet) van een bushalte ligt**

- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-25
- 26-30

**Wil je nog iets toevoegen over de bereikbaarheid van de toekomstige huisvesting ? (indien nee, vul niks in)**

...

## Fysiek welbevinden en comfort

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik ben tevreden over het binnenklimaat op de werkplek | | | | | |

### Temperatuur en tocht

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik vind de temperatuur op het kantoor aangenaam (*indien ja, krijg je onderstaande vragen niet)* | | | | | |
| Ik vind het op mijn werkplek ’s zomers vaak te warm | | | | | |
| Ik vind het op mijn werkplek ’s zomers vaak te koud | | | | | |
| Ik vind het op mijn werkplek ’s winters vaak te warm | | | | | |
| Ik vind het op mijn werkplek ’s winters vaak te koud | | | | | |
| Ik vind het op mijn werkplek in de herfst of lente vaak te warm | | | | | |
| Ik vind het op mijn werkplek in de herfst of lente vaak te koud | | | | | |

| | Nooit | Zelden | Soms | Vaak | altijd |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik heb op mijn werkplek last van tocht | | | | | |

## Luchtkwaliteit en luchtvochtigheid

**Heb je last van lichamelijke klachten wanneer je in het kantoor van Talis werkt?**

- Ja
- Soms
- Nee (Krijgen volgende vragen niet)

**Indien ja/soms, om welke klachten gaat het dan?**

**Nemen deze klachten af als je het kantoor verlaat?**

- Ja
- Soms
- Nee

## Verlichting, daglichttoetreding en uitzicht op natuurlijke elementen

| | Nooit | Zelden | Soms | Vaak | altijd |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik heb op mijn werkplek last van verblindend daglicht | | | | | |
| Ik heb op mijn werkplek last van verblindend kunstlicht | | | | | |
| Ik heb op mijn werkplek last van te weinig daglicht | | | | | |
| Ik heb op mijn werkplek last van te weinig kunstlicht | | | | | |

**Kan je de hoeveelheid daglicht op je werkplek voldoende beïnvloeden?**

- Ja
- Soms
- Nee

| | Zeer goed | Goed | Neutraal | Slecht | Zeer slecht |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik vind het uitzicht vanaf mijn werkplek | | | | | |

| | Zeer belangrijk | Belangrijk | Neutraal | Onbelangrijk | Zeer onbelangrijk |
|---|---|---|---|---|---|
| Hoe belangrijk vind je het uitzicht vanaf je werkplek? | | | | | |

**Wat zijn volgens jou sterke punten van het binnenklimaat?**

…

**Wat zijn volgens jou verbeterpunten van het binnenklimaat?**

…

## Werkplekconcept

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik ben tevreden over het huidige werkplekconcept | | | | | |

**Diversiteit aan werkplekken**

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Er zijn genoeg werkplekken | | | | | |
| Er zijn genoeg vergaderruimtes | | | | | |
| Er zijn genoeg ontmoetingsplekken | | | | | |
| Er zijn genoeg plekken waar mensen kunnen samenwerken | | | | | |
| Er zijn genoeg plekken waar medewerkers geconcentreerd kunnen werken (de vier glazen ruimtes per verdieping) | | | | | |

**Gedragsregels**

Talis heeft bij de invoering van het huidige werkplekconcept gedragsregels opgesteld

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik ken de gedragsregels | | | | | |
| Ik ben tevreden over de gedragsregels | | | | | |
| Ik vind het belangrijk dat medewerkers de gedragsregels naleven | | | | | |
| Collega's leven de gedragsregels van het werkplekconcept na | | | | | |
| Indien nee, welke niet? | | | | | |
| Ik spreek mensen aan als ze de gedragsregels niet naleven | | | | | |
| Na het afronden van een bepaalde activiteit wissel ik van werkplek | | | | | |
| Ik ben een voorstander van het clean-desk principe | | | | | |

**Akoestiek**

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik ben tevreden over de akoestiek in het kantoor | | | | | |
| Ik ondervind hinder van geluiden tijdens het werk | | | | | |
| Ik kan me minder goed concentreren als gevolg van geluidshinder | | | | | |

**Beschikbaarheid digitale informatie**

| | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal mee oneens |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik ben tevreden over de digitale informatievoorziening | | | | | |
| Ik kan de informatie die ik nodig heb om mijn werk goed te doen gemakkelijk digitaal vinden | | | | | |

**Mis je middelen vanuit Talis om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken?**

- Ja
- Nee

**Welke middelen mis je om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken?** *(Deze vraag krijg je alleen indien je bij de vorige vraag 'ja' in hebt gevuld)*

…

**Uitstraling en meubilair**

| | **Helemaal mee eens** | **Mee eens** | **Neutraal** | **Niet mee eens** | **Helemaal mee oneens** |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik ben tevreden over de uitstraling van het werkplekconcept | | | | | |
| Indien nee, waarom niet? | | | | | |
| Ik vind de uitstraling van het werkplekconcept belangrijk | | | | | |

**Wat zijn volgens jou sterke punten van het werkplekconcept?**

…

**Wat zijn volgens jou verbeterpunten van het werkplekconcept?**

…

## Uitstraling toekomstige huisvesting

**Als je de <u>gewenste</u> uitstraling van het kantoorpand zou beschrijven, welke drie woorden komen dan in je op?**

…

**Welke drie woorden beschrijven volgens jou de <u>ongewenste</u> uitstraling van het kantoorpand**

## Bijlage I: Transcriptie interview manager Verhuur & Verkoop

**Interview met Florence Kleijnen**
**Datum**: 20 april 2020
**Functie**: Manager verhuur & verkoop
**Onderwerpen**: huisvestingsambities & uitstraling

Introductie…

De uitstraling is ook een lastige inderdaad. De uitstraling is een beetje tweeledig he. We zijn een sociale woningcorporatie, dan ga je niet in een heel luxe, zakelijk, commercieel pand zitten, een heel modern advocatenkantoor. Dat is natuurlijk niet wat bij ons past. De andere kant is natuurlijk ook, het mag natuurlijk best wel een beetje een leuk en mooi pand zijn, want ook voor de mensen die bij ons werken. Je moet eigenlijk een beetje die combinatie vinden, die balans in een mooie, prettige werkruimte, die qua uitstraling passend is bij een woningcorporatie. en dat mag best, want ik vind onze huizen, zeker ook de nieuwbouw en ook als je ziet wat we aan groot onderhoud doen, is ook zeker dat we kijken naar de buitenkant. Hoe ziet ons bezit eruit? Iedereen wil graag in een leuk huis wonen, dat er ook aan de buitenkant leuk uitziet. En dat geldt natuurlijk ook gewoon voor ons kantoor.

**Dus als ik jou zo hoor moet de gewenste uitstraling niet luxe zijn. Dat blijft iets subjectiefs.**
Nou het mag in die zin ook wel kwaliteit uitstralen, want in principe zeggen we ook van onze woningen dat ze een bepaalde basiskwaliteit hebben. Dus je moet natuurlijk ook niet in een of ander gammel gebouw zitten. Dat pas natuurlijk ook niet. Eigenlijk gewoon een netjes, goed onderhouden pand.

**Hoe vind je dat dit in het huidige pand is gerealiseerd?**
Kijk, dat is opzich natuurlijk als je het van de buitenkant ziet staan, is dat natuurlijk een heel degelijk blok zal ik maar zeggen. Staat wel een beetje voor stabiliteit. Opzich een soort gelijk pand zou prima zijn. Al vind ik het aan de buitenkant, ziet het er ook wel weer een beetje grauw uit. Het is dat onze embleem er ophangt. Dat is nog enigszins wat kleur. Maar goed, aan de andere kant hebben we natuurlijk ook niet meer willen investeren in het hele reinigen van de gevel, ik noem maar iets. Want als je dat wel gedaan had, dan zou het best wel weer een heel mooi pand zijn, maar het wordt natuurlijk afgebroken, dus dan ga je dat natuurlijk niet allemaal doen. Maarja, zo vond ik natuurlijk de Wezenlaan qua uitstraling een prima kantoor. Alleen gewoon niet meer functioneel met hoeveel mensen we daar zaten en al die hokjes enz.

**Hoe zou jij het imago van Talis omschreven? Je wilt met je pand, iedereen komt er langs. Mensen die niet veel van Talis weten of nooit binnenkomen, vormen zij zich o.a. een beeld van de organisatie aan de hand van de buitenkant van een pand. Als je dan het imago van Talis zou omschrijven, wat ze zouden moeten uitstralen met die huisvesting?**
Talis is natuurlijk in die zin betrouwbaar, transparant, sociaal, maar ook zakelijk. Heel erg in balans daarin, sociaal-zakelijk. Vaak ook innovatief. Dat we vooruit lopen op dingen. Dat we het heel belangrijk vinden om samen te werken met onze partijen, maar uiteindelijk ook met onze huurders.

**En deze elementen zou het pand moeten uitstralen?**
Wij zeggen natuurlijk transparant. En dat zie natuurlijk terug in onze kantoren, de vergaderruimtes zijn van glas. Maar aan de buitenkant zie je dat niet zo! Van binnen wel. Maar je moet natuurlijk ook naar buiten toe transparant zijn. Dat is natuurlijk toch wel een leuke om mee te nemen. Want als je het over een pand hebt, daar kun je wel wat mee he.

**Wanneer is een pand transparant?**

Glas! Wie zitten daar binnen? Nu is dat nog veel meer, want op een gegeven moment als de zon schijnt, gaan die verduisteringsvensters naar beneden. Als je dan aan de buitenkant staat, lijkt het wel een bunker. Ja toch?
En dat hebben we aan de binnenkant wel heel mooi doorgevoerd, maar aan de buitenkant niet.

**Nee van binnen is de uitstraling heel anders dan de buitenkant.**
Ja aan de buitenkant geeft alleen het embleem een beetje kleur.

**Tot dusverre de uitstraling. Het blijft iets lastigs en vaags, maar ik hoop hier wel een rode lijn in te kunnen vinden. Sober en doelmatig waren de termen in 2014.**
Ja ik wilde net zeggen, maar ik vind dat 'sober' geen lekker woord.

**Dan de huisvestingsambities, dat is een stuk algemener verhaal omtrent de huisvesting. Als organisaties gaan verhuizen of nieuwbouw realiseren voor een pand, beginnen zij vaak met het opstellen van een huisvestingsvisie. Wat willen we met onze huisvesting bereiken? Waar moet het aan voldoen. Mijn eerste vraag is, wat is volgens jou de relatie tussen huisvesting van een organisatie en de organisatiestrategie? Hoe staan die naast of tegenover elkaar? Hoe zie je dat?**
Ja als je naar het ondernemingsplan kijkt, hebben we natuurlijk een vijftal strategische thema's. dan heb je betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen. Dat geldt dan natuurlijk ook voor ons pand. Als wij dat moeten huren, moet dat bijvoorbeeld betaalbaar zijn. Heel simpel. Je gaat niet iets heel duurs doen. Dus betaalbaar en beschikbaarheid. Wonen en zorg, aan dat thema kan ik het wat minder goed ophangen. Duurzaamheid, dat ga je al met Pim bespreken. Organisatieontwikkeling is er dan een en vastgoed. Kijk, we zijn natuurlijk in dit pand meer met flexplekken gaan werken. Daar kwamen we niet vandaan. Dat was ook al de afspraak. Iedereen heeft een werkplek op kantoor en indien nodig kan je ook thuiswerken. In die zin is het positieve aan het hele Corona gebeuren, dat het eigenlijk best wel kan. Toen wij van de Wezenlaan naar de Honig gingen, was er heel veel bezwaar, want toen ging het aantal werkplekken naar beneden. 'en dan kunnen we straks niet meer zitten', want iedereen had op de Wezenlaan gewoon een eigen bureau. Maar van de parttimers, de helft van de tijd stond dat bureau leeg. Dus dat is toen allemaal uitgerekend dat dat minder kon. En dat kan dus prima. En als je nu op de Honig komt op vrijdag, is het eigenlijk bezopen dat al die verdiepingen open zijn, en dat is vaker gezegd. Ga dan op vrijdag gewoon met z'n allen op de begane grond zitten. Het is natuurlijk onzin dat boven die lampen allemaal aan gaan. Maar in de praktijk doen mensen dat dan niet, nu hebben we corona. Nu is eigenlijk gewoon gezegd 'niet door het hele gebouw heen, op de begane grond kan je werken'. En nu zit iedereen op de begane grond, geen probleem. Maar nu dwingt ons iets toe om het wel te doen. En dan kan het gewoon heel goed. Want ik zat nog even aan die strategische thema's, want hoe kom ik hier nu weer op. Als organisatie zijn we natuurlijk ook constant in ontwikkeling, van verantwoordelijkheden laag in de organisatie, zelfstandig kunnen werken. Dat het nu zo goed gaat, dat iedereen zo omslaat en thuis gaat werken, heeft natuurlijk ook te maken met het feit dat wij al jarenlang bezig zijn dat mensen hun eigen verantwoording nemen. Zelfstandig beslissingen nemen. En hiervoor was het eigenlijk nog even een momentum van, oké we moeten even voor iedereen faciliteren dat men thuis kan werken. Maar men is er nu al lang al aam gewend om op onderdelen beslissingen te nemen om daar even een collega over te bellen en dan door. Dan hoef je ook niet de heletijd op kantoor te zijn. Dat kan je dan ook thuis. Dus ik zou naar een volgende kantoorlocatie, qua werkplekken kan dat natuurlijk ook weer minder als dat we nu hebben. Nog wel altijd dat iedereen op kantoor kan werken, maar die flexibiltiet van thuiswerken zou ik er wel in willen houden hoor.

**Ja want het werkplekconcept blijft sowieso behouden.**
Want het ging even terug naar de strategische thema's en het ondernemingsplan. Waar moet het nieuwe kantoor aan voldoen? We zijn natuurlijk in ontwikkeling. Als ik het dan over organisatieontwikkeling heb, we hebben nu ervaren hoe het is om thuis te werken. Ik zou dat zeker meenemen in het nieuwe concept, hoe je dat op een nog betere manier kunt faciliteren. Hoe je dat uit kunt rollen. Ik vind wel, dat staat niet expliciet genoemd in het ondernemingsplan, maar we willen zichtbaar en aanwezig zijn in de wijk, dat is natuurlijk heel duidelijk ook een thema voor leefbaarheid. Dan heb je het echt over de locatie waar we straks naartoe gaan. Dat vind ik wel een ding waarvan ik zeg, wat meer zichtbaar en aanwezig in die wijken waar het nodig is. Dus vanuit het ondernemingsplan. En dan nog eentje vanuit het ondernemingsplan. Je hebt betaalbaarheid en beschikbaarheid en dat moet ook voor het nieuwe gebouw gelden. Je gaat niet in een hypermodern kantoor zitten wat veel huur kost. Dat is simpel zat he. En vastgoed is ook constant in ontwikkeling. Nieuwbouw, onderhoud, daar kan ik niet zo goed het haakje nu voor vinden.

**Je hangt dus de eisen op aan de perspectieven uit het ondernemingsplan. Dat is ook precies wat de literatuur zegt. Huisvesting is iets ondersteunends, net zoals Facility Management in het geheel, en het ideaal scenario is dat huisvesting ondersteunend is aan het realiseren van de organisatiedoelen. Talis wil betaalbaar zijn voor huurders, dat betekent dat de huisvesting daar ondersteunend aan moet zijn en dat je niet heel hoog in exploitatiekosten moet zitten. je wilt ook als Talis duurzaam zijn. Dat betekent dat je niet het meest onduurzame pand aantrekt.**
Sterker nog, ik vind dat dit nog verder mag doorslaan. In de zin dat we een voorbeeldrol naar onze huurders hebben. Eigenlijk vind ik dat wij dan zonnepanelen op ons dak moeten hebben.

**In het duurzaamheidsbeleid staat ook beschreven dat Talis een voorbeeld wilt zijn voor huurders. En dat zou in het pand mooi terug kunnen komen.**
En dat kun je natuurlijk nog veel verder doorvoeren. Dat we op een locatie moeten gaan zitten waar we natuurlijk ook allemaal autootjes. En eigenlijk, we moeten zowel naar Wijchen als de brug over in Nijmegen. Ga nou op een centrale plek zetten wat ook het meest gunstige is m.b.t. vervoer. Zodat mensen wat makkelijker de fiets nemen en uiteindelijk ook een elektrische auto op ons wagenpark.

En zorg dan, zolang het elektrisch rijden er nog niet is, dat je ook op een plek zit dat het wat makkelijker is met de (elektrische) fiets te komen.
Of sterker nog, kies twee locaties, gooi je er nog een in.

**Bedoel je twee locaties i.p.v. een grote?**
Ja twee wat kleinere! Alles ligt nog open.

**Nog heel even kort inhakend op de theorie. Huisvesting draagt bij aan de organisatiedoelen, dan levert die huisvesting toegevoegde waarde. Dat is een trend, om vanuit die visie naar huisvesting te kijken en niet huisvesting te beschouwen als noodzakelijk kwaad. Je moet het hebben, het kost alleen maar geld. Nee, daadwerkelijk kijken naar de toegevoegde waarde. Op welke manier kan die bijdrage aan het realiseren van de organisatiedoelen. Wat zijn volgens jou dan volgens jou de vier belangrijkste doelen die Talis met haar huisvesting dient te realiseren?**
Zichtbaar en aanwezig vind ik een hele belangrijke. Een wat ik ook nog niet zo expliciet heb genoemd. Wij vinden dienstverlening naar de klant gewoon heel belangrijk. En dat haakt natuurlijk ook weer een beetje aan zichtbaar en aanwezig. Je moet dus gewoon goed bereikbaar zijn voor mensen.

**En dan heb je het over fysieke bereikbaarheid?**
Ja ook fysieke bereikbaarheid. Dat het ook op een locatie is waar mensen ons ook kunnen vinden.

Dat is natuurlijk toch weer zichtbaar en aanwezig. En ook een beetje ‘daar waar het te doen is’. Hoe moet ik dat nou uitleggen. We hebben dadelijk hartstikke veel woningen in het Waalfront. Is het nodig dat wij daar nu een wijkbeheerderskantoor hebben? Als er helemaal geen leefbaarheidsproblemen zijn, de incasso draait prima, de kwaliteit van de huizen top is. Is dat niet meteen de eerste locatie waar je voor mij dan moet gaan zitten. je moet veel meer gaan zitten waar je daar op dat moment ook echt iets kan betekenen.
Waar gaan we de komende periode veel doen. Pak even Dukenburg. Daar hebben wij veel bezit, er gaat een wijk Zwanenveld moet van het gas af. Er zijn nog tal van masionetten op de Meijhorst. You name it. daar hebben we veel zitten en zullen we toch in de toekomst best wel het een en het ander moeten doen. Er zitten ook veel probleemgevallen, betalingsproblemen. Als ik er 1 uit moest kiezen ga ik toch meer naar die kant toe.

**Duidelijk, dan een vraag specifiek voor alle managers. Waar moet de huisvesting specifiek voor jouw afdeling ondersteunend aan zijn? Elke afdeling heeft andere processen en taken. Bij leefbaarheid zijn ze bijvoorbeeld buiten de deur. Die hebben andere huisvestingsbehoefte dan bijvoorbeeld een afdeling verhuur & verkoop.**
Verhuur en verkoop zijn constant in en uit aan het gaan. Die maken denk ik het meest gebruik van de auto’s en het is een ellende zoals het nu is, want dan staan de auto’s een kilometer daar geparkeerd, dan weer daar. Ze moeten van hot naar her, dat terrein staat de hele winter onder water. Serieus, je wilt niet weten hoeveel gedonder ik daarover heb. Daar kom je nu dan achter. Die lopen zo vaak in en uit. Die moeten naar de woningen toe, die moeten ze verhuren, die hebben een bezichtiging. Voor hun is het essentieel dat ze natuurlijk, dat vind ik ook een vereist voor het nieuwe pand, makkelijk in en uit kunnen vliegen en dat welk vervoer we dan ook hebben, elektrische fietsen of auto’s, whatever. Dat dat gewoon makkelijk en goed bereikbaar is. Wat is nog meer essentieel? Ja dat vind ik toch de belangrijkste. Jij noemt leefbaarheid, die moeten veel de wijken in. Bij leefbaarheid zit gewoon helemaal niemand meer op het kantoor, die zitten allemaal al in de wijk. Dat was vroeger nog wel, dat ze op kantoor zaten. Maar toen hebben Jacques en ik daar heel erg op gestuurd. ‘in jouw gebied heb je een wijkkantoor, waarom gaan jullie daar niet heen?’ en nu zie je natuurlijk al veel meer dat ze daar zitten. en uiteindelijk, dat wil ik ook nog wel meegeven, vind ik dat ook de wijkkantoren die we hebben, dat die misschien wat beter gefaciliteerd moeten worden, zodat dadelijk de teams in de wijken ook veel meer vanuit die wijken gaan werken.

**En kan je daar iets concreter over zijn? Wat wordt er nu niet goed gefaciliteerd?**
We hebben op een gegeven moment bij een aantal wijkkantoren gekeken waar we wat vaker in de wijk kunnen vergaderen. Maar veelal zijn het natuurlijk wat kleine ruimtes. Daar kan je niet met 8/9 man gaan zitten. maar je kan natuurlijk wel straks, want in de Meijhorst heb je het wijkkantoor van Sherman, dat is al best aardig groot. Maar vlak daarbij zijn we nu een ruimte aan het inrichten. Daar kunnen straks gewoon 10 werkplekken in de Meijhorst. Een prachtige ruimte. Dat is dan geen wijkebeheerskantoor, maar dat zijn wel werkplekken in de wijk.

**Wat komt daar precies?**
Daar moet je even met Jacques Stegemans over hebben. In de Meijhorst zijn ze nu aan het verbouwen. Dat is onder die flats daar. Één ruimte wordt een hele mooie vergaderlocatie. Daar gaat ook de bewonerscommissie gebruik van maken. Die kunnen wij natuurlijk ook gebruiken. Daarnaast zit een hele ruimte, dat worden vervolgens mij 6, 7 of 8 werkplekken gerealiseerd. Dat is wel een essentiële. Want misschien hebben we nog wel meer van die plekken in de wijken. En als je daar meer naartoe gaat, kan dat betekenen voor het grote pand waar iedereen zit, dat dat misschien wel wat kleiner kan.

**Momenteel is er in de Waalbandijk een fysieke balie voor huurders. Een onderwerp is ook geweest ‘is dat nog wel nodig in de toekomstige huisvesting?’ moeten we nog zo’n**

**huurdersfunctie inrichten. Misschien wordt die wel helemaal niet veel gebruikt. Zijn er andere mogelijkheden in de toekomst? Hoe zie jij dit?**
Net hoe je het noemen wilt. Je zult toch altijd een soort gastvrouw of receptie. Maar sowieso heb je altijd bezoekers op het kantoor die een vergadering bij ons op het kantoor hebben. Als ik een afspraak heb ZZG of Antoine van Woonwaarts, die moet zich wel ergens kunnen melden.
Maar als je het over onze klanten hebt. Heel simpel he, we zijn nu allemaal zoveel mogelijk thuis aan het werk. Wat doen we met de balie in deze tijd? Wij hebben nog steeds de balie open, tot half 1. Niet meer de heledag, maar tot half 1. Het gemeentehuis in Wijchen gooide het helemaal dicht. We zijn nog steeds open en je kan het niet geloven, maar er komen nog steeds mensen de huur pinnen in deze tijd. Niet digitaal. En daar sturen we natuurlijk op, maar je hebt gewoon toch nog een groep mensen die willen daar op een of andere manier digitaal komen doen. Die willen geen automatische incasso en we hebben nog steeds gewoon mensen die vragen hebben over een woning, terwijl heel digitaal kan. Maar je blijft natuurlijk een groep mensen hebben, als je het even afpelt, zijn dat ook de meest kwetsbare. Lang niet iedereen is even digitaal of heeft die spullen, dus ik denk wel dat je een soort van, maar of dat in dezelfde hoedanigheid moet, zoals we dat nu hebben, dat is de vraag. Dat zou wel wat anders kunnen.

**Je geeft dus aan dat er een mogelijkheid moet zijn om de mensen die wat minder digitaal zijn ook fysiek te woord te staan. Maar de vraag is of dat in het hoofdkantoor moet. Dat is natuurlijk ook afhankelijk van waar je zit.**
Ja, maar links om of rechtsom, maar je behoudt toch een soort van backoffice waar de meeste mensen werken. A&O, bedrijfsvoering, noem maar op en die hebben ook afspraken met allerlei partners en lijkt me dat wel het meest centrale punt waar je dan eventueel ook een baliefunctie hebt. Dan zou ik eens moeten kijken naar hoe dat bij andere omliggende corporaties is geregeld. En volgens mij hebben ze allemaal gewoon een juffrouw aan de balie.

**Maar dat is dan voor externe partijen bedoel je. Maar of ze specifiek een fysiek vraagpunt voor huurders hebben?**
Dat weet ik niet, dat zou ik niet weten. Ik denk misschien dat dat alleen telefonisch is. We hebben ooit een keer het idee gehad, daar was Ronald voorstander van. Kunnen we niet gewoon een soort van stadswinkel in de gemeente Nijmegen creëren? Dat geldt dan ook voor Portaal, Woonwaarts etc. één centraal klant-belcentrum. Dat wilden de andere corporaties niet aan. Ze hebben toch allemaal hun eigen clubje. Dat krijg je niet zomaar 1, 2, 3 van de grond. Het idee is natuurlijk mooi, maar dat was toen nog een bridge too far. Maar linksom of rechtsom, ik vind zelf wel dat je je huurders en woningzoekende de mogelijkheid moet bieden om langstekomen. Voor whatever.
Als je zichtbaar en aanwezig wilt zijn in de wijk, is het natuurlijk een beetje gek als je vervolgens de deur dichthoudt.

**Ja maar de vraag is dus of dat in het hoofdkantoor moet of dat dat ook in een wijkkantoor kan doen. Iemand noemde zelfs een mobiel fysiek vraagpunt.**
Maar dan nog zul je hebben dat dat op een centrale plek moet. Oké, nou doe je het niet op een centrale plek. Er zijn heel veel mensen die allemaal afspraken maken op het kantoor. Gaan ze dan de heletijd netjes de klant halen. Dat kan ik je nu al vertellen, never nooit niet. Nu moeten ze dat eigenlijk gewoon in de agenda bij Welkom zetten. Als de klant zich dan meldt, belt Welkom netjes naar boven. Nou er wordt niks in de agenda gezet.
het gedachtegoed snap ik wel. Maar ik vind dat onze huurders wel gewoon terecht moeten komen. en of dat perse op het hoofdkantoor moet, nee dat denk ik niet. Maar dan zul je het op een wijkkantoor moeten inrichten.

**Heb je nog overige dingen die je kwijt wilt?**
Nee, wat ik wel wil meegeven is dat de klimaatregeling in het kantoor echt een ding is. Hopelijk is dat in de nieuwe ruimte beter of goed.

## Bijlage J: Transcriptie Manager Vastgoed

**Interview met Ron van der Molengraft**
**Datum**: 20 april 2020
**Functie**: Manager vastgoed
**Onderwerpen**: huisvestingsambities en uitstraling

Introductie onderzoek en voorstellen…

**Allereerst wil ik aan je vragen, hoe zie jij de relatie tussen de huisvesting van een organsiatie en een organisatiestrategie? Hoe staan die naast of tegenover elkaar? Waar moet die huisvesting aan bijdragen?**
De huisvesting is volgend op de organisatiestrategie. Dat is heel simpel en de huisvesting is daarin niet bepalend, maar kan wel positief of negatief bijdragen in de mate waarin die organisatiedoelstellingen gerealiseerd worden.

**Dat is precies wat de theorie zegt. Zodra de huisvesting ondersteunend is aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen, levert die huisvesting toegevoegde waarde voor een organisatie. En dat is steeds meer een trend binnen Facilty management, dat men steeds meer kijkt naar de toegevoegde waarde. Dus niet vanuit de invalshoek dat huisvesting iets is dat nodig is en puur kosten oplevert, maar nee 'hoe kunnen we die huisvesting vorm geven dat deze bijdraagt aan het realiseren va de organisatiedoelen en daardoor toegevoegde waarde levert. Wat zijn volgens jou de belangrijkste doelen die Talis met haar huisvesting dient na te streven? Waar moet die huisvesting ondersteunend aan zijn?**
Talis wil een transparante organisatie zijn. Talis wil samenwerking tussen bedrijfsonderdelen stimuleren. Talis wil ervoor zorgen dat partners ook gestimuleerd worden om bij Talis of met Talis te werken. Of eigenlijk in een andere volgorde, met Talis en daardoor misschien ook bij Talis te werken. Talis wil een bijdrage leveren op het gebied van duurzaamheid, dus vanuit die optiek zou ook onze kantoorhuisvesting duurzaam moeten zijn, maar wel voorzien van proven technologies. Dus geen overkill, mag niet te duur zijn. het zijn allemaal open deuren die ik inschop, maar dat zijn wel de ambities die we hebben.

**Dat is duidelijk.**

Ik heb er nog eentje, die ik niet heb genoemd. Transparantie, samenwerken en wat je eigenlijk ook wilt hebben is dat iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid kan nemen. maar hoe vastgoed daarbij zou kunnen bijdragen weet ik nog niet, maar dat wil je wel blijven stimuleren.

**Specifiek een vraag voor jou als vastgoedmanager, waar moet de huisvesting specifiek voor de afdeling vastgoed, waar moet die voor jullie afdeling ondersteunend aan zijn. deze vraag leg ik aan alle lijnmanagers voor. Een afdeling leefbaarheid heeft bijvoorbeeld andere wensen dan een andere afdeling? Hoe zit dat voor de afdeling vastgoed.**
Ik vind dit wel een lastige, want daar zit een gelaagdheid in. We hebben op dit moment 2 grote kantoren. Eentje hier op de Waalbandijk en eentje op de Vijverlaan en op de Vijverlaan is ook een werf waar wij zitten. Wat lastiger is voor de manager vastgoed is dat zijn afdeling op een tweetal plekken zit. En dat is een bewuste keuze van de organisatie omdat we natuurlijk twee gemeentes bedienen. Enerzijds Wijchen en anderzijds Nijmegen. Dus dat je ook met een sterk en groot kantoor in Wijchen wil zijn, begrijp ik volledig. Alleen dat heeft wel zijn effect op het creëren van samenwerking tussen TB'ers, mensen van leefbaarheid, mensen van projectleiders. Dus vanuit die optiek ondersteunt het vastgoed op dit moment niet richting die ambities.
Maar goed, dat hoeft geen probleem te zijn, maar het belemmert wel. Alhoewel, belemmeren is niet het goede woord. Het ondersteunt niet in die samenwerking. Voor de rest die een kantoorachtige

functie hebben open deuren: voldoende werkplekken, voldoende ruimtes om creatief met elkaar aan de slag te gaan, genoeg concentratiewerkplekken.

**Momenteel is er aan de Waalbandijk een fysieke balie waar huurders terecht kunnen met vragen. In overleg met mijn begeleiders hebben we ook besloten deze vraag op te nemen, dus stel er zou een heel mooi pand beschikbaar komen, maar buiten het werkgebied van Talis waar weinig huurders zitten. Is het dan mogelijk om die fysieke balie anders in te richten? Moet die in het toekomstige kantoor er ook zijn, of kunnen we dat anders vormgeven. Hoe denk jij daarover?**
In mijn beleving hoeft op het hoofdkantoor geen balie te zijn, maar twee kanttekeningen.
Een, we hebben op dit moment wijkkantoren waar mensen naartoe kunnen komen. die wijkkantoren moeten dan wel sterk aanwezig zijn, zodat mensen die minder mobiel zijn, c.q. niet de mogelijkheid hebben om ver te rijden, daar naartoe kunnen gaan. Dat is een. Twee, er wordt steeds meer digitaal gedaan, waardoor de fysieke balie ook steeds minder benut zal worden. ten derde en dat is meer een principiële uitspraak. Daardoor komt het hoofdkantoor wel op afstand te staan van het primaire proces. En het primaire proces is toch dat klantconctact-moment. Dus ik vind principieel dat een kantoor als Talis en een maatschappelijke organisatie als Talis zichtbaar moet zijn.
En die vind ik eigenlijk wel het zwaarst wegen. Dat je ergens in een wijk aanwezig moet zijn voor de inwoners van Nijmegen of de inwoners van Wijchen. En dat gaat niet gebeuren langs de snelweg ergens op een groot industrieterrein.

**Oke, en als je dan zegt je bent zichtbaar in de wijk, je zit tussen de huurders. Dan zou je ook de fysieke balie in het kantoor behouden?**
Dan zou je dus ook inderdaad die fysieke balie in het kantoor behouden. Maar ik zeg niet dat het niet kan, want ik denk dat het heel goed kan in het hoofdkantoor, alleen dat je het principieel en ook qua ambities die je als organisatie hebt, dat het haaks zou staan op die organisatiedoelstellingen. En dan met name op de zachte kant en niet op de harde kant.

**Duidelijk. Dit was het stukje huisvestingsambities. Het algemene verhaal. Het enige wat nu nog op de agenda staat is de uitstraling van het pand. Voordat ik het onderzoek begon heb ik gespraken gehad met mijn stagebegeleiders en Marjan over de scope van het onderzoek. we hebben toen ook besloten dat de uitspraak van het pand erg belangrijk is. mensen komen langs een pand op, die vormen daarbij een beeld van een organisatie. En je wilt toch een bepaald iets uitstralen naar de buitenwereld. Het lastige is echter om de gewenste uitstraling vooraf meetbaar te maken. Dus wat hebben we bedacht: we vragen aan iedereen uit hoe ze in drie woorden de gewenste uitstraling beschrijven, zodat er een rode lijn opgesteld kan worden en daar de toekomstige huisvesting aan kunnen toetsen. Stel er zijn een paar panden in beeld zouden we stellen of dit pand aan de gewenste uitstraling voldoet. Mijn eerste vraag is dan ook, hoe zou jij het imago van Talis zelf omschrijven, dus nog niet huisvestingsgerelateeerd.**
Dat vind ik wat lastig, omdat ik daar nog onvoldoende beeld van heb, maar wat ik tot op heden gezien heb van Talis en wat ik hoor is dat het wel echt een corporatie in hart en nieren is en waar absoluut geen grootheidswaanzin heerst en ook wel probeert om de juiste dingen te doen. dus vanuit die optiek zijn ze ook wel heel erg bezig met hetgeen waarvoor ze op aarde zijn.

**En als je dat zou moeten vertalen naar de uitstraling van het pand..**
Sober en doelmatig en ik weet niet wat ik als derde genoemd heb, want dat heb je ook in de enquête gevraagd, maar het moet absoluut geen uitstraling hebben van een grachtjespand. Dus het moet passen bij de corporatiedoelstellingen.

**En met sober en doelmatig bedoel je? Praktisch, doelmatig, efficiënt, niet meer dan nodig? Of vul ik hem dan voor jou in?**

Er hoeft geen hele dure gevel aan te zitten. Het mag ook wel vastgoed zijn wat niet meer de mooiste of modernste uitstraling heeft, maar wel nog heel functioneel is. er zijn heel veel huurwoningen die aan de buitenkant nog niet de mooiste huurwoningen zijn, maar binnenin wel een hele functionele plattegrond hebben. Dat kan ook met ons kantoor.

**Alles wat ik wilde vragen heb ik gevraagd. Heb jij nog dingen die ik niet heb gevraagd en je wel kwijt wil?**
Nee, op dit moment denk ik niet.

Dit kantoorpand aan de Waalbandijk heeft nog allemaal TL verlichting. Ik hoop dat dat in het nieuw kantoor overal LED verlichting zit. Aan de andere kant is het een bestaand pand dat gebruikt is, dus vanuit die optiek is dat ook duurzaam. Er zitten nu dus ook al duurzaamheidsaspecten in, maar dat kan nog wel veer meer.

## Bijlage K: Voorbeeld coderingsschema

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
| **Topic** | | **Ronald Leushuis**<br>**Bestuurder** | **Jan Koning**<br>**Adviseur inkoop** |
| **Huisvestingsambities** | | | |
| Relatie | Hoe zie je de relatie tussen de huisvesting van een organisatie en de organisatiestrategie? | **Die zie ik op 1 lijn. De plek waar je gehuisvest bent, kan je visie en je strategie aan alle kanten ondersteunen, maar ook aan alle kanten dwarsbomen.** | De organisatiestrategie staat in ons ondernemingsplan, die om de 5 jaar wordt vastgesteld. Daar gaan we de huisvesting niet op aanpassen. Wij zijn een woningcorporatie, wij hebben een bepaalde missie, wij zorgen dat mensen gehuisvest worden die daar hulp bij nodig hebben. Dat betekent dat wij daar geld aan uitgeven en dat er ook geld moet binnen komen. Dat is maatschappelijk geld. Daar moet je zorgvuldig mee omgaan. Dat maakt dat je ervoor zorgt dat je huisvesting uiterst functioneel is. Je wilt een efficiente huisvesting hebben om de dingen te kunnen doen die je als organisatie moet doen om dat doel van aanwezigheid te kunnen verwezenlijken. Vooral die functionaliteit is belangrijk. Wij hebben een platte organisatie. Dat betekent dat verantwoordelijkheden laag in de organisatie liggen. Dat geeft aan op welke manier wij onze werkzaamheden uitvoeren, dat is heel open en transparant. En dat proberen wij ook uit te stralen met onze huisvesting. Dus als je praat over strategie, transparantie, openheid, gelijke kansen voor iedeeen, kan huisvesting daar een hele goede bijdrage aan leveren. |
| Huisvestingsambities | Wat zijn volgens jou de belangrijskte doelen die Talis met haar huisvestign dient na te streven? | Onze vijf dominante strategische doelstellingen zijn: **vastgoed, wonen** en **zorg, duurzaamheid, organisatie** en **betaalbaarheid.** De huisvesting van Talis vind ik zwaar ondersteunend op al die doelstellingen, omdat ik vind dat Talis **zichtbaar en aanwezig** is op de plek waar we ook aan het werk zijn. In 2014 Bewuste keuze om ons kantoor niet naar een definitieve plek te verhuizen en er ook voor te kiezen om te huren voor een periode van 8 tot 12 jaar, zodat we weten hoe het is om huurder te zijn. Die locatie levert een **bijdrage** aan onze inhoudelijke doelstellingen en aan het **gebied** waar we gehuisvest zijn. **De huisvesting moet bijdragen aan de zichtbaarheid en aanwezigheid die ik wil dat onze organisatie heeft in alles wat we doen. Op dit moment voldoet de huisvesting daar uitstekend aan: gebied voor nieuwbouw en dichtbij Waalsprong.** Vastgoed is locatie-locatie-locatie. En alle andere dingen waar jij ook over praat, de bedrijfseconomische kant, de functionele kant de technische kant en de esthetische kant, dat is allemaal te realiseren. **Waar je niet aan kan werken is locatie-locatie-locatie, dat is de belangrijkste keuze die we nemen en hangt samen met de vraag waar wij weer zichtbaar en aanwezig willen zijn. Oftewel, 'op welke plek in de stad of in het dorp, want het kan ook Wijchen zijn, leveren wij door onze aanwezigheid, weer de meeste toegevoegde waarde voor de komende 10 tot 12 jaar?'. En op die plek willen we zitten.** | **Efficiëntie** (niemand meer een eigen bureau). Hoe minder werkplekken hoe minder kantooroppervlakte en hoe lager de kosten. Dus niemand meer een eigen bureau. **Functionaliteit** en dat in het kader van kosten zo laag mogelijk houden. Dan blijft er zoveel mogelijk over voor onze maatschappelijke doelen. Dus ook **betaalbaarheid** nastreven. Hoe **flexibeler** je met werkplekken omgaat, hoe efficiënter het gebouw. Als je praat over strategie, **transparantie, openheid,** gelijke kansen voor iedeeen, kan huisvesting daar een hele goede bijdrage aan leveren. **Dichtbij de huurders zitten, dus zichtbaar en aanwezig en maatschappelijke meerwaarde leveren voor stad, wijk of maatschappelijke organisaties.** Bij huisvesting praat je over termijnen van 10 tot 15 jaar en daarin kan heel veel gebeuren. In 2014 stond er bijna niks om ons heen bij de Waalbandijk, nu zit je in een woonwijk. Stel dat wij **midden tussen de huurders** zitten is dat prima en heel duidelijk. Stel dat wij **naar een ontwikkelgebied gaan, dan kunnen we daar een bijdrage leveren aan de stad, als voortrekkersrol.** Als je dan die voortrekkers rol na 10 of 15 jaar hebt vervuld, kun je weer opzoek gaat naar een nieuwe plek, maar het kan ook zo zijn dat die plek die we dan achter laten kunnen herontwikkelen om daar zelf sociale woningbouw neer te zetten. Dan doe je twee dingen: je levert een bijdrage aan de stad, aan de andere kant creer je iets nieuws voor je huurders. In algemeenheid moet je bij vastgoed ver vooruit proberen te kijken. |
| Huurdersbalie | Welke mogelijkheden zie je om de fysieke balie voor huurders vorm te geven m.b.t. de toekomstige huisvesting? | Wat mijn huurders, samenwerkingspartners van mij vragen en hoe mijn personeel gefaciliteerd moet worden zijn veel relevantere insteken om de vraag te beantwoorden of er wel of niet een fysieke balie moet zijn. **Ik moet vooral die dingen laten gebeuren die een bijdrage leveren aan de doelstellingen die we hebben. Dus als mijn huurders geen behoefte hebben aan een balie, dan ja moet ik geen balie meer maken.** Als al mijn huurders mij digitaal willen benaderen en ik heb geen digitale portal, dan doe ik iets heel geks. **Als veel huurders naar mijn kantoor toe moeten, kan ik niet op een slecht bereikbare plek komen, tenzij ik in de bereikbaarheid dingen ga doen. Dus onze belangrijskte keuze is locatie-locatie-locatie.** De rest is oplosbaar. Bereikbaarheid en het wel of niet hebben van een balie, dat zijn vraagstukken die je niet alleen op de toekomst moet beantwoorden, maar die hebben ook een verleden en een heden. Dus ik kan wel willen dat ik alleen maar digitaal bereikbaar ben, maar dat is een beetje gek, **want er zijn nog best veel huurders die naar mij toe komen. Het gaat erom dat je ondersteunend bent aan het feit dat je huishuisvesting biedt voor een doelgroep die jou moet kunnen vinden. Mijn huurders hebben nog behoefte aan een balie merk ik. Maar het feit dat ik een balie heb, wil nog niet zeggen dat je klaar bent met nadenken, want het hebben van een balie kan nog op heel veel verschillende manieren.** | Daar kan je verschillende mee omgaan. **Als je net zoals nu een aanloop voor klanten wilt in het kantoor, stelt dat eisen aan de locatie. Ons meeste bezit zit rond Dukenburg en Neerbosch-oost. Dan zou je dus in die richting willen gaan zitten. Zo dicht mogelijk bij klanten. Maar is dat noodzakelijk? Nee, dat is niet noodzakelijk. In wijchen hebben we een balie in het gemeentehuis, dat werkt prima. Dat zou ook in Nijmegen kunnen. Een hele grote balie van alle corporaties in Nijmegen zou ook kunnen.** Voor die huurder is het niet zo van belang bij welke corporatie ze een woning huren. Binnen het gmeentehuis als maatschappelijke partner zou dat ook prima kunnen, **zodat je meer vrijheid hebt voor de locatie van je kantoorgebouw, want dat gaat dan functioneren als een soort backoffice. Wat mij persoonlijk betreft is het dus geen hoge prioriteit dat die fysieke balie in het hoofdkantoor is.** |
| **Duurzaamheid** | | | |
| Algemeen | Hoe zie je de relatie tussen duurzaamheid en huisvesting? | Soms volg je, op het gebied van duurzaamheid, het peloton en zit je in de staart, soms zit je in het midden en soms ben je aan het demarreren, omdat je ergens een keer als eerste wilt zijn. Wij zijn geen partij die met 14.000 woningen aan het demarreren is. Op onderdelen zijn we wel degelijk vooruitstrevend. Luchtwarmtepompen, op 100 daken gecombineerd met zonnepanelen. Maar dat zijn er maar 100 op het bezit van 14.000 woningen. ander kant: meer dan een jaar eerder dan afgesproken doelstellingen gehaald m.b.t. gemiddeld energielabel. Dus daar doe je met hele bezit degelijk sneller de dingen dan de rest van het peloton. Er zijn ook corporaties die op haar hele bezit al zonnepanelen hebben liggen, terwijl wij dat nog niet hebben. Het is genuanceerd. Onze visie: interval benadering; wij demarreren nooit met hele bezit, maar altijd met kleinschalige projecten om erachter te komen wat er werkt en wat er niet werkt. grootschalig dingen doen wij alleen met proven technology. Afhankelijk van onze nieuwe locatie, zal dat ook weer een antwoord geven op de vraag hoe duurzaam of energieneutraal of energie reducerend wij dat pand gaan maken. Je moet die voorbeeldrol hebben. Om nou geld uit te geven om de Vijverlaan nu al energieneutraal te maken, terwijl de rest van die omgeving dat nog niet heeft, is een beetje raar. Maar stel nou dat op dat terrein van de Vijverlaan nou echt plannen komen om in 2030 dat hele gebied energieneutraal te maken, zullen wij gewoon meedoen. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Algemeen | Welke prioriteit heeft duurzaamheid binnen het huisvestingsvraagstuk? | Dezelfde als mijn ondernemingsplan. Inclusief dezelfde tijdsgeest die daaraan gegeven wordt. Wij hebben doelstellingen geformuleerd en ons pand moet daaraan voldoen. Voor nieuwbouw betekent dat: voldoen aan gasloos, de EPC-normen. Bestaand pand: voldoen aan de criteria voor bestaande panden. En wij hebben in ons eigen ondernemingsplan gezegd dat het uitgangspunt gemiddeld energielabel C is. Dat betekent dat we geen pand zullen accepteren dat lagere score kent als dat we zelf nastreven met ons eigen bezit. Maar het is niet zo dat ik perse een kantoorpand wil hebben op de eindtermen van 2050. | |
| Algemeen | Waar moet de huisvesting aan voldoen, zodat deze ondersteunend is aan het realiseren van de organisatiedoelen op het gebied van duurzaamheid? | | |
| Algemeen | Hoe kijk je aan tegen de afweging van nieuwbouw, huur of koop? | We staan er wat opener in dan in 2014 en dat heeft wel iets te maken met de veranderingen in de markt. Wij houden nu meer rekening met het feit dat er minder geschikte locaties zijn waar wij naartoe willen, maar ik heb nog steeds heel veel plekken waar ik vind dat wij het verschil kunnen maken. Als daar toevallig dan niet een pand staat dat ik kan huren, maar ik zou daar iets kunnen bouwen dat ik dan na 10 of 15 jaar weer kan verlaten, waardoor er een andere partij weer goed gehuisvest kan worden, zou dat zeker een optie zijn. En dat geldt ook voor alle andere vormen van koop, nieuwbouw, gedeelde koop, gedeelde huur. We zijn iets minder uitgesproken in de vorm. Voorkeur heeft nog steeds huur, omdat dat ondersteunend is aan de doelstellingen die we er zelf mee hebben. Het ervaren van hoe het is om te huren, helpt ons een betere huurbaas te zijn. | |
| Energie | Hoe kan de huisvesting bijdragen aan het reduceren van de energievraag? | Ja, wij willen aan de huisvesting dingen doen om de energievraag te beperken, zoals we dat ook al doen. Op de Vijverlaan hebben we al een investering gedaan met zonnepanelen om de energievraag te reduceren. Maar natuurlijk zeg ik. Niet anders dan dat we dat ook doen dan de rest naar ons bezit. het zou gek zijn als wij in het meest moderne pand zitten. Het is een beetje raar om jezelf voorop te stellen terwijl je er bent voor je huurder. | |
| Energie | Wat is jouw visie omtrent het energielabel van het pand, in achtnemende dat in 2021 het energielabel voor kantoren minimaal C moet zijn? | Het kan prima zijn dat wij een pand kopen met een laag energielabel. Maar zodra wij erin gaan, moet het voldoen aan de eisen die er op dat moment voor gelden. Het kan prima om bijvoorbeeld een pand te huren met energielabel F misschien wel bij voorkeur zelfs, want dan kunnen we er nog een beetje verbouwen en het er een beetje naar de zin maken, zodat als wij erin gaan wel voldoet aan de minimale eisen, het liefst nog iets meer. Maar het is ook niet zo dat het dan gelijk moet voldoen aan de eindtermen waar we in 2050 aan moeten voldoen. | |
| Circulariteit | Op welke manier dient de huisvesting bij te dragen aan de circulariteitsambitie van Talis? Dient zij hierin koploper te zijn of dienen zij het pelothon te volgen? | Je kunt het het best zien aan het pand waar we nu zitten. Eigelijk al het materiaal van het huidige pand aan de Waalbandijk, zijn gereed om mee te gaan naar het nieuwe pand. Dus de keuzes van 2014 om te werken met de vloerbedekking die we hebben, de glazen wanden, het meubilair zijn geschikt om mee te nemen naar een nieuw pand. Dat betekent dat het niet een automatisme is dat wij in het nieuwe pand, alles weer nieuw gaan aanbrengen. Dus we hebben daar in 2013/2014 al rekening mee gehouden. Ook als het pand blijft staan, ben je circulair. Dan is het afhankelijk van de gebruiker die het pand koopt. Als die het overneemt en de inrichting mooi vindt en aan ons betaalt, heb je ook een circulaire gedachte. Mochten wij het pand uitgaan en er komt iemand in die dat niet wil, nemen we het zelf mee. Het nieuwe kantoorpand, ongeacht waar we naartoe gaan, is dus al redelijk circulair door de keuzes uit het verleden. De hele inrichting hoe wij werken met laptops en telefoons, werken in de Cloud, we hebben geen serverpark in het kantoor staan, helpt allemaal mee om invulling te geven aan circulariteit. Het is niet alleen maar circulariteit. Het is ook echt bedrijfseconomisch anders werken. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Klimaatadaptatie | Hoe dient het thema 'klimaatadaptatie' terug te komen in de toekomstige huisvesting? | Dat hangt af van de plek waar we terecht gaan komen. Het meest eenvoudige is om hemelwaterafvoer af te koppelen. Daar valt nu nog niks zinnigs over te zeggen. De plek geeft randvoorwaarden waarbinnen je kunt nadenken. De plek van je kantoorlocatie staat niet op zichzelf. Die zit in een wijk of die zit in een omgeving en dan moet je gaan nadenken over hoe je dat gaat doen. Ik denk dat we eerst het pand moeten zien en het pand in relatie tot de omgeving. Ik kan daar vooraf weinig over zeggen. | |
| Certificering | Hoe kijken jullie aan tegen certificering van huisvesting op het gebied van duurzaamheid? | We hebben al een aantal van die certificering. Op het huidige kantoor zit een label. Dus een duurzaamheidslabel is eraan verstrekt. En we hebben er voor gekeken voor levensloopgeschiktheid. Hij is rolstoeltoegankelijk. Er zitten allerlei vormen van certificering op het pand. ik snap dat jij dan nu ook wat meer naar milieu kijkt. Dan zal mijn antwoord zijn, ja dat doen we ook. Net zoals de rest van ons vastgoed. Dat is core business bij ons. En dat is dus ook belangrijk. | |
| **Uitstraling** | | | |
| Imago | Hoe omschrijf je het imago van Talis? | | Open, transparant, sober. Met sober bedoel ik niet meer doen dan nodig is, kostenbewust zijn. Door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen, geven we aan dat mensen geld mogen uitgeven, maar ze daar wel de slimme dingen mee doen. We zijn bereid om mee te denken. Talis is eerlijk, maar zijn ook bereid af en toe de deur in trappen als wij denken dat dat moet gebeuren. |
| Gewenst | Beschrijf in drie woorden de gewenste uistraling van de toekomstige huisvesting van Talis | Passend in de omgeving, sober en doelmatig. Sober is niet meer geld uitgeven aan de uitstraling dan nodig. Dus sober is geen overdaad, geen franje. passend in de omgeving: in de ene omgeving is iets sobers, anders dan op een andere plek. Dus je moet die dingen wel in samenhang zien. En doelmatig is dat het een kantoor moet zijn en te gebruiken als kantoor. | Sober en doelmatig. Niet de kantoren met een snelle uitstraling, geen makelaarskantoren etc. in 2014 was een gebouw aan het keizerkarelplein waar wij redelijk goedkoop in konden. Die hebben wij puur afgewezen om de uitstraling. Je gaat uiteindelijk voor het gebouw staan en je vormt een mening en dat met zo min mogelijk geld. |
| **Financieel-economische impact** | | | |
| Impact/vastgoedratio | Hoe groot is de bedrijfseconomische impact van de huisvesting op het financieel beleid van Talis? | Beperkt, maar als je het over imago hebt, vrij groot.<br>Huisvestingskosten maken onderdeel uit van de vaste kosten. En daar kijken wij altijd naar in de benchmark. Ik zou bijna zeggen, heb je een goedkopere vaste kostenstructuur, en daar draagt de huisvesting in bij. Even onderscheid makend tussen de vaste kosten en de kosten die wij maken voor ons bezit, maar in de kosten voor personeel en de bedrijfsvoering, daar maakt de huisvesting weer een iets groter deel van uit. | 60.000 huur per jaar tegenover 93 miljoen aan inkomsten per jaar. Dat is geen impact. Stel het zou 200.000 per jaar zijn, dat is 140.000 verschil. Moet je eens kijken hoeveel je kunt lenen om 140.000 euro te kunnen betalen per jaar aan aflossing. In die zin doet dat iets met ons beleid. Wij kiezen voor betaalbaarheid, daar past dus niet dat flitsende gebouw bij. Puur naar bedragen kijkende heeft het nauwelijk impact. Maar de impact kan wel heel groot zijn op het moment dat je kijkt wat je met het bespaarde geld kan doen. |
| Exploitatie- en investeringskosten | Wat is jullie visie op exploitatie- en investeringskosten? | Op twee niveaus. Wij kijken wat de kantorenmarkt doet: we kijken naar zogenoemde B en C-locaties en dus niet de A1 locaties in de binnenstad waar iedereen wil zitten. Dan kijken wij naar wat de markt betaalt. Het tweede wat wij doen is kijken naar de benchmark, wat vergelijkbare corporaties kwijt zijn aan huisvesting. En op die manier proberen wij in jouw worden 'de bedrijfseconomische prestaties' goed in te schatten. | Als je een grote investering moet doen zou je ook kunnen kiezen om er 15 jaar te zitten, zodat je het wat meer uit kan smeren en als je het dan verkoopt er weer een opbrengst tegenover staat. Maar het is niet alleen maar geld. Je wilt sober en betaalbaar zijn. De huur, schoonmaak en energie zijn onze exploitatiekosten. Schoonmaakcontracten hebben we op een nieuwe manier aanbesteed. Hun zijn de expert, dus wij hebben weinig concrete eisen voorgelegd. Toen gingen onze schoonmaakkosten met 30% naar benden. Wat betreft energiekosten is er maar 1 grote aansluiting op het Honigterrein. Wij betalen via de gemeente. In de toekomst zullen we een eigen energiecontract krijgen. Dan liften we mee op de NUON contracten voor ons vastgoed. Die exploitatiekosten zijn bij ons geen hele hoge bedragen. Daar kan je nu weinig over zeggen. Je weet nog niks over isolatie bijvoorbeeld. Maar hij moet zo veel mogelijk in lijn worden gebracht met hoe het nu is. |
| Eigendomsvorm (nieuwbouw, koop, huur) | Welke eigendomsvorm preferen jullie? rekening houdend met de huidige (krappe) kantorenmakt? | Misschien heb ik op dit moment meer keuze in die 45.000 m2 met onze criteria, dan dat ik had in 2014. Dus het aanbod op zichzelf zegt mij nog niet zoveel. Ik hoef niet perse te huren, maar door te huren lever ik wel een extra bijdrage aan wie we zijn. Omdat wij zelf huurbaas zijn is het goed om te ervaren hoe het is om te huren. Ik wil ook best kopen of nieuwbouw plegen, als het maar een bijdrage levert aan het zichtbaar en aanwezig zijn en dat ik na 10/12 jaar en dat mag ook 15 jaar zijn, maar zeker niet langer, weer opnieuw van mijn pand af kan door het te verkopen of te verhuren. Even duidelijk: je zult ons niet snel terug zien op een plek in de binnenstad of op een A1 locatie. Wij gaan opzoek naar plekken in de stad, bijvoorbeeld de Kanaalzone, Winkelsteeg, de achterkant van het stationsgebied, Dukenburg, Neerbosch-Oost, of als je naar Wijchen gaat Wijchen-zuid, Diepvoorden. Plekken waar wij met onze aanwezigheid weer een bijdrage leveren om op die plek goede dingen te laten gebeuren. | In 2014 stond 30-40% van de kantoren leeg. Toen was het onverantwoord om weer bij te bouwen. Situatie nu is heel anders. Op dit moment zou een nieuwbouwkantoor kunnen met de restrictie dat je die over 10 of 15 jaar goed kan verkopen. Als je praat over de aankoop van een bestaand gebouw geldt hetzelfde: of het moet goed verkoopbaar zijn of je moet het kunnen slopen en herontwikkelen met sociale woningbouw. Dan blijf je dichtbij jezelf. Huur en koop is beide mogelijk, maar wel met bovenstaande restricties. Daar is geen specifieke voorkeur in. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Prioriteitverhouding kosten en locatie | Hoe zie je de prioriteitverhouding tussen de kosten van huisvesting en de locatie? | Ik zou in alle gevallen zeggen, locatie-locatie-locatie. Locatie is altijd het belangrijkst. Het gaat niet om de afweging op de kosten. Natuurlijk kijken we daar ook naar, maar het gaat in eerste insatnatie om de plek waar we kunnen landen, aangezien wij eisen stellen aan de locatie, de plek waar onze huurders zitten/waar we het werk moeten doen. Uiteraard binnen die afweging van locaties, kijken we uiteindelijk ook naar kosten. Als er op basis van twee locaties vergelijkbare afwegingen te maken zijn, dan maken de kosten wel degelijk de doorslag. Nou is mijn vooronderstelling dat de plek waar wij naartoe willen per definitie een locatie is met lage kosten. De keuze om tot de locatie te komen maakt dat ik mij niet kan voorstellen dat wij op een plek terecht komen die duur zal zijn. Dus we gaan gewoon zitten op de plek waar we de meeste toegevoegde waarde hebben. En dat is gewoon een afweging op locatie-locatie-locatie. Om vervolgens te doen waar jij het over had, de esthetische, functionele, bedrijfseconomische kant op een goede manier te plooien. Die locatie waar ik naartoe wil, moet in zichzelf al de mogelijkheid bieden om die vier afwegingen makkelijk te maken. Ik ga niet naar een binnenstad van Nijmegen toe, maar ik zal toegaan naar een plek die een stuk goedkoper zal zijn, omdat andere er niet naartoe zouden willen. | Lastig, geen antwoord. Goedkope huisvesting buiten een ontwikkelgebied kan heel aantrekkelijk zijn op het moment dat klanten niet meer naar ons kantoor komen omdat we daar een andere voorziening voor hebben. Dan zou dat prioriteit hebben boven die dure huisvesting in een ontwikkelgebied (er is een verschil tussen ontwikkelgebied en tussen je huurders zitten) Wij gaan in het ontwikkelgebied zitten om een bijdrage te leveren aan een gebied ten behoeve van bijvoorbeeld gemeente. Maar daar moeten we ook wat voor terugkrijgen en dat botst dan heel erg met die duurdere huisvesting, want als die huisvesting heel erg duur is in een ontwikkelgebied, dan hoeven wij er niet te gaan zitten. En dat vertaalt zich in een lagere huur. Ik denk dat die locatie voorkeur heeft. En of dat dan tussen huurders is of in een herontwikkelingsgebied mag je dan een beetje gelijk trekken. |
| **Overig** | | | Mogelijkheden: Winkelsteeg. Dat wordt over 10 jaar gebruikt voor woningbouw. Dat zou een interessant gebied zijn met het werkbedrijf als maatschappelijk iets. Ook mogelijke ontwikkelingen in het Waalfront, waar gemeente ook nog wat ontwikkelingen hebben staan, maar dat is ook nog onzeker. Dat betekent dat je dan langer op dezelfde plek blijft.<br>Eind van dit jaar willen we weten waar we naartoe gaan, de locatie. Maar er is nauwelijks keuze. In 2014 kon je kiezen, helft stond leeg bij wijze van spreken. We zijn in gesprek met gemeente over Winkelsteeg en Waalfront gebied, waarin wij kunnen helpen. Nu aan Niels en Naomi gevraagd of zij mogelijkheden zien in onze gebieden. Als daarvoor gekozen wordt betekent dit dat we zelf iets gaan ontwikkelen. Dat is nu nog niet zo van belang. Als kantoren worden ontwikkeld is het heel moeilijk om daar vooraf huurders voor te vinden. Ontwikkelaars lopen vaak risico dan. Op het moment dat je al een huurder hebt, maakt dat de aantrekkingskracht al een stuk groter. In die zin kan je een ontwikkelaar helpen. Daar moet dan iets tegenover staan, bijvoorbeeld een lage huursom, dan hebben we het weer over sober en doelmatig. De kantine zou wat groter mogen dan nu, zodat je ook met eigen personeel weer in eigen huis bij elkaar kunt. Even heel simpel, die 1900m van nu zou dan 2000 of 2100 moeten worden. Indien 3000 m kan je gesprekken voeren met andere maatschappelijke partijen waarmee je samen in een gebouw kan gaan zitten. |

## Bijlage L: Lijst interview respondenten

| Wie | Functie | Onderwerpen |
|---|---|---|
| **Ronald Leushuis** | Bestuurder | Huisvestingsambities, technische-, esthetische- en financieel-economische huisvestingsprestaties |
| **Els Boon** | Manager bestuursteam | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Marjolein Meijer** | Manager A&O | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Marjan Heijink** | Manager bedrijfsvoering | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Mariëlle Heuvelmans** | Manager leefbaarheid | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Ron van de Molengraft** | Manager vastgoed | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Florence Kleijnen** | Manager verhuur & verkoop | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Jolanda Zondag** | Bestuursteam (senior communicatieadviseur) | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Frits Baghus** | Bestuursteam | Huisvestingsambities, esthetische huisvestingsprestaties |
| **Niels Klein Lankhorst** | Bestuursteam (Vastgoedanalist) | Huisvestingsambities, esthetische- en financieel-economische huisvestingsprestaties |
| **Jan Koning** | Adviseur inkoop | Huisvestingsambities, esthetische- en financieel-economische huisvestingsprestaties |
| **Pim Thoonen** | Beleidsadviseur duurzaamheid | Technische huisvestingsprestaties |
| **Kim Kerckhoffs** | Beleidsadviseur duurzaamheid | Technische huisvestingsprestaties |
| **Riek Jansen** | Bestuur Accio | Esthetische, technische en financieel-economische huisvestingsprestaties, bereikbaarheid |
| **Hans Heinink** | Bestuur Accio | Esthetische, technische en financieel-economische huisvestingsprestaties, bereikbaarheid |
| **Arno Broere** | Bestuur Accio | Esthetische, technische en financieel-economische huisvestingsprestaties, bereikbaarheid |

*Tabel 3 Overzicht diepte-interviews*

## Bijlage M: Vragen- en topiclijst

### Topiclijst interviews

Dit betreft de topic- en vragenlijst van de gehouden interviews. Deze vragen zijn aan Talis, aan Accio of aan beide partijen gesteld.

Talis = groen
Accio = blauw
Beiden = rood

| Variabelen | Indicatoren | Indiceringsmethode | Interviewvragen |
|---|---|---|---|
| Huisvestingsdoelen (1) | Huisvestingsdoelen | Gedragsintenties | - Wat is volgens jou de relatie tussen huisvesting en de organisatiestrategie?<br>- Wat zijn volgens jou de belangrijkste doelen die Talis met haar huisvesting, in het verlengde van de organisatiestrategie, dient na te streven en waarom?<br>- Specifiek voor managers: Waar moet de huisvesting voor specifiek jouw afdeling ondersteunend aan zijn? En wat houdt dat in?<br>- Welke mogelijkheden voor de toekomstige huisvesting zie je om de fysieke balie voor huurders vorm te geven? Welk concept heeft jouw voorkeur? |
| Bereikbaarheid (2) | Bereikbaarheid | Zelfbeschrijving | - Hoe kijken jullie als huurdersvereniging naar de fysieke bereikbaarheid van het hoofdkantoor?<br>- Wat is volgens jullie goed bereikbaar?<br>- Hoe vinden jullie de fysieke en digitale bereikbaarheid van het huidige hoofdkantoor? |
| | Fysiek vraagpunt | Zelfbeschrijving | - Welke mogelijkheden zie je om de fysieke balie voor huurders vorm te geven m.b.t. de toekomstige huisvesting? |
| Duurzaamheid (3) | Algemeen | Zelfbeschrijving | - Welke prioriteit heeft duurzaamheid binnen het huisvestingsvraagstuk? |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | - Wat is jullie visie op duurzaamheid in combinatie met Talis huisvesting<br>- Waar moet de huisvesting aan voldoen, zodat deze ondersteunend is aan het realiseren van de organisatiedoelen op het gebied van duurzaamheid?<br>- Hoe kijk je aan tegen de afweging van nieuwbouw of bestaande bouw? |
| | Energie | Zelfbeschrijving | - Hoe kan de huisvesting bijdragen aan het reduceren van de energievraag?<br>- Wat is jouw visie omtrent het energielabel van het pand, in achtnemende dat in 2021 het energielabel voor kantoren minimaal C moet zijn? |
| | Circulariteit | Zelfbeschrijving | - Op welke manier dient de huisvesting bij te dragen aan de circulariteitsambitie van Talis? |
| | Klimaatadaptatie | Zelfbeschrijving | - Hoe dient het thema 'klimaatadaptatie' terug te komen in de toekomstige huisvesting? |
| | Eigen organisatie | Zelfbeschrijving | - Hoe kijken jullie aan tegen certificering van huisvesting op het gebied van duurzaamheid? |
| Uitstraling (4) | Imago | Zelfbeschrijving | - Hoe omschrijf je het imago van Talis? |
| | Uitstraling | Zelfbeschrijving | - Hoe belangrijk vinden jullie de uitstraling van de toekomstige huisvesting?<br>- Beschrijf in drie woorden wat de toekomstige huisvesting van Talis volgens jou dient uit te stralen.<br>- Wat dient de toekomstige huisvesting niet uit te stralen? |
| Financieel (5) | Vastgoedratio/impact | Zelfbeschrijving | - Hoe groot is de bedrijfseconomische impact van de huisvesting op het financieel beleid van Talis? |
| | Exploitatie- en investeringskosten | Zelfbeschrijving | - Wat is jullie visie op exploitatie- en investeringskosten?<br>- Hoe belangrijk vinden jullie de betaalbaarheid van de toekomstige huisvesting? |
| | Eigendomsvorm | Zelfbeschrijving | - Welke eigendomsvorm prefereren jullie en waarom? |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Prioriteit kosten en locatie | | - Hoe zie je de prioriteit-verhouding tussen kosten en locatie? |
| Overig | Bijdrage Talis | Zelfbeschrijving | - Talis wil een bijdrage leveren aan een stad of wijk. Hoe zouden zij dit kunnen doen met haar toekomstige huisvesting? |
| | Overig opmerkingen | / | - Heb je nog overige opmerkingen? |

*Tabel 4 Topic- en vragenlijst*

## Bijlage N: Grafieken enquête

### Op welke afdeling werk je?

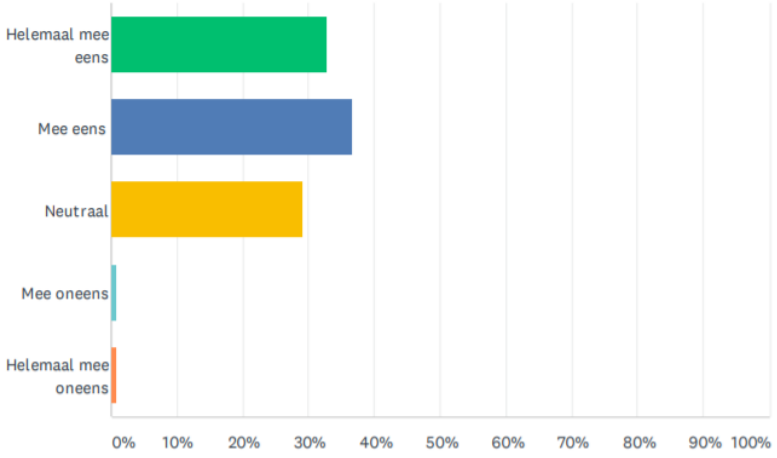
Answered: 135 Skipped: 0

| ANTWOORDKEUZEN | REACTIES | |
|---|---|---|
| Verhuur & verkoop | 10,37% | 14 |
| Vastgoed | 30,37% | 41 |
| Leefbaarheid | 15,56% | 21 |
| Bedrijfsvoering | 18,52% | 25 |
| Advies & ondersteuning | 16,30% | 22 |
| Welkom | 4,44% | 6 |
| Bestuursteam/bestuur | 4,44% | 6 |
| **TOTAAL** | | **135** |

*Figuur 22 Op welke afdeling werk je?*

### V5 Ik vind het belangrijk dat het toekomstige kantoor goed bereikbaar is met het openbaar vervoer

Beantwoord: 134 Overgeslagen: 1




*Figuur 23 Ik vind het belangrijk dat het toekomstige kantoor goed bereikbaar is met het openbaar vervoer*

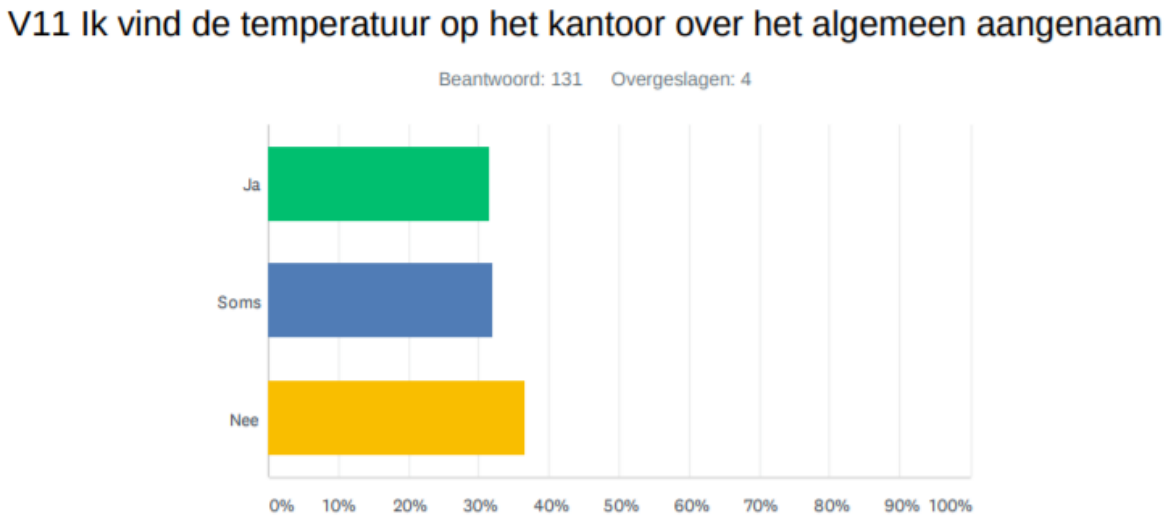
# V9 Wil je nog iets toevoegen over de bereikbaarheid van de toekomstige huisvesting? (Indien nee, vul dan niks in)

Beantwoord: 52 Overgeslagen: 83

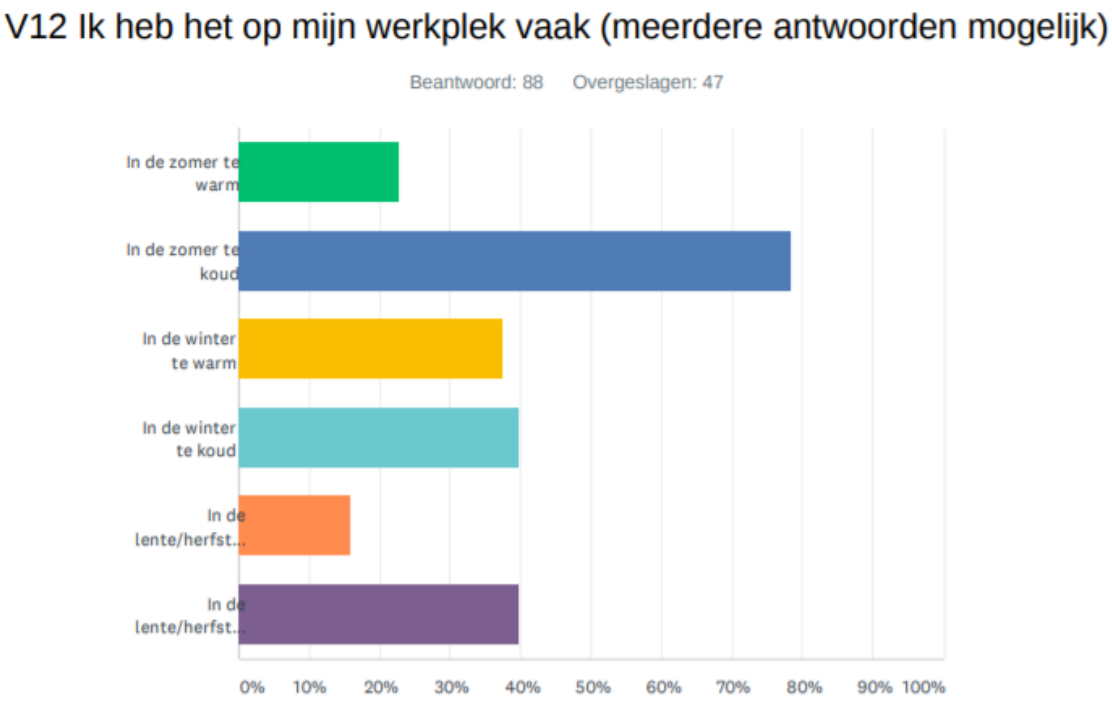
| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Parkeerplekken en bewegwijzering zijn belangrijk. Evenals werkzaamheden die de bereikbaarheid kunnen beïnvloeden. Bereikbaarheid voor huurders zit hem ook in online en telefonisch beter bereikbaar zijn. En ook een app kan ervoor zorgen dat de bereikbaarheid van het kantoor ondergeschikt is. Ook wijkkantoren dragen hier aan bij. Dan is bereikbaarheid voor relaties en werknemers belangrijker. | 4/28/2020 12:08 PM |
| 2 | NEE | 4/23/2020 11:06 AM |
| 3 | Goed bereikbaar met de fiets vanaf een station is nog prettiger dan met een bus. | 4/23/2020 10:53 AM |
| 4 | goede en voldoende parkeermogelijkheid voor auto's. | 4/22/2020 1:37 PM |
| 5 | voldoende parkeerplaatsen | 4/21/2020 12:35 PM |
| 6 | Ik denk dat het mooi is als wij bij het takenhofplein zouden zitten, waar ook andere corporaties zitten, centraal gelegen voor openbaar vervoer en auto. | 4/21/2020 10:57 AM |
| 7 | Ook goed bereikbaar met de auto met een P plaats (Gratis) Niet te ver weg van ons huidige pand? Fietsenstalling? | 4/21/2020 10:47 AM |
| 8 | Een "woonwinkel" vanuit PNW in het stadscentrum voor woningzoekenden en huurders nabij of in het stadhuis. | 4/21/2020 10:35 AM |
| 9 | nee | 4/21/2020 10:26 AM |
| 10 | een goede fietsenstalling en oplaadmogelijkheden voor E-fietsen en Auto's | 4/21/2020 10:18 AM |
| 11 | Als ons kantoor ook een balie/afspraakfunctie heeft voor huurders, vind ik dat hij goed bereikbaar moet zijn: centraal gelegen, dicht bij bushalte en met voldoende parkeerruimte. | 4/20/2020 2:41 PM |
| 12 | Niet te ver van ons bezit | 4/20/2020 8:19 AM |
| 13 | goed bereikbaar per fiets e.d. | 4/16/2020 9:44 AM |
| 14 | Voldoende parkeergelegenheid. Fietsenberging die met button te betreden is. | 4/15/2020 7:44 PM |
| 15 | genoeg parkeerplaats. Niet voor iedereen is openbaar vervoer van toepassing | 4/15/2020 2:47 PM |
| 16 | Bij de vorige vraag heb ik geantwoord dat ik het niet belangrijk vind dat het goed bereikbaar moet zijn met het openbaar vervoer. Ik heb dan puur naar mezelf gekeken: uit ons dorp is heel beperkt openbaar vervoer mogelijk, dus voor mij is het niet van belang. Ik heb liever dat er voldoende veilige parkeerruimte is. | 4/15/2020 2:09 PM |
| 17 | goede parkeergelegenheid. | 4/15/2020 12:39 PM |
| 18 | Voldoende parkeerplaatsen en goede fietsenstalling voor personeel | 4/15/2020 9:29 AM |
| 19 | zou zeggen dat parkeerkgelegenheid ook van belang is. | 4/15/2020 6:37 AM |
| 20 | Goede bereikbaarheid per auto en voldoende parkeergelegenheid lijkt me ook erg van belang | 4/14/2020 8:44 PM |
| 21 | ik zou het erg fijn vinden als het vanaf thuis te fietsen is dus max 7 a8 km | 4/14/2020 6:34 PM |
| 22 | Ik hoop dat de vestiging in Nijmegen blijft | 4/14/2020 5:10 PM |
| 23 | Voldoende parkeergelegenheid | 4/14/2020 3:40 PM |
| 24 | toegankelijk voor minder validen | 4/14/2020 3:25 PM |
| 25 | dichtbij grotere uitvalswegen | 4/14/2020 3:05 PM |
| 26 | voldoende parkeermogelijkheden | 4/14/2020 3:04 PM |
| 27 | Goede en voldoende parkeerplaatsen | 4/14/2020 2:08 PM |
| 28 | Graag ook aan veilige en verlichte route voor fietsers. | 4/14/2020 2:00 PM |
| 29 | Vraag 7 klopt volgens mij niet; ik moet ook kunnen aangeven dat ik het niet belangrijk vind. Voor huurders doet een station er niet toe, en voor collega's geldt dat al is gevraagd of ik vind dat de locatie goed bereikbaar moet zijn met het OV. | 4/14/2020 1:54 PM |
| 30 | Centrale ligging voor de huurders | 4/14/2020 1:16 PM |

| | | |
|---|---|---|
| 31 | er moet ook genoeg parkeergelegenheid zijn, | 4/14/2020 1:08 PM |
| 32 | Graag aandacht voor een veilige fietsenstalling | 4/14/2020 1:01 PM |
| 33 | Ik weet niet of die vragen verderop komen, maar bereikbaarheid met de auto is ook wel zo prettig. | 4/14/2020 12:52 PM |
| 34 | Het is voor huurders belangrijk dat zij met het openbaar vervoer makkelijk het kantoor kunnen bereiken dus max 15 minuten van openbaar vervoer af. Ook moet het pand bereikbaar zijn voor mindervaliden zoals het bereiken met een rolstoel. | 4/14/2020 11:49 AM |
| 35 | Ik zelf kom met de auto. Dus goede parkeermogelijkheden is een must. Ook voor onze klanten en externen is fatsoenlijk parkeren belangrijk. Goede bereikbaarheid openbaar vervoer is ook belangrijk voor onze klanten en collega's die hiermee reizen naar het werk. | 4/14/2020 11:19 AM |
| 36 | Voorkeur Nijmegen. | 4/14/2020 11:16 AM |
| 37 | Veilig bereikbaar voor voetganger en fietser | 4/14/2020 11:11 AM |
| 38 | Ook de bereikbaarheid per auto en de parkeermogelijkheid vind ik belangrijk | 4/14/2020 11:08 AM |
| 39 | Goede mogelijkheid voor gratis parkeren en een veilige fietsenstalling | 4/14/2020 10:58 AM |
| 40 | Voldoende stalling voor fietsen van bezoekers. | 4/14/2020 10:43 AM |
| 41 | Genoeg parkeergelegenheid | 4/14/2020 10:42 AM |
| 42 | Goed bereikbaar met alle soorten vervoermiddelen. Parkeren in de nabijheid van het kantoor is gratis. | 4/14/2020 10:42 AM |
| 43 | Binnen 10 km van centrum Nijmegen heeft voorkeur. | 4/14/2020 10:39 AM |
| 44 | Nee | 4/14/2020 10:37 AM |
| 45 | Ik vind de goede bereikbaarheid met het OV belangrijk, omdat dit bijdraagt aan onze duurzaamheidsdoelstellingen. | 4/14/2020 10:28 AM |
| 46 | Alles in 1 pand | 4/14/2020 10:27 AM |
| 47 | voldoende parkeergelegenheid voor de collega's die met de auto komen. | 4/14/2020 10:25 AM |
| 48 | Vanaf de snelweg graag goed bereikbaar en niet nog eerst door de hele stad. | 4/14/2020 10:21 AM |
| 49 | Voldoende parkeergelegenheid | 4/14/2020 10:18 AM |
| 50 | Ik vind bereikbaarheid met de auto belangrijk. | 4/14/2020 10:16 AM |
| 51 | Voldoende parkeerplaatsen | 4/14/2020 10:15 AM |
| 52 | thuis werken gaat blijkbaar ook perfect :-) | 4/14/2020 10:15 AM |

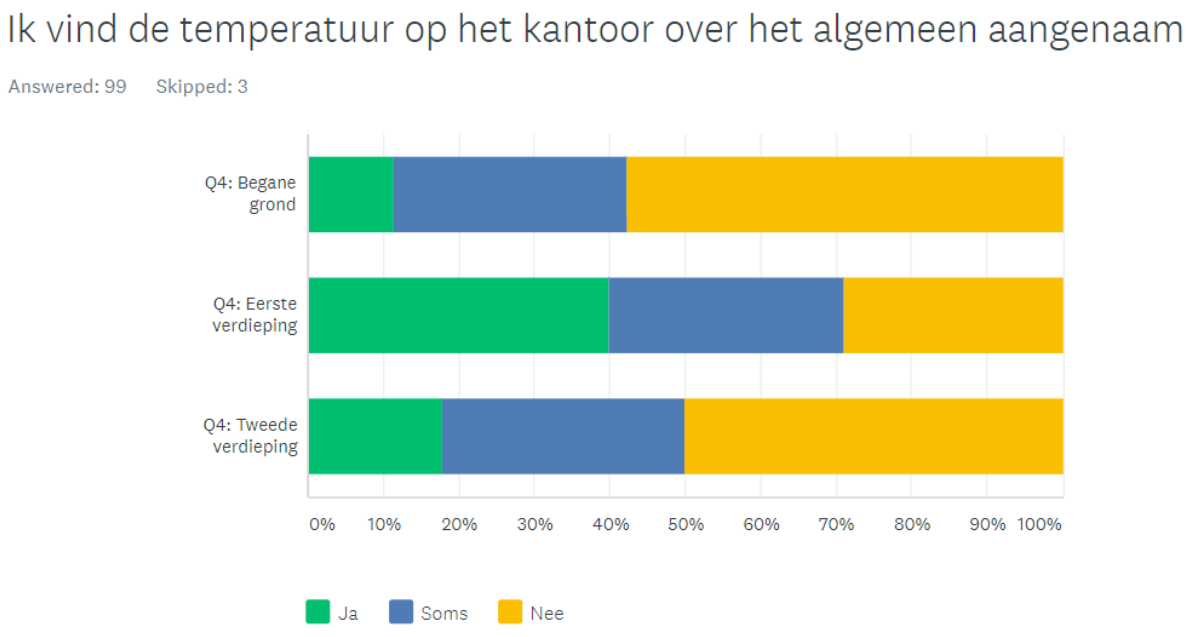
*Figuur 24 Toevoeging bereikbaarheid*



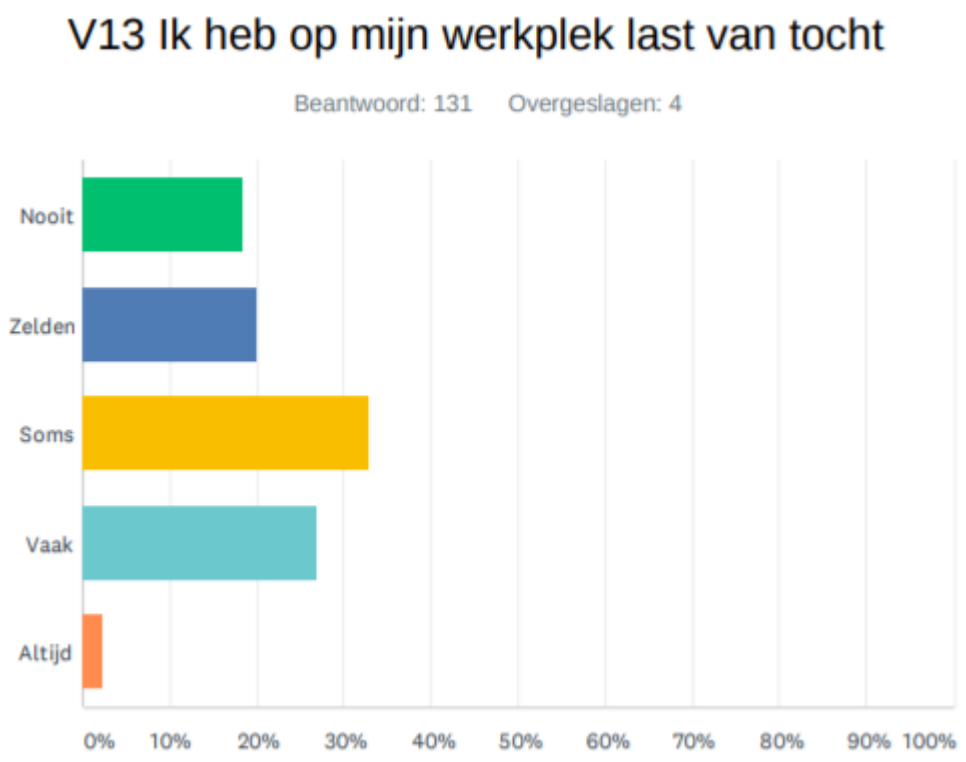

*Figuur 25 Ik vind de temperatuur op het kantoor over het algemeen aangenaam*



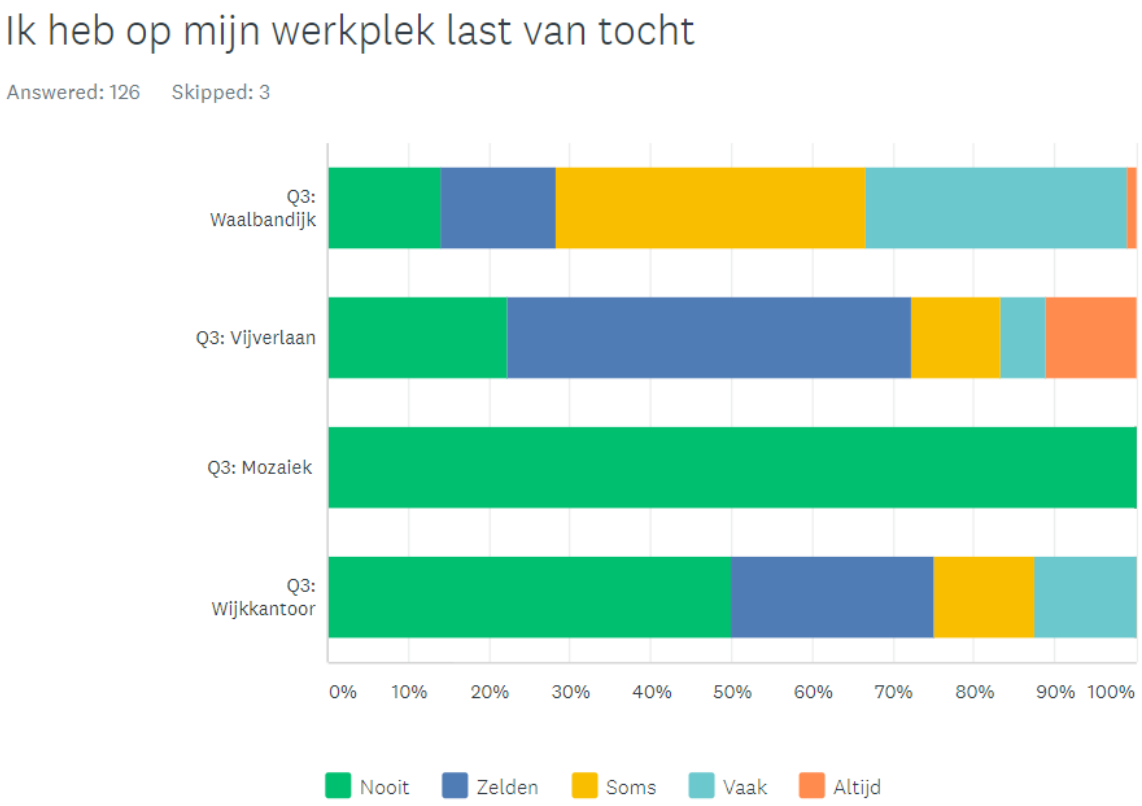

*Figuur 26 Ik heb het op mijn werkplek vaak*



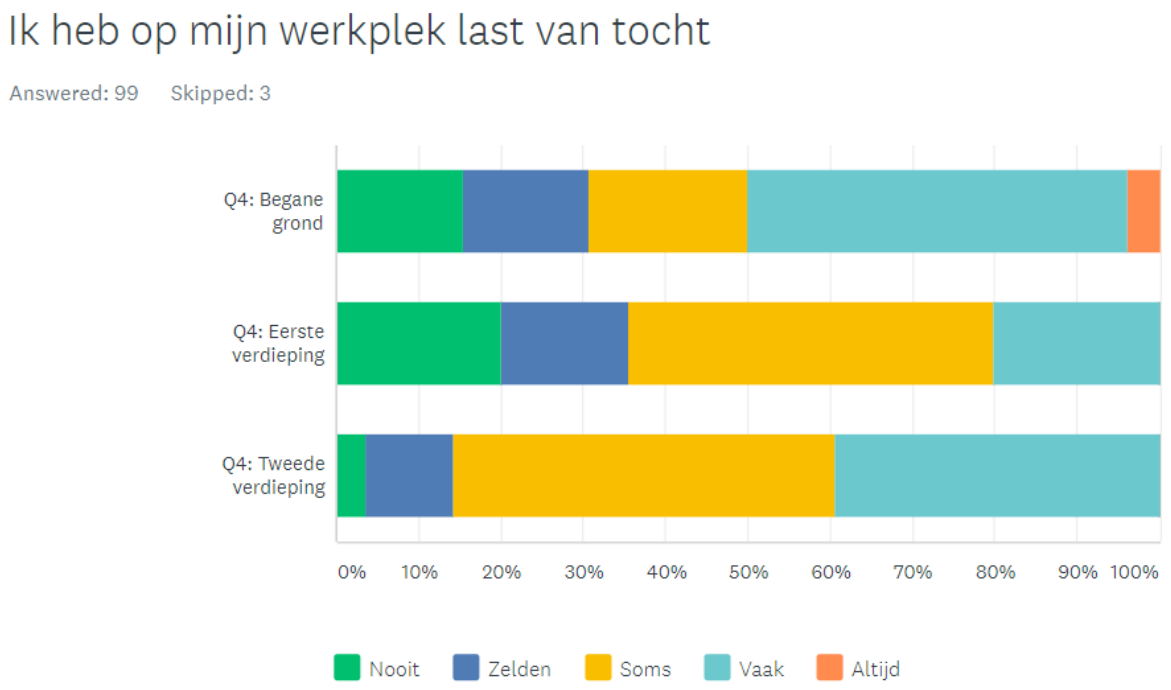

*Figuur 27 Ik vind de temperatuur op het kantoor over het algemeen aangenaam*



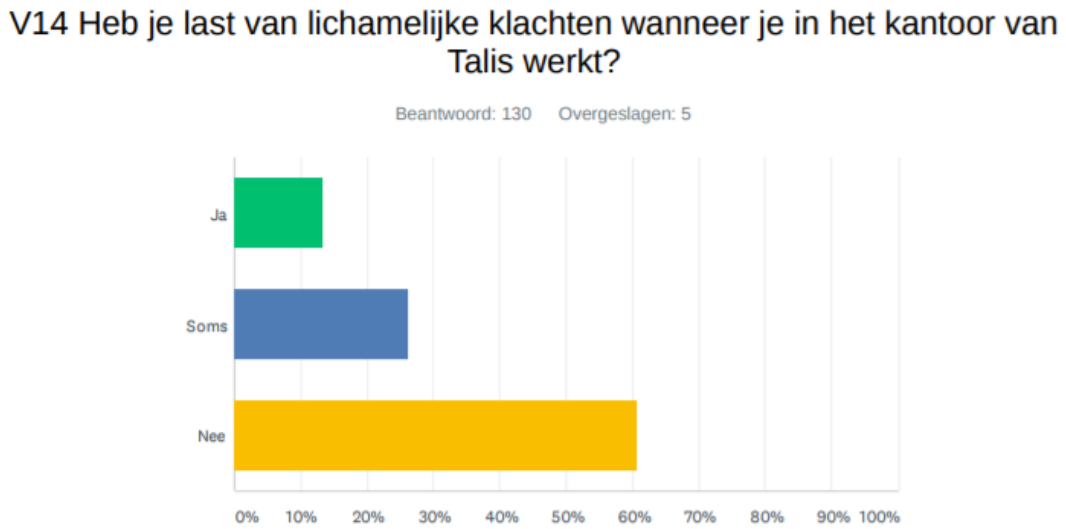

*Figuur 28 Ik heb op mijn werkplek last van tocht*




*Figuur 29 Ik heb op mijn werkplek last van tocht*




*Figuur 30 Ik heb op mijn werkplek last van tocht*



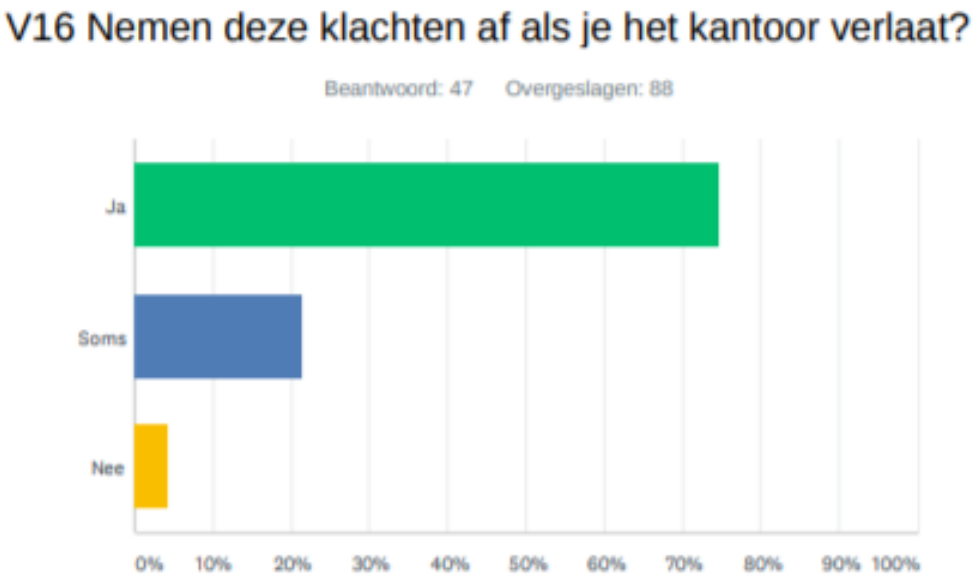

| ANTWOORDKEUZEN | REACTIES | |
|---|---|---|
| Ja | 13.08% | 17 |
| Soms | 26.15% | 34 |
| Nee | 60.77% | 79 |
| TOTAAL | | 130 |

*Figuur 31 Heb je last van lichamelijke klachten wanneer je in het kantoor van Talis werkt?*

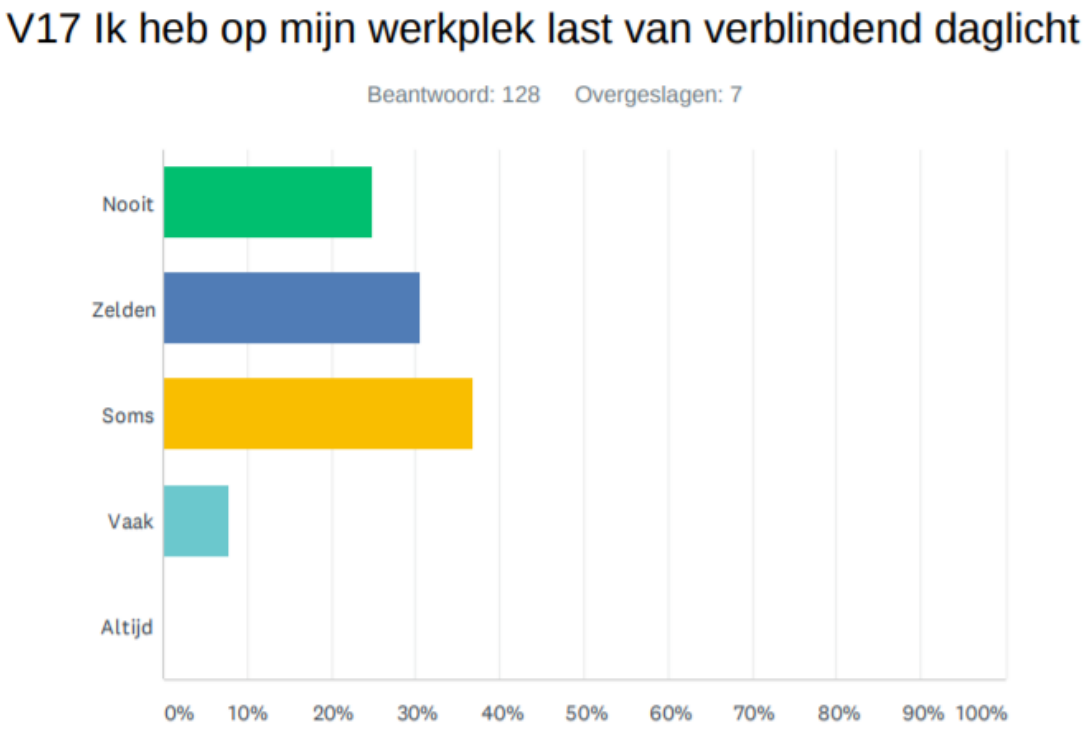
## V15 Om welke klachten gaat het dan?

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Een vaataandoening en het fenomeen van Raynaud, die extra opspelen bij hevige kou. Klachten zijn stijve, ijskoude handen met slechte doorbloeding. | 4/28/2020 3:30 PM |
| 2 | Rugpijn, nekpijn, geluid | 4/28/2020 12:10 PM |
| 3 | Koude handen, koude nek, last van armen | 4/22/2020 4:23 PM |
| 4 | droge lucht. Dorst, droge huid en neus. | 4/21/2020 12:45 PM |
| 5 | nvt | 4/21/2020 12:36 PM |
| 6 | Last van mijn nek en/of hoofdpijn | 4/21/2020 10:47 AM |
| 7 | benauwd, muf, onfris, vocht, droge lucht gevolg hoofdpijn, last van luchtwegen en oren | 4/21/2020 10:37 AM |
| 8 | Nek/ hoofdpijn klachten door tocht van de installatie | 4/21/2020 10:16 AM |
| 9 | Droge lucht | 4/21/2020 9:45 AM |
| 10 | Droge ogen (lenzen) en blazen (tocht) van de airco als het warm is buiten | 4/20/2020 2:42 PM |
| 11 | Te koude handen | 4/20/2020 8:20 AM |
| 12 | hoofdpijn, concentratieprobleem en allergisch voor wol(jeukende ogen en huid) ivm bekleding van de banken | 4/17/2020 11:09 AM |
| 13 | droge ogen/ huid kou op rug/nek | 4/16/2020 5:16 PM |
| 14 | te koud, verkleumde vingers schouder / nek vanwege koude luchtstroom | 4/16/2020 11:29 AM |
| 15 | Nek | 4/15/2020 2:49 PM |
| 16 | Vermoeidheid | 4/15/2020 2:10 PM |
| 17 | stijve nek, last van de rug | 4/15/2020 9:31 AM |
| 18 | Hoofdpijn, luchtkwaliteit kelder | 4/15/2020 8:49 AM |
| 19 | verkouden en keelpijn | 4/15/2020 7:37 AM |
| 20 | hoofdpijn | 4/14/2020 6:36 PM |
| 21 | Kou, altijd warme kleren aan zowel in de zomer als in de winter. Hoofdpijn | 4/14/2020 5:13 PM |
| 22 | koude luchtstromen in je nek en op je armen koude voeten en handen gebrek aan frisse lucht | 4/14/2020 2:37 PM |
| 23 | Neklachten door koude luchtstroom | 4/14/2020 2:18 PM |
| 24 | Ik vind het fijn als raam open kan. | 4/14/2020 2:04 PM |
| 25 | kou in handen en lijf | 4/14/2020 1:09 PM |
| 26 | Droge ogen | 4/14/2020 12:45 PM |
| 27 | hoofdpijn, verstopt neus | 4/14/2020 12:31 PM |
| 28 | De luchtcirculatie blaast af en toe zo hard dat je wel eens daardoor verkrampt achter je beeldscherm komt te zitten met stijfheid tot gevolg | 4/14/2020 11:53 AM |
| 29 | Last van de luchtwegen, droge ogen (met lenzen niet handig), hoofdpijn, vaak te koud of te warm, geen frisse lucht in de ruimte maar droge lucht. | 4/14/2020 11:51 AM |
| 30 | Droge ogen. | 4/14/2020 11:21 AM |
| 31 | Alleen de kou | 4/14/2020 11:17 AM |
| 32 | Op sommige plekken tocht het, daar krijg ik nekklachten van. Sommige plekken zijn warmer dan andere, niet seizoensgebonden | 4/14/2020 11:10 AM |
| 33 | Soms voel ik een koude tocht op de afdeling. Persoonlijk heb ik het zelf nooit snel te koud/te warm, maar ook ik heb hier dus soms last van | 4/14/2020 11:07 AM |
| 34 | Stijve nek, droge ogen, niezen. | 4/14/2020 10:51 AM |
| 35 | hoofdpijn | 4/14/2020 10:48 AM |
| 36 | Dode vingers, koude handen in het algemeen, vaak last van mijn slijmvliezen. | 4/14/2020 10:45 AM |
| 37 | Verkouden worden van de airconditioning | 4/14/2020 10:43 AM |
| 38 | Ik heb het, in tegenstelling tot de meeste anderen, heel snel erg warm. Hierdoor zweet ik snel en heb ik het gevoel dat mijn wangen aan het broeien zijn. | 4/14/2020 10:39 AM |
| 39 | Zere ogen | 4/14/2020 10:28 AM |
| 40 | nekklachten, koude handen | 4/14/2020 10:27 AM |
| 41 | Hoofdpijn | 4/14/2020 10:22 AM |
| 42 | stijve spieren van kou | 4/14/2020 10:19 AM |
| 43 | Nek- en hoofdpijn klachten | 4/14/2020 10:19 AM |
| 44 | Te weinig zuurstof, hoofdpijn. Te veel kouval waardoor je een stijve nek krijgt. | 4/14/2020 10:18 AM |
| 45 | Veel niezen | 4/14/2020 10:16 AM |
| 46 | Pijn aan de nek van de tocht. Handen zo koud dat ik niet meer kan typen | 4/14/2020 10:16 AM |
| 47 | Pijnlijke schouders en tranende ogen | 4/14/2020 10:16 AM |

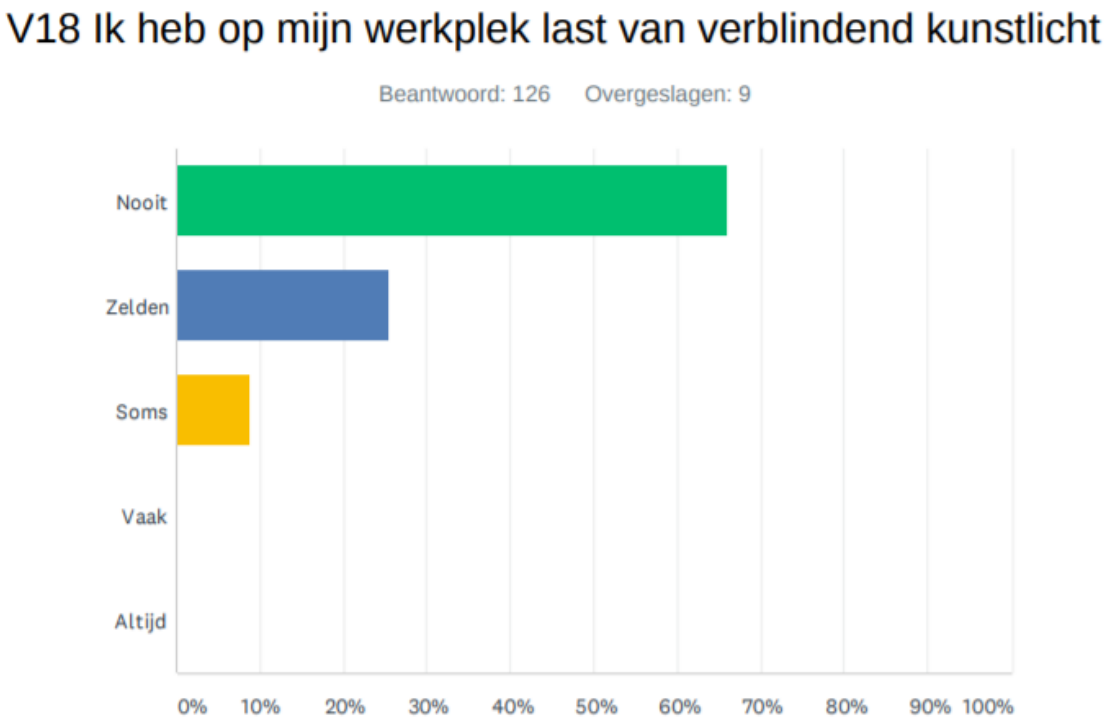
*Figuur 32 Lichamelijke klachten*



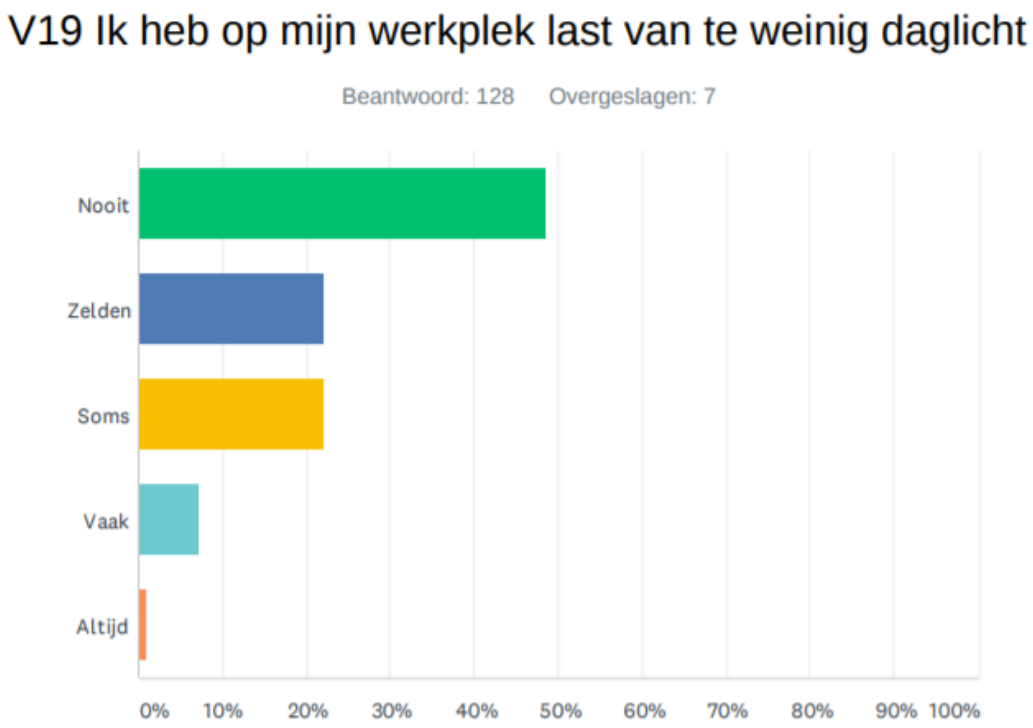

*Figuur 33 Nemen deze klachten af als je het kantoor verlaat?*



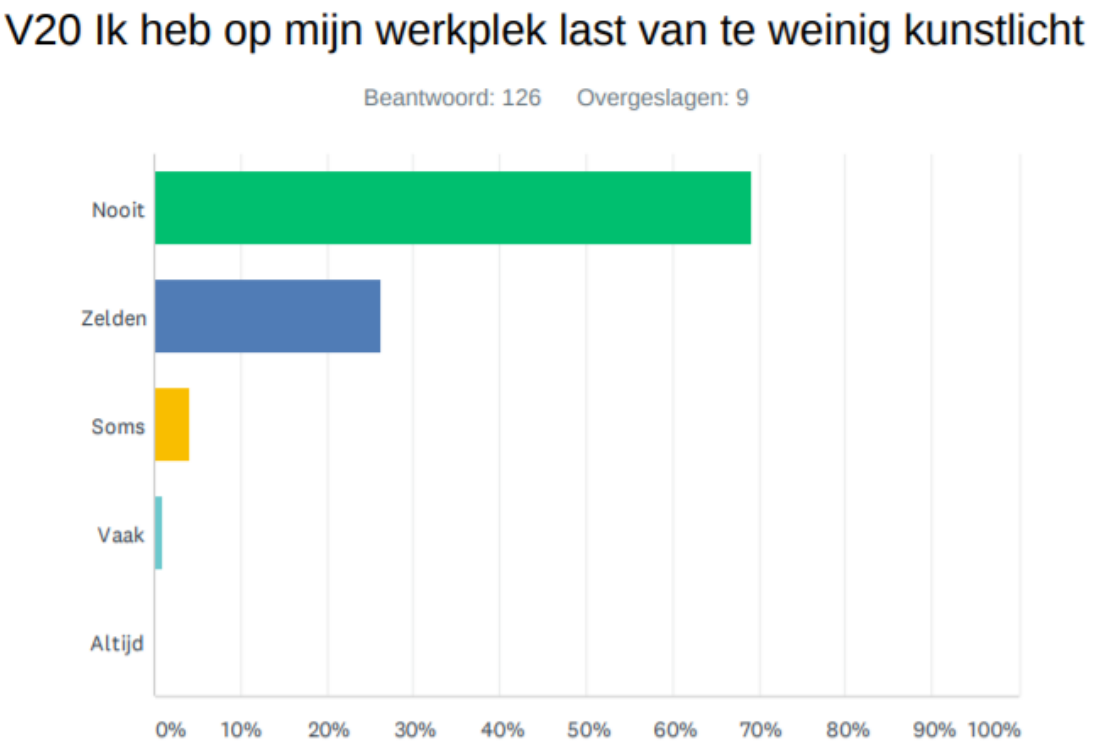

*Figuur 34 Ik heb op mijn werkplek last van verblindend daglicht*



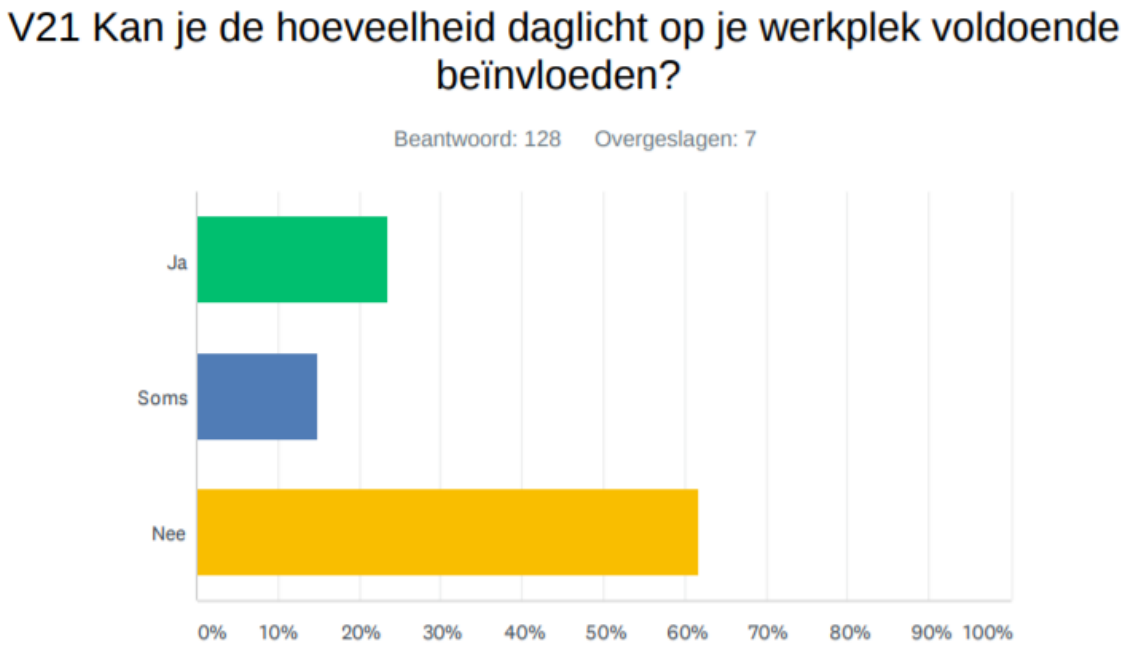

*Figuur 35 Ik heb op mijn werkplek last van verblindend kunstlicht*



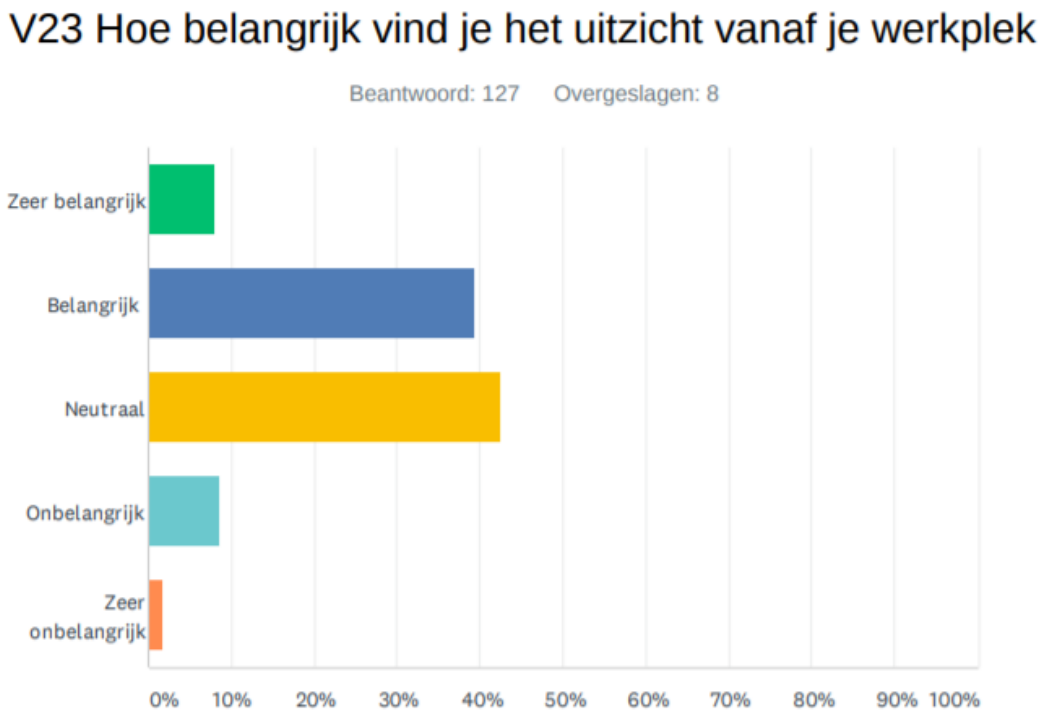

*Figuur 36 Ik heb op mijn werkplek last van te weinig daglicht*




*Figuur 37 Ik heb op mijn werkplek last van te weinig kunstlicht*




*Figuur 38 Kan je de hoeveelheid daglicht op je werkplek voldoende beïnvloeden?*




*Figuur 39 Hoe belangrijk vind je het uitzicht vanaf je werkplek?*

# V24 Wat zijn volgens jou sterke punten van het binnenklimaat van Talis?

Beantwoord: 97 Overgeslagen: 38

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | uitzicht en daglicht | 4/28/2020 12:12 PM |
| 2 | Nu eigenlijk niks | 4/23/2020 11:09 AM |
| 3 | dat het werkt | 4/23/2020 10:54 AM |
| 4 | Geen | 4/22/2020 4:27 PM |
| 5 | Ik vind het goed. Het is altijd lekker warm wanneer het warm moet zijn en s'zomers lekker koel, wanneer het buiten heet te of warm is. | 4/22/2020 1:46 PM |
| 6 | Comfortabel | 4/22/2020 10:14 AM |
| 7 | Vijverlaan is goed geregeld, soms koud maar het is sowieso lastig om het voor iedereen op de juiste temperatuur in te regelen. | 4/22/2020 8:20 AM |
| 8 | De kantoortuin zorgt voor makkelijk contact met collega's | 4/21/2020 7:22 PM |
| 9 | voldoende gekoeld in de zomer | 4/21/2020 12:48 PM |
| 10 | lekker licht en mooi uitzicht | 4/21/2020 12:47 PM |
| 11 | geen | 4/21/2020 10:58 AM |
| 12 | Het is er (bijna) nooit heet. | 4/21/2020 10:48 AM |
| 13 | airco bij hoge temperaturen in de zomer | 4/21/2020 10:41 AM |
| 14 | Koelte in de zomer | 4/21/2020 10:30 AM |
| 15 | Aangename tempratuur | 4/21/2020 10:27 AM |
| 16 | koeling werk in de hete zomers optimaal | 4/21/2020 10:24 AM |
| 17 | heb ik zo geen antwoord op | 4/21/2020 10:22 AM |
| 18 | ruimte | 4/21/2020 10:17 AM |
| 19 | Over het algemeen heel goed | 4/21/2020 9:59 AM |
| 20 | - Temperatuur - Veel daglicht (behalve in de kelder) | 4/21/2020 9:51 AM |
| 21 | koel in de zomer | 4/21/2020 9:46 AM |
| 22 | In de winter prima | 4/20/2020 2:44 PM |
| 23 | Niet echt te benoemen | 4/20/2020 8:21 AM |
| 24 | Met de hete zomers is het soms heerlijk om in de koelte te werken. | 4/17/2020 12:22 PM |
| 25 | geen | 4/17/2020 11:11 AM |
| 26 | geen | 4/17/2020 10:48 AM |
| 27 | overal hetzelfde | 4/16/2020 5:19 PM |
| 28 | ? | 4/16/2020 3:32 PM |
| 29 | andere indeling lucht in-uitlaat; "stortkokers"hangen nu vaak boven werkplekken, koude luchtstroom met name in de zomer | 4/16/2020 11:31 AM |
| 30 | Er zijn helaas geen sterke punten. | 4/15/2020 2:14 PM |
| 31 | die zijn er haast niet omdat het een oud kantoor is en met beperkte middelen de installatie is aangepast in 2014 | 4/15/2020 2:07 PM |
| 32 | Dat het over het algemeen een aangename temperatuur is om te werken | 4/15/2020 12:56 PM |
| 33 | dat mensen het niet zelf kunnen regelen waardoor de boel ontregelt. | 4/15/2020 12:40 PM |
| 34 | energiezuinig | 4/15/2020 9:47 AM |
| 35 | In orde | 4/15/2020 9:35 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 36 | zijn er niet | 4/15/2020 9:33 AM |
| 37 | In de kantoren aangenaam klimaat | 4/15/2020 8:52 AM |
| 38 | je kan het beinvloeden | 4/15/2020 8:42 AM |
| 39 | Er is geen sterk punt | 4/15/2020 7:38 AM |
| 40 | - | 4/15/2020 6:38 AM |
| 41 | - | 4/14/2020 8:46 PM |
| 42 | Geen sterke punten, altijd een probleem geweest | 4/14/2020 5:18 PM |
| 43 | In de zomer lekker koel, in de winter behaaglijk | 4/14/2020 4:27 PM |
| 44 | Zelf het klimaat kunnen regelen. | 4/14/2020 3:43 PM |
| 45 | neurtraal | 4/14/2020 3:27 PM |
| 46 | die zijn er niet. Het is dan weer te warm dan weer te koud | 4/14/2020 3:09 PM |
| 47 | geen sterke punten | 4/14/2020 2:42 PM |
| 48 | Geen | 4/14/2020 2:36 PM |
| 49 | Ik heb niet veel klachten over binnenklimaat. Dus ik vind het wel prima, behalve het ontbreken van daglicht in kelder. | 4/14/2020 2:12 PM |
| 50 | Het binnenklimaat heeft voor mij gevoel geen sterke punten. De airco geeft tocht en is vaak koud. Ook kan er geen raam open voor frisse lucht. De zonwering is niet handmatig te bedienen per raam of verdieping | 4/14/2020 2:04 PM |
| 51 | Lastig te stellen. De temperatuur wordt via een thermostaat geregeld, waardoor de absolute temperatuur vrij constant is. In de luchtbehandeling is rekening gehouden met een bevochtingsmodule die de vochtigheid op peil houdt. Al met al theoretisch prima voor elkaar. | 4/14/2020 1:59 PM |
| 52 | - | 4/14/2020 1:59 PM |
| 53 | aangename temperatuur | 4/14/2020 1:52 PM |
| 54 | goede koffie | 4/14/2020 1:21 PM |
| 55 | die zijn er niet | 4/14/2020 1:10 PM |
| 56 | nvt. Ik werk op wijkkantoor | 4/14/2020 12:54 PM |
| 57 | Duurzaam en niet individueel inregelbaar | 4/14/2020 12:45 PM |
| 58 | geen | 4/14/2020 12:33 PM |
| 59 | Mooi licht kantoor met veel ramen en dus uitzicht naar buiten | 4/14/2020 11:57 AM |
| 60 | Kan geen sterke punten benoemen alleen maar negatieve punten. | 4/14/2020 11:54 AM |
| 61 | airco doet het goed | 4/14/2020 11:30 AM |
| 62 | geen | 4/14/2020 11:26 AM |
| 63 | geen | 4/14/2020 11:26 AM |
| 64 | Niet te warm wat je scherp houdt | 4/14/2020 11:20 AM |
| 65 | in wijchen zijn er weinig problemen. Er is een zonnenscherm wat gebruikt kan worden als de zon op de gevel staat waardoor er goed te werken is. | 4/14/2020 11:20 AM |
| 66 | Niet | 4/14/2020 11:18 AM |
| 67 | Temperatuur, vochtigheidsgraad zijn prima. | 4/14/2020 11:15 AM |
| 68 | Over het algemeen heb ik geen reden tot klagen | 4/14/2020 11:09 AM |
| 69 | - | 4/14/2020 11:08 AM |
| 70 | Geen | 4/14/2020 11:02 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 71 | Ik heb het er niet vaal te warm en dat is in een zomer wel heel fijn | 4/14/2020 11:01 AM |
| 72 | Open als je wilt en besloten als je er behoefte aan hebt. | 4/14/2020 10:54 AM |
| 73 | Klimaat niet door iedereen te beinvloeden. Dit is vooral op de Vijverlaan. Waalbandijk is vooral koud | 4/14/2020 10:50 AM |
| 74 | geen frisse lucht | 4/14/2020 10:49 AM |
| 75 | nooit voor iedereen te vergelijken | 4/14/2020 10:49 AM |
| 76 | Die zijn er helaas niet. | 4/14/2020 10:47 AM |
| 77 | Wordt geregeld vanuit systeem dus geen omkijken naar | 4/14/2020 10:45 AM |
| 78 | Die zijn er niet. | 4/14/2020 10:45 AM |
| 79 | Je kunt je erop kleden | 4/14/2020 10:41 AM |
| 80 | Geen | 4/14/2020 10:41 AM |
| 81 | Het binnenklimaatsysteem van Talis is een ramp, dus ik kan niets verzinnen. | 4/14/2020 10:41 AM |
| 82 | Geen. | 4/14/2020 10:40 AM |
| 83 | Ik vind het over het algemeen aangenaam. Als ik op een plek zit waar ik tocht ervaar, zoek ik een andere plek. | 4/14/2020 10:30 AM |
| 84 | het is niet te warm in de warme zomers van tegenwoordig. | 4/14/2020 10:29 AM |
| 85 | het is bijna altijd te koud, tenzij de zon schijnt. iedereen heeft altijd een vest/jasje/sjaal bij zich of in de kast liggen | 4/14/2020 10:29 AM |
| 86 | Als het buiten 40 graden is, is het binnen heerlijk koel. In de winter is het altijd aangenaam. | 4/14/2020 10:24 AM |
| 87 | geen | 4/14/2020 10:23 AM |
| 88 | Geen | 4/14/2020 10:23 AM |
| 89 | Het is prettig dat de temperatuur aangepast kan worden, zoals verkoeling in de zomermaanden. Alleen de manier waarop, daar zit het hem in | 4/14/2020 10:23 AM |
| 90 | redelijk constant | 4/14/2020 10:21 AM |
| 91 | centraal geregeld, geen collega's die aan knoppen gaan draaien | 4/14/2020 10:21 AM |
| 92 | geen. | 4/14/2020 10:20 AM |
| 93 | geen sterke punten | 4/14/2020 10:19 AM |
| 94 | Er zijn geen sterke punten | 4/14/2020 10:18 AM |
| 95 | Geen | 4/14/2020 10:18 AM |
| 96 | Geen | 4/14/2020 10:17 AM |
| 97 | Andere airco met andere luchtverspreiding. | 4/14/2020 10:17 AM |

*Figuur 40 Sterke punten binnenklimaat*

# V25 Wat zijn volgens jou verbeterpunten van het binnenklimaat van Talis?

Beantwoord: 101 Overgeslagen: 34

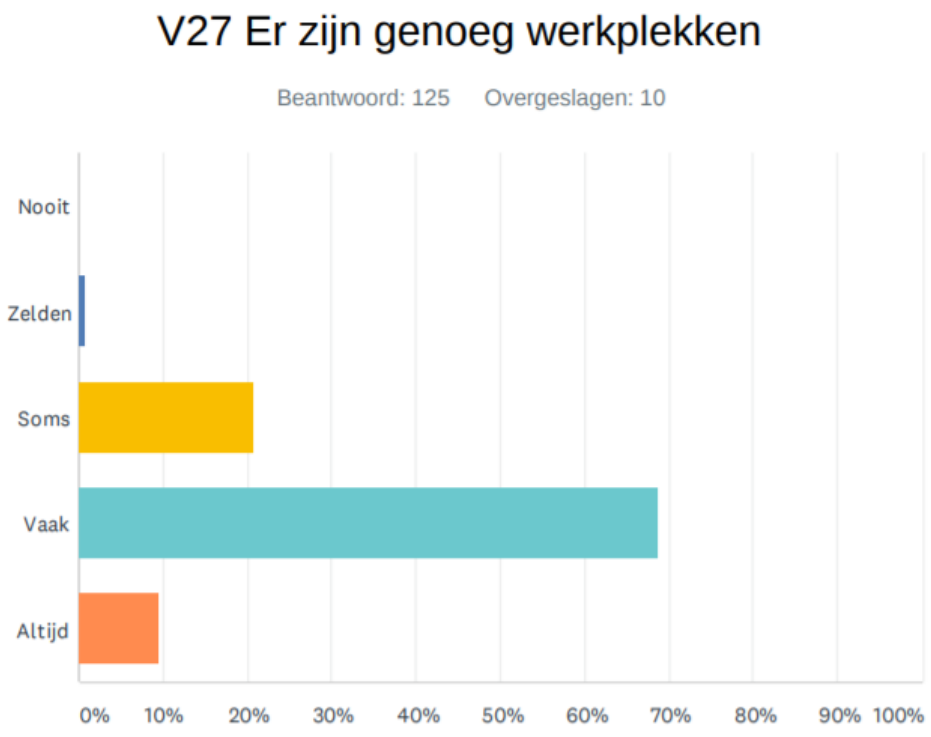
| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | De airco in de lente t/m de herfst. Minder kou en minder tocht | 4/28/2020 3:33 PM |
| 2 | tocht en temperatuur | 4/28/2020 12:12 PM |
| 3 | Dat de temperatuur beter geregeld wordt. Dat je in de zomer gewoon een shirt aan kunt doen ipv een trui. Het is vaak te koud binnen, ook in de zomer. | 4/23/2020 11:09 AM |
| 4 | Frisse lucht binnenlaten zou zo fijn zijn. | 4/23/2020 10:54 AM |
| 5 | Teveel verschil in temperatuur van bijvoorbeeld kantoortuin en trappenhal. Teveel tocht, koude stroom. | 4/22/2020 4:27 PM |
| 6 | geen | 4/22/2020 1:46 PM |
| 7 | Iets minder warm | 4/22/2020 10:14 AM |
| 8 | Meer afzonderlijke plekken, het is nu vaak luidruchtig | 4/21/2020 7:22 PM |
| 9 | zomers soms te koud; uitstroom van koude lucht levert tocht | 4/21/2020 12:48 PM |
| 10 | te koud in zomer en te droge lucht | 4/21/2020 12:47 PM |
| 11 | is denk ik niet te fixen op dit moment dus lekker loslaten | 4/21/2020 10:58 AM |
| 12 | Verschil tussen binnen en buiten is in de zomer te groot. | 4/21/2020 10:48 AM |
| 13 | vochtigheidsgraad mogelijkheid frisse buitenlucht verlichting instellen op persoonlijke behoefte zoals bureau/stoel | 4/21/2020 10:41 AM |
| 14 | Beter regelbaar per zone | 4/21/2020 10:30 AM |
| 15 | Meer groen binnen. | 4/21/2020 10:27 AM |
| 16 | Dat is erg moeilijk. dit is persoonsgebonden. de temperatuur is vaak te hoog. Ik kan geen trui meer aan naar het werk en in de tussen seizoenen is het vaak te koud of te warm. zomer is het prima | 4/21/2020 10:24 AM |
| 17 | meer bloemen en planten in het gebouw wat kleur en reuk verspreid | 4/21/2020 10:22 AM |
| 18 | minder luchtverplaatsing (althans wat je kan voelen) meer boven langs | 4/21/2020 10:18 AM |
| 19 | op hoofdkantoor de klimaatbeheersing wellicht op sommigen wijkkantoren aanschaffing airco | 4/21/2020 10:17 AM |
| 20 | temperatuur per verdieping | 4/21/2020 9:59 AM |
| 21 | - Geen/weinig daglicht in de vergaderruimtes - Geen ramen open kunnen zetten | 4/21/2020 9:51 AM |
| 22 | Tocht | 4/21/2020 9:46 AM |
| 23 | Tocht temperatuur in de zomer | 4/20/2020 2:44 PM |
| 24 | verwarmen/koelen van de ruimtes | 4/20/2020 10:04 AM |
| 25 | Te onregelmatige temperatuur. Moet beter te regelen zijn. | 4/20/2020 8:21 AM |
| 26 | De koelte is tijdens de hete zomers heerlijk, maar het mag ietsje warmer. De airco's in de benedenverdieping zijn tijdens overleggen onvoldoende. Ze geven tocht en de de zuurstof raakt na enige tijd helemaal op. Het zou fijn zijn dat er soms ergens een raam open kan. | 4/17/2020 12:22 PM |
| 27 | temperatuur, lichtinval | 4/17/2020 11:11 AM |
| 28 | beter instelbaar | 4/17/2020 10:48 AM |
| 29 | anticiperen op grote temperatuur veranderingen | 4/16/2020 5:19 PM |
| 30 | koude stromingen reguleren | 4/16/2020 3:32 PM |
| 31 | De temperatuur en tocht kan en moet echt beter geregeld worden. | 4/16/2020 12:24 PM |
| 32 | minder grote schommelingen in temperatuur. andere indeling | 4/16/2020 11:31 AM |
| 33 | Ramen kunnen openen. Klimaatbeheersing per etage in te regelen. | 4/15/2020 7:48 PM |

| | | |
|---|---|---|
| 34 | Het zou prettiger zijn als er dingen zelf kunnen worden geregeld. En dan bedoel ik niet per collega, maar dat wel eenvoudig de zonwering naar beneden of juist omhoog kan worden gedaan. De zonwering gaat vaak naar beneden als de zon er niet op staat omdat de voeler aan de andere kant van het gebouw zit. In de glazen vergaderruimtes is het vaak te warm. Het zou handig zijn als dit ter plekke aangepast kan worden. In het algemeen is het in de zomer echt te koud. Het is nooit mogelijk om in de zomer met zomerkleding naar je werk te gaan. Ook dan gaat er een vest mee omdat het te koud is. | 4/15/2020 2:14 PM |
| 35 | vergaderruimtes van voldoende ventilatie voorzien. meer egale temperatuurregeling per verdieping en dit op individuele klacht aanpassen er zijn flex wekplekken | 4/15/2020 2:07 PM |
| 36 | het aanslaan van de 'ventilatie'. Uit de roosters in het plafond komt echt koude lucht die direct op enkele werkplekken 'valt' | 4/15/2020 12:56 PM |
| 37 | iets sneller meegaan met het weer | 4/15/2020 12:40 PM |
| 38 | meer maatwerk nodig voor de mensen die dat nodig vinden | 4/15/2020 9:47 AM |
| 39 | In de zomer koelen maar niet zodanig dat het voelt als een koelcel. Tocht op de werkplekken vermijden. | 4/15/2020 9:33 AM |
| 40 | Luchtkwaliteit kelder | 4/15/2020 8:52 AM |
| 41 | Geen voor mij is dit prima. Dit blijft altijd lastig om naar ieder wens de temperatuur goed te regelen. Wat voor de één lekker een lekker "fris klimaat" is kan voor de ander weer te koud zijn. Of anders om. | 4/15/2020 8:49 AM |
| 42 | temperatuur in de zomer | 4/15/2020 8:42 AM |
| 43 | Frisse lucht | 4/15/2020 7:38 AM |
| 44 | - | 4/15/2020 6:38 AM |
| 45 | Temperatuurregeling en (koude) luchtstromen. Hier heb ik regelmatig last van tijdens het werk | 4/14/2020 8:46 PM |
| 46 | klimaatbeheersing | 4/14/2020 6:37 PM |
| 47 | Ramen die te openen zijn. Handmatig regelen van de airco. | 4/14/2020 5:18 PM |
| 48 | De blazer op het plafond, geven soms tocht. Of blaast te hard koude lucht. | 4/14/2020 4:27 PM |
| 49 | frisse lucht binnen kunnen laten. Gewoon een raam open kunnen zetten | 4/14/2020 3:09 PM |
| 50 | mogelijkheid van een raam open zetten geen koude wind die door het pand waait stabiliteit van temperatuur | 4/14/2020 2:42 PM |
| 51 | Beter af te stellen Niet te koud Niet te warm Ramen open kunnen zetten | 4/14/2020 2:36 PM |
| 52 | Erg weinig of geen daglicht in vergaderruimten in kelder vind ik vervelend. Er zijn dagen waarbij ik bijna hele dag (in de kelder) in overleg ben. Dan heb ik bijna de hele dag geen daglicht gezien. Dat vind ik jammer. | 4/14/2020 2:12 PM |
| 53 | Zie boven | 4/14/2020 2:04 PM |
| 54 | Helaas komt het theoretische binnenklimaat (automatische sturing via thermostaat en hygrometer) qua temperatuur en vocht niet altijd overeen met het gevoel van personen. Wat voor de een de warm of te droog is, wordt door een ander wel eens beleeft als te koud of te vochtig. Ik (Jan) heb dat in 39 jaar nooit anders meegemaakt. | 4/14/2020 1:59 PM |
| 55 | Temperatuurregeling zou buitentemperatuur moeten volgen; als het buiten heet is moet het binnen niet nog steeds maar 21 graden zijn. Verder moet koude lucht niet direct op werkplekken geblazen worden. | 4/14/2020 1:59 PM |
| 56 | dit ziet met name op de zonwering. Die is niet goed afgesteld en als je op een 'verkeerde' plek zit kun je hier hinder aan ondervinden | 4/14/2020 1:52 PM |
| 57 | meer planten en betere geluids demping op de werktuinen | 4/14/2020 1:21 PM |
| 58 | alles van luchtstromen tm instelbaarbeid | 4/14/2020 1:10 PM |
| 59 | In de zomer de airco minder koud afstellen | 4/14/2020 1:05 PM |

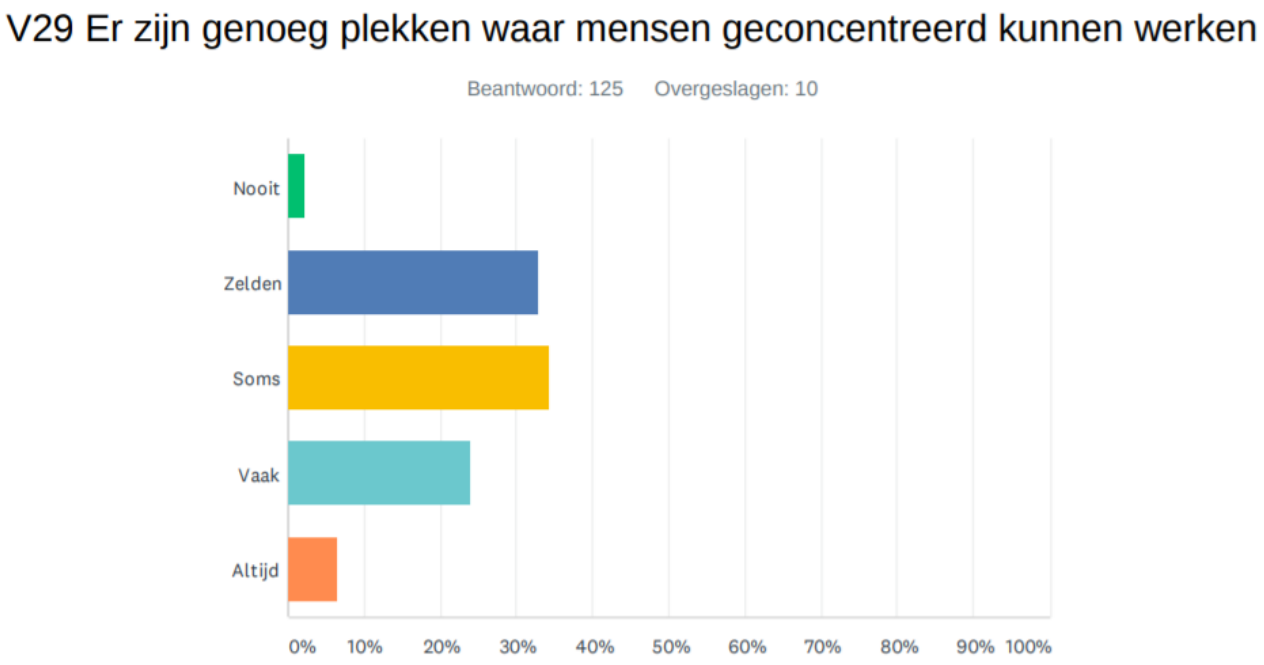
| | | |
|---|---|---|
| 60 | nvt. Ik werk op wijkkantoor | 4/14/2020 12:54 PM |
| 61 | Te droge lucht. Gevelschil kantoor Waalbandijk en weersafhankelijke klimaatregeling passen niet bij elkaar. | 4/14/2020 12:45 PM |
| 62 | ramen moeten af en toe open kunnen | 4/14/2020 12:33 PM |
| 63 | Luchtcirculatie moet niet te voelen zijn omdat het te hard waait. Daarnaast af en toe frisse lucht van buiten is ook wel eens lekker. En bedienbare zonwering. Deze staat nu automatisch ingesteld, maar regelmatig krijg ik zonnestralen op mijn beeldscherm, omdat hij niet naar beneden is | 4/14/2020 11:57 AM |
| 64 | De mogelijkheid om frisse lucht binnen te laten, een climate control die werkt voor het hele pand, zonweringen die werken als het nodig is, meer luchtvochtigheid in het pand. | 4/14/2020 11:54 AM |
| 65 | betere klimaat beheersing. Nu springt de airco aan in de winter en in de zomer de verwarming | 4/14/2020 11:30 AM |
| 66 | de te grote verschillen, dan warm dan koud | 4/14/2020 11:26 AM |
| 67 | De ene keer is de temperatuur goed te doen, maar dan komt er koude lucht via de roosters binnen en dan wordt het echt te koud. Door die koude lucht die naar binnen geblazen wordt, krijg je pijn in de nek, verkouden, je hele lichaam wordt dan steen koud, etc. Dit is het hele jaar door. En erge droge lucht binnen. | 4/14/2020 11:26 AM |
| 68 | Het is vaak veel te koud, dus het mag iets warmer. | 4/14/2020 11:20 AM |
| 69 | in wijchen niet | 4/14/2020 11:20 AM |
| 70 | Bekend luchtverversing werkt niet goed. | 4/14/2020 11:18 AM |
| 71 | Rooklucht in vergaderkamers in kelder. | 4/14/2020 11:15 AM |
| 72 | Zorgen dat de temperatuur gedurende de dag constanter is en op alle verdiepingen gelijk. Minder tocht door het inblazen van verse lucht | 4/14/2020 11:12 AM |
| 73 | incidentele koude stromingen zien te voorkomen | 4/14/2020 11:09 AM |
| 74 | airco en temperatuur regeling | 4/14/2020 11:08 AM |
| 75 | Temperatuur die past bij het seizoen | 4/14/2020 11:02 AM |
| 76 | ik zou heel graag willen dat er ramen open kunnen | 4/14/2020 11:01 AM |
| 77 | Airco. | 4/14/2020 10:54 AM |
| 78 | Zie hiervoor. | 4/14/2020 10:50 AM |
| 79 | frisse lucht | 4/14/2020 10:49 AM |
| 80 | goed inregelen en niet meer met de hand te verzetten. De ene draait naar links de ander naar rechts | 4/14/2020 10:49 AM |
| 81 | Klimaatbeheersing, werkruimte met minder verkeersbewegingen | 4/14/2020 10:47 AM |
| 82 | Vooral de blazers (tocht)en verschillen tussen verdiepingen en zelfs plekken op dezelfde verdieping | 4/14/2020 10:45 AM |
| 83 | Temperatuurregeling: het is vaak te koud. | 4/14/2020 10:45 AM |
| 84 | Misschien toch beter per ruimte te reguleren. | 4/14/2020 10:41 AM |
| 85 | Ventilatie/temperatuur regeling wisselt nogal. | 4/14/2020 10:41 AM |
| 86 | Vrijwel alles kan beter. | 4/14/2020 10:41 AM |
| 87 | Geen. | 4/14/2020 10:30 AM |
| 88 | Het systeem reageert te traag op de buitentemperatuur en kent geen gulden midden weg. Het is of warm of koud. Wanneer de airco niet aanslaat lijkt het tevens dat ook de beluchting uit staat. Verse lucht zou altijd aanwezig moeten zijn. Al dan niet voor verwarmd in de winter en gekoeld in de zomer. | 4/14/2020 10:29 AM |
| 89 | de zonneschermen zelf kunnen regelen, per verdieping het klimaatsysteem inrichten. | 4/14/2020 10:29 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 90 | Dient beter afgestemd te worden met temperatuur buiten. Nu "waait" het vaak, is onaangenaam | 4/14/2020 10:28 AM |
| 91 | tja, toch wel de airco. Dat we allemaal in de zomer met een vest of trui binnen zitten, zegt genoeg. Durf alleen als ik halve dagen werk, een rok/jurk of open schoentjes te dragen :-) | 4/14/2020 10:24 AM |
| 92 | Klimaat zelf kunnen afstellen en deuren en ramen kunnen openen | 4/14/2020 10:23 AM |
| 93 | Dat er een correct beheersing van het klimaat is | 4/14/2020 10:23 AM |
| 94 | De oplossing heb ik niet, maar zoals nu kan gewoon echt niet. Het zou ook fijn zijn als je een raam kan openen (al is dat misschien alleen psychologisch) | 4/14/2020 10:23 AM |
| 95 | Temperatuur lager zetten! | 4/14/2020 10:21 AM |
| 96 | Ander soort klimaatbeheersing, niet vanuit plafond boven de werkplekken | 4/14/2020 10:21 AM |
| 97 | Beter systeem zonder kouval en goed regelbaar per ruimte. ene etage te heet ander veel te koud. gevoel dat er zuurstof te kort ontstaat als er veel mensen zijn. | 4/14/2020 10:20 AM |
| 98 | Raam moet open kunnen. Warmte zelf controleren. Verschil warmte binnen en buiten beter te controleren | 4/14/2020 10:19 AM |
| 99 | Raam open kunnen zetten. Overgang binnen/buiten niet te groot in de zomer. | 4/14/2020 10:18 AM |
| 100 | Binnenklimaat is één groot verbeterpunt | 4/14/2020 10:18 AM |
| 101 | Beter te reguleren | 4/14/2020 10:17 AM |

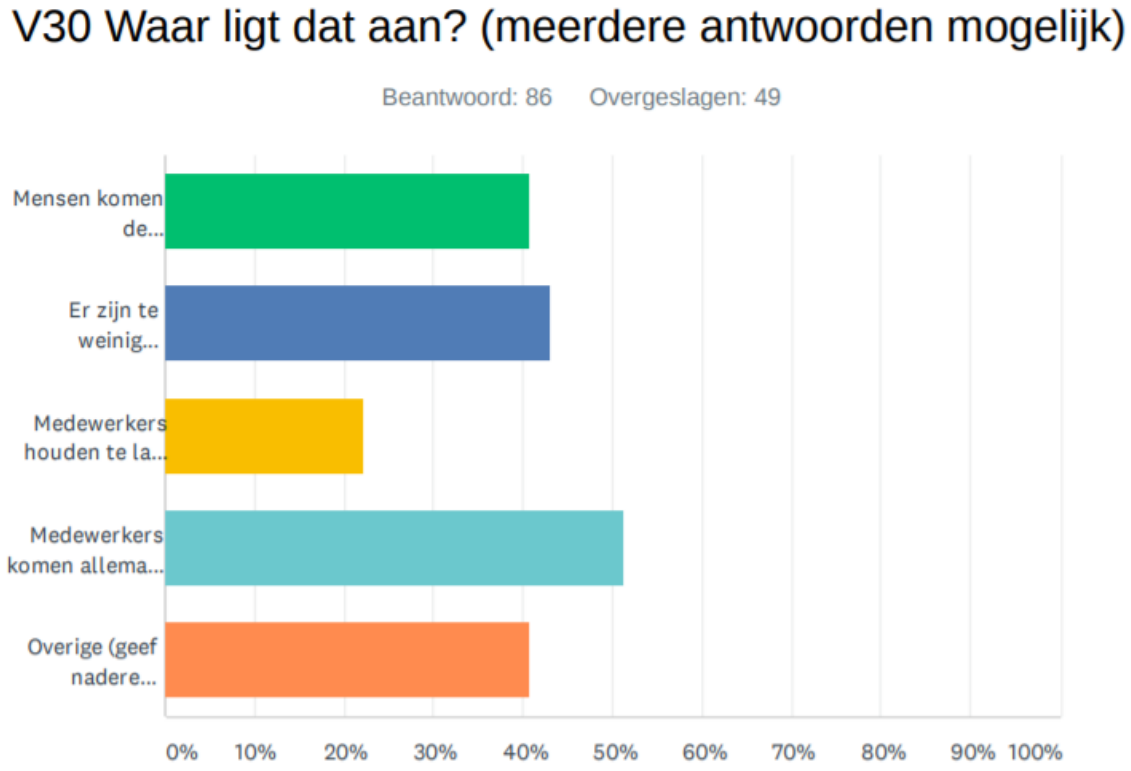
*Figuur 41 Verbeterpunten binnenklimaat*



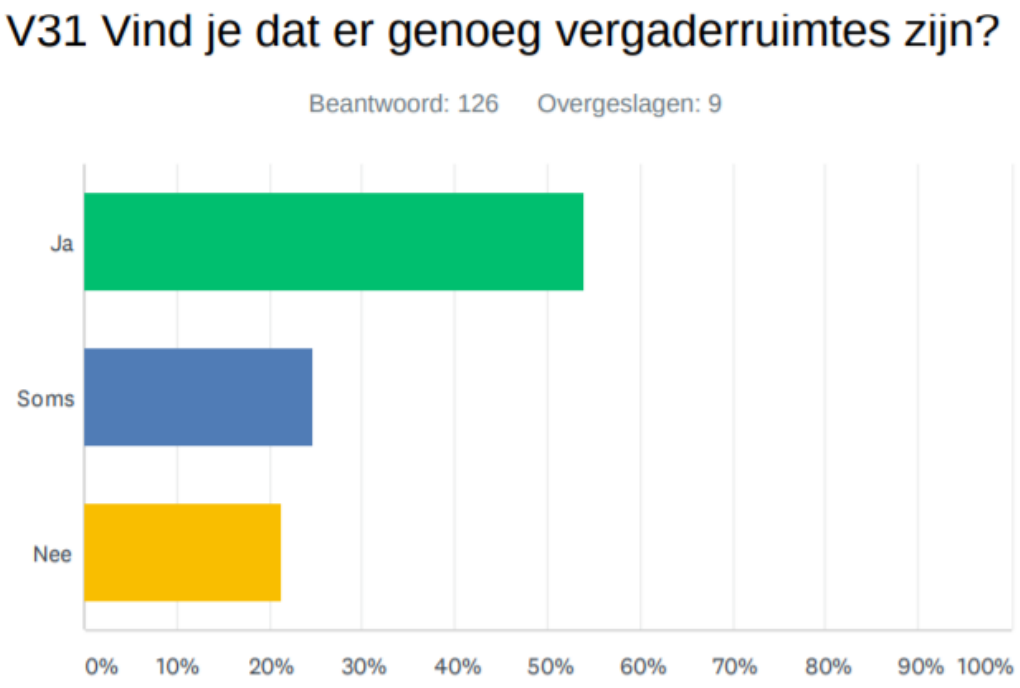

*Figuur 42 Er zijn genoeg werkplekken*



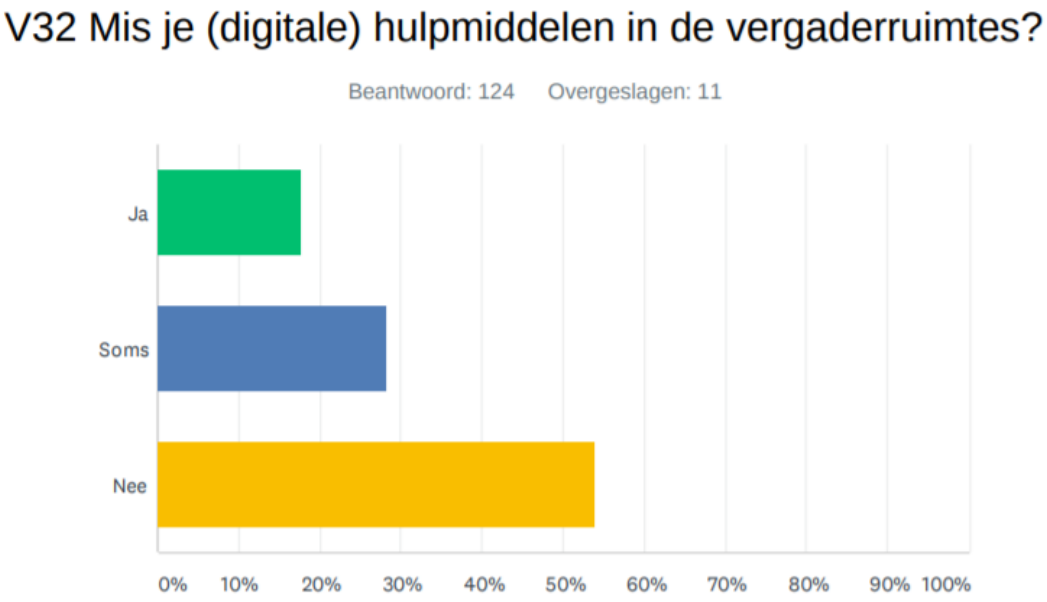

*Figuur 43 Er zijn genoeg plekken waar mensen geconcentreerd kunnen werken*




*Figuur 44 Waar ligt dat aan?*




*Figuur 45 Vind je dat er genoeg vergaderruimtes zijn?*




*Figuur 46 Mis je (digitale) hulpmiddelen in de vergaderruimtes?*

# V33 Welke middelen mis je?

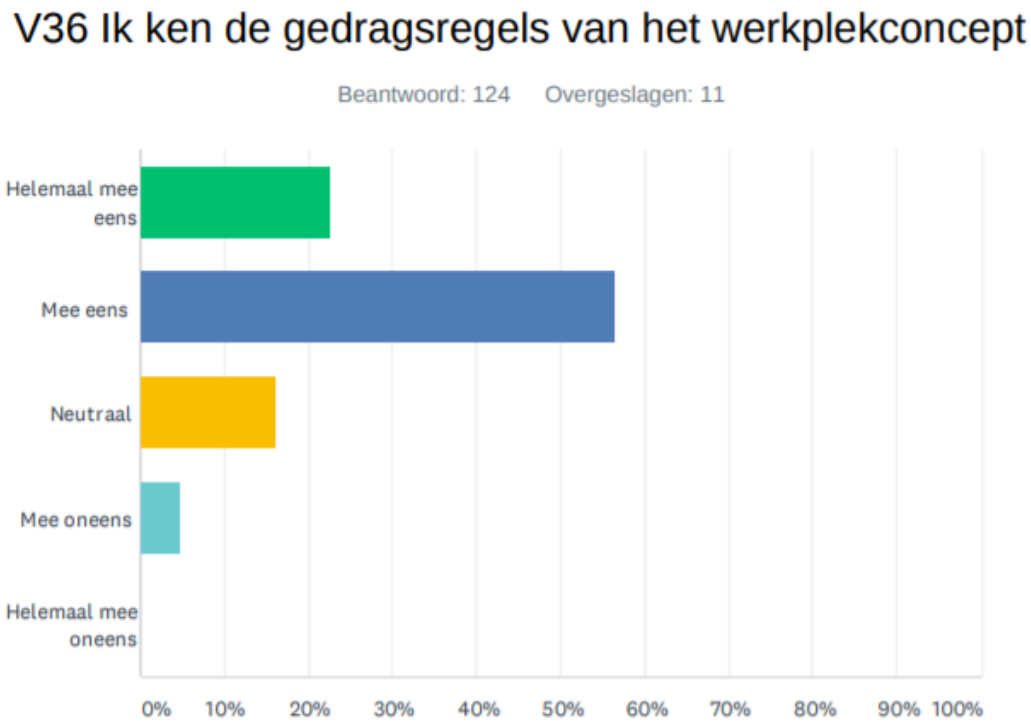
Beantwoord: 50 Overgeslagen: 85

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | schermen, docking station, geluid, afscherming | 4/28/2020 12:15 PM |
| 2 | Goede voorzieningen voor videoconferencing | 4/23/2020 10:55 AM |
| 3 | Digitaal scherm. | 4/22/2020 4:29 PM |
| 4 | Beeldschermen, daglicht en frisse lucht | 4/21/2020 10:31 AM |
| 5 | In alle vergaderruimtes een scherm. liefst een smart board. en eventueel voor de toekomst een camera voor groeps-Skype vergaderingen | 4/21/2020 10:29 AM |
| 6 | beeldscherm in alle vergaderruimtes, nu staan er in twee ruimtes een beeldscherm | 4/21/2020 10:20 AM |
| 7 | Niets | 4/21/2020 9:47 AM |
| 8 | simpel werkend groot scherm incl geluid | 4/20/2020 2:45 PM |
| 9 | Niet in elke ruimte een beamer | 4/20/2020 8:22 AM |
| 10 | beamers | 4/17/2020 11:22 AM |
| 11 | whiteboard in iedere kamer; presentatiescherm in iedere kamer. Laatste ook in kleine vergaderkamers. Daar ook graag flapovers plaatsen | 4/17/2020 10:50 AM |
| 12 | Goed functionerende schermen tbv presentaties | 4/16/2020 5:21 PM |
| 13 | Standaard presentatie scherm. Netvoeding middenin vergadertafel. | 4/15/2020 7:51 PM |
| 14 | Schermen | 4/15/2020 2:52 PM |
| 15 | goede ventilatie na het aantal personen die er kunnen verblijven | 4/15/2020 2:09 PM |
| 16 | lichte laptop met camera. eventueel ipads. snel kunnen schakelen naar een groot scherm in iedere vergaderruimte. | 4/15/2020 12:42 PM |
| 17 | een scherm | 4/15/2020 6:39 AM |
| 18 | Meer beamers / schermen waarop je op een groter scherm mensen makkelijker mee kan laten kijken of een presentatie kan geven | 4/14/2020 8:50 PM |
| 19 | Digitale schermen of in sommige ruimtes de mogelijkheid om iets op te kladderen | 4/14/2020 6:40 PM |
| 20 | In het Mozaïek hebben we een aantal vergaderruimtes die we delen met de gemeente en het Sociaal Wijkteam. | 4/14/2020 3:47 PM |
| 21 | presentatieschermen en als ze er zijn schermen die werken | 4/14/2020 3:29 PM |
| 22 | Er zijn maar weinig ruimtes met digitale scherm. En dit scherm doet het niet altijd. | 4/14/2020 2:14 PM |
| 23 | Niet direct een voorziening. Maar er zijn te weinig ruimtes voor een groter gezelschap. Daardoor wordt er in de kantine vergaderd. Dat betekent dan dat in de kantine niet gepraat kan worden bij koffiepauze, omdat dat storend is voor de vergadering. Dat is wel lastig als je boven een kopje koffie wil pakken. | 4/14/2020 2:07 PM |
| 24 | Groot scherm. | 4/14/2020 2:04 PM |
| 25 | beeld in alle vergaderruimten. Niet alleen voor projectie, maar (zo ervaren we nu met Corona) ook om videoverbindingen tot stand te brengen | 4/14/2020 2:01 PM |
| 26 | whiteboard of scherm (verrijdbaar scherm is niet altijd makkelijk mee te nemen naar bepaalde vergaderruimtes) | 4/14/2020 1:55 PM |
| 27 | digischerm mis ik wel eens | 4/14/2020 1:07 PM |
| 28 | Whiteboards / tv schermen | 4/14/2020 12:55 PM |
| 29 | Grote schermen | 4/14/2020 12:47 PM |
| 30 | 2 beeldschermen + docking station in een vergaderruimte | 4/14/2020 12:01 PM |
| 31 | beamer/scherm | 4/14/2020 11:21 AM |

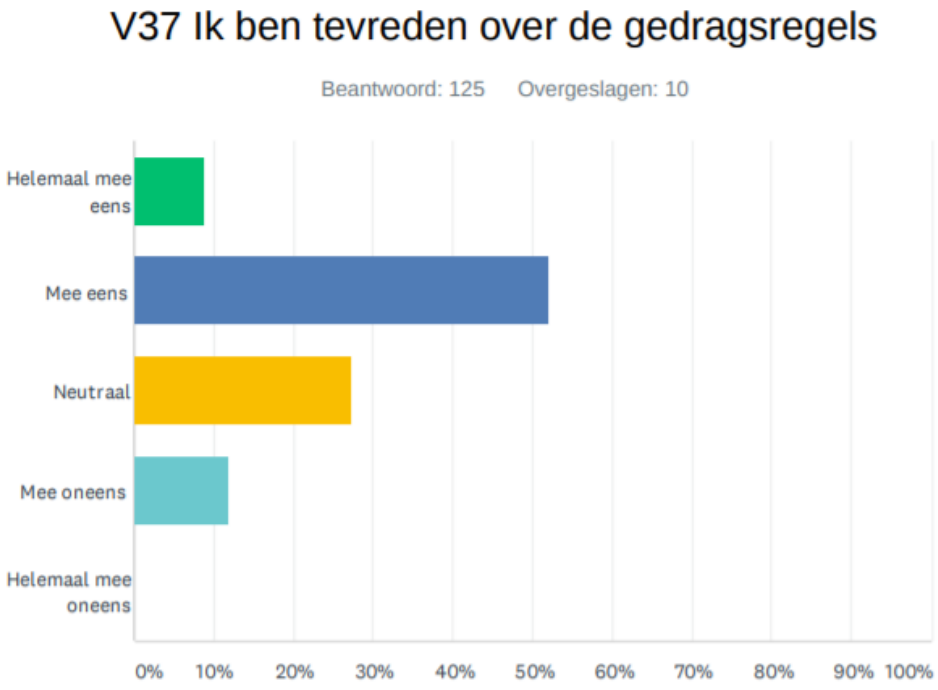
| | | |
|---|---|---|
| 32 | in iedere vergaderruimte een groot scherm | 4/14/2020 11:21 AM |
| 33 | Een goed werkend scherm. Ruimte om tekeningen te laten hangen. Een eigen Vastgoedruimte. | 4/14/2020 11:18 AM |
| 34 | In alle vergaderruimten een scherm, waar je je laptop op aan kan sluiten | 4/14/2020 11:14 AM |
| 35 | schermen | 4/14/2020 11:07 AM |
| 36 | Digiborden, flipovers | 4/14/2020 11:03 AM |
| 37 | Niet elke ruimte heef presentatiemogelijkheden (een scherm vooral) | 4/14/2020 10:54 AM |
| 38 | Grootscherm | 4/14/2020 10:52 AM |
| 39 | Ict | 4/14/2020 10:51 AM |
| 40 | Beeldschermen in elke vergaderruimte. | 4/14/2020 10:47 AM |
| 41 | Presenteerschermen | 4/14/2020 10:46 AM |
| 42 | Groot beeldscherm | 4/14/2020 10:44 AM |
| 43 | Soms een scherm. | 4/14/2020 10:43 AM |
| 44 | Een beeldscherm waar je je laptop eenvoudig op kunt aansluiten, zodat iedereen kan meekijken. | 4/14/2020 10:33 AM |
| 45 | schermen, whitebord | 4/14/2020 10:32 AM |
| 46 | (makkelijk te bedienen) schermen in alle zalen Mogelijkheid voor conference call | 4/14/2020 10:31 AM |
| 47 | Alle ruimtes voorzien van een tv voor presentaties e.d. zodat er niet mee gesleept hoeft te worden of door het hele kantoor te zoeken waar het beeldscherm staat. | 4/14/2020 10:29 AM |
| 48 | in diverse ruimtes geen groot scherm aanwezig | 4/14/2020 10:24 AM |
| 49 | beeldschermen om iets op te projecteren maakt een vergadering makkelijker. Alleen op grote ruimtes nu mogelijk. Meer vergaderplekken maken met meer beeldschermen. | 4/14/2020 10:23 AM |
| 50 | Kleine vergaderruimtes met beeldscherm; 'projectruimtes' | 4/14/2020 10:20 AM |

*Figuur 47 Welke middelen mis je?*

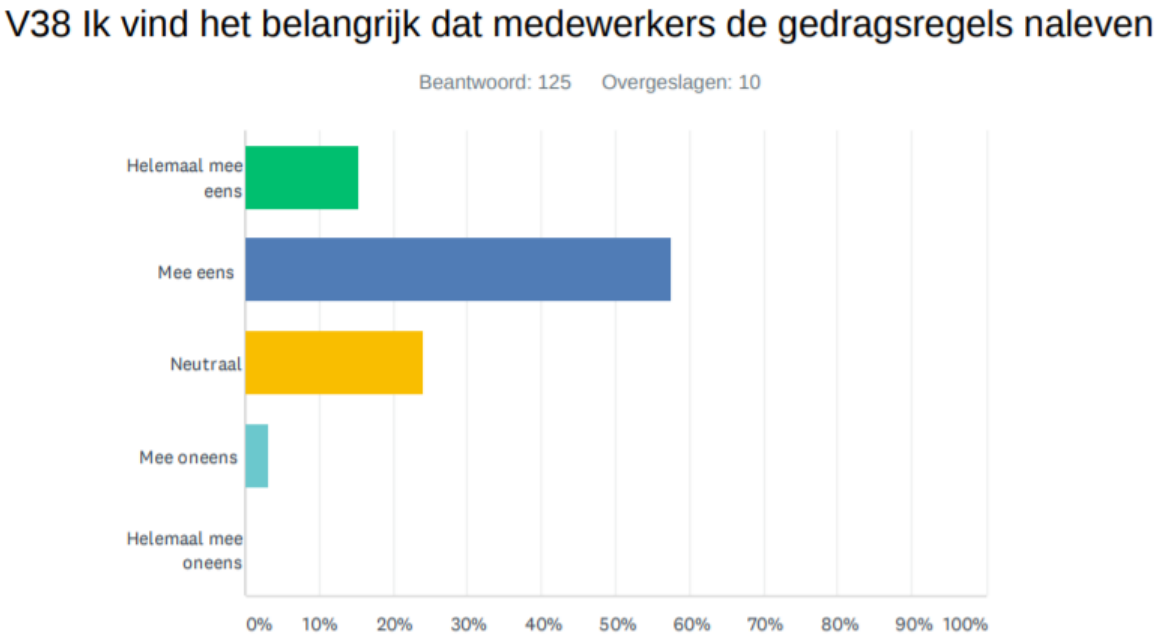
*Figuur 48 Er zijn genoeg plekken waar mensen kunnen samenwerken*



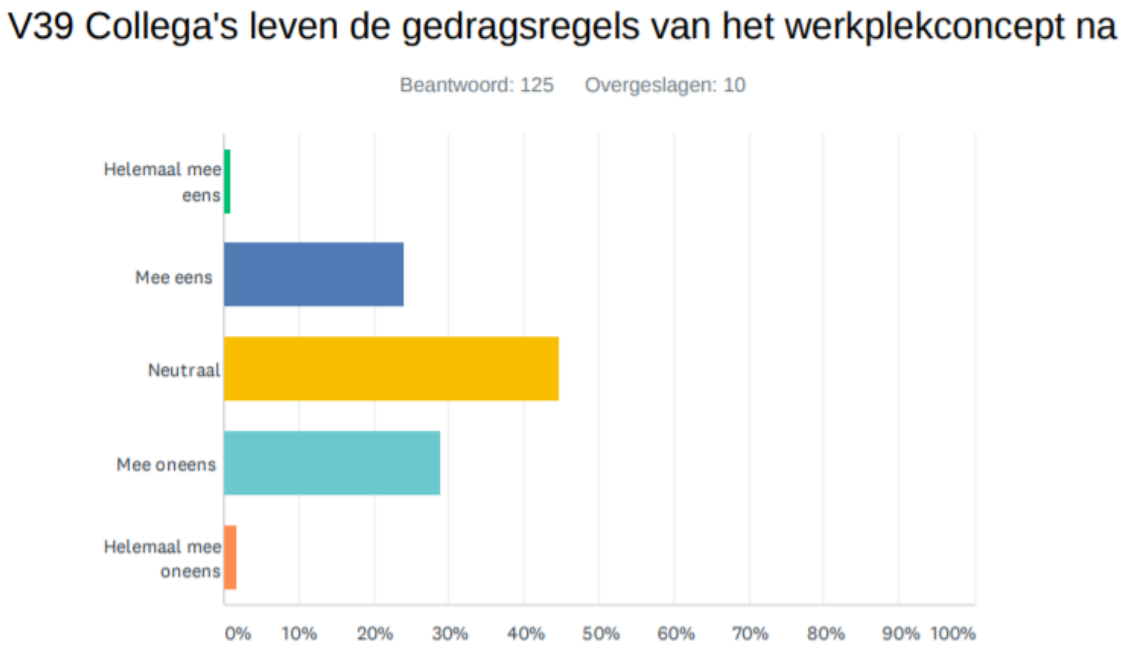

*Figuur 49 Ik ken de gedragsregels van het werkplekconcept*




*Figuur 50 Ik ben tevreden over de gedragsregels*




*Figuur 51 Ik vind het belangrijk dat medewerkers de gedragsregels naleven*




*Figuur 52 Collega's leven de gedragsregels van het werkplekconcept na*

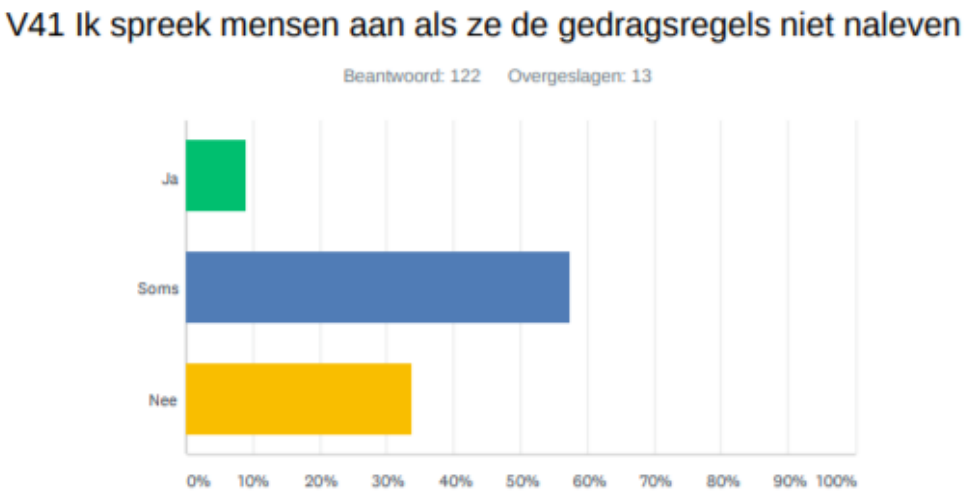
# V40 Welke gedragsregels leven ze niet na?

Beantwoord: 36 Overgeslagen: 99

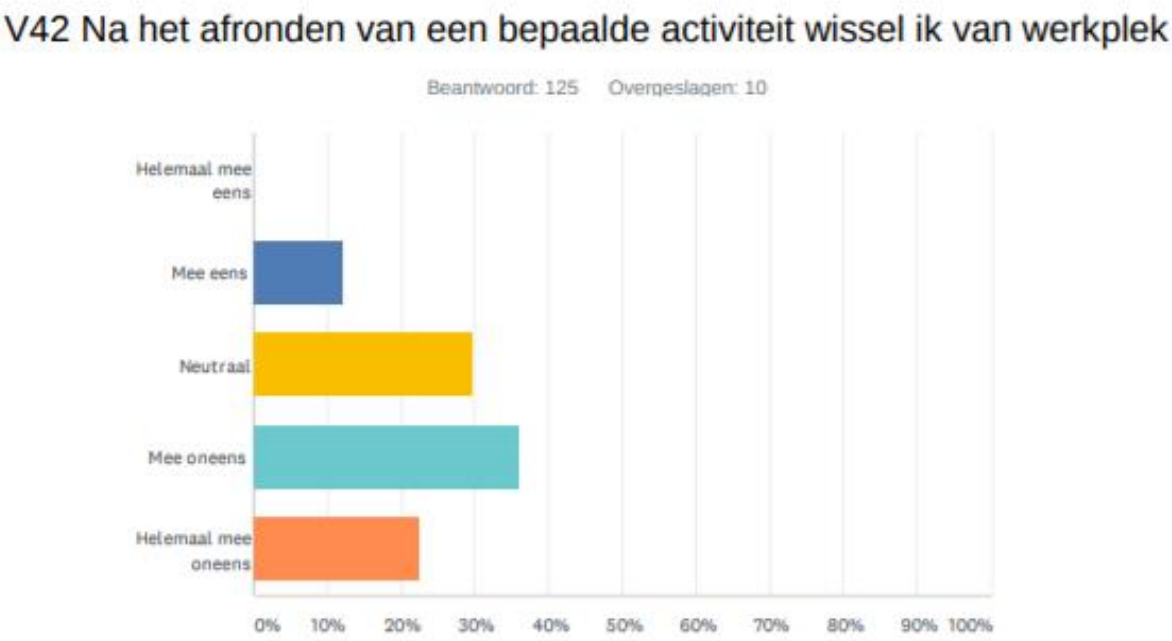
| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | stilte, eten, opruimen bij tijdje weg zijn | 4/28/2020 12:17 PM |
| 2 | telefoneren/ hard praten/(te) hard lachen met elkaar over de afdeling. radio's aan op verschillende werplekken. eten op werkplekken | 4/22/2020 1:50 PM |
| 3 | Het is soms erg rumoerig | 4/22/2020 8:29 AM |
| 4 | in stilte zones daadwerkelijk ook stil zijn (vergeet ik zelf ook) | 4/21/2020 12:49 PM |
| 5 | "Handdoekje leggen" Bellen, praten op stilteplekken Vaste flex plekken | 4/21/2020 10:45 AM |
| 6 | telefoneren en eten op de werkplek. Werkplek niet opruimen bij afwezigheid langer dan 2 uur | 4/21/2020 10:27 AM |
| 7 | - Het stil zijn in de gebieden waar je stil moet zijn. | 4/21/2020 9:56 AM |
| 8 | te veel praten/bellen op stilteplekke veel jassen/tassen op werkvloer de overlegplekken worden als vaste werkplek gebruikt de stilteplekken worden hele dag in beslag genomen, ook als mensen er langere tijd zelf niet zitten | 4/20/2020 2:47 PM |
| 9 | Bij Verhuur staan radio's aan, wordt op de werkplek gegeten en is het notdone dat je flex werkt. De witte afschermingen die aangeven dat je niet moet praten, worden bijna nergens gevolgd. Dit is overigens bij Leefbaarheid ook niet mogelijk omdat daar geen kleurenafscheidingen zijn. Die hoek is echt te klein. Daarnaast komt er vaak vanuit Verhuur veel geluid de kant van Leefbaarheid op, dat in dat hoekje wordt gezogen. Ook worden er spullen achtergelaten op buro's. | 4/17/2020 12:55 PM |
| 10 | eten achter de bureau/ vergaderruimte stil zijn op de aangegeven plekken | 4/16/2020 5:22 PM |
| 11 | overleggen in de stilte ruimte; jassen niet in de garderobe, eten achter werkplek, werkplek niet vrij geven bij >2 uur afwezigheid | 4/16/2020 11:36 AM |
| 12 | te veel regels zonder duidelijk nut | 4/16/2020 9:49 AM |
| 13 | Op stilteplekken wordt vaak toch getelefoneerd en gesproken. Ik vind dat zelf niet erg omdat dat anders betekent dat je je werk niet kunt doen. Ik heb regelmatig telefoon. Dan zou ik dus iedere keer van mijn werkplek weg moeten lopen en ook mijn laptop af moeten koppelen omdat ik die dan nodig heb. Daarom ga ik bewust niet op die plekken zitten. Ook wordt regelmatig op werkplekken gegeten (ook daar heb ik geen bezwaar tegen, maar het is eigenlijk tegen de afspraak in.) | 4/15/2020 2:17 PM |
| 14 | eten aan bureau | 4/15/2020 7:40 AM |
| 15 | Regelmatig radio aan, veel en luid gepraat, overleg op de werkplekken zelf, stilte deel wordt niet heel erg meer als stiltegebied gebruikt | 4/14/2020 8:52 PM |
| 16 | Met name praten op stilteplekken en werkplek lang bezet houden terwijl je er niet zit | 4/14/2020 6:41 PM |
| 17 | Praten bij niet gekleurde vloertegels | 4/14/2020 4:32 PM |
| 18 | Op de stilteplekken wordt toch gebeld en overleg gehouden. | 4/14/2020 2:47 PM |
| 19 | Lang niet alle gedragsregels zijn bij iedereen bekend. Volgens mij is niet bekend waar mensen stil moeten zijn. Aan de Vijverlaan in Wijchen worden de gedragsregels bijna helemaal niet nageleefd, bijvoorbeeld daar wordt achter computer gegeten. | 4/14/2020 2:17 PM |
| 20 | Stilteruimtes zijn geen stilteruimtes op dit moment. Dat komt ook dat er te weinig werkplekken zijn en mensen die later komen dan plaatsen moeten pakken die er zijn. | 4/14/2020 2:08 PM |
| 21 | Geluid. Er wordt onvoldoende rekening gehouden met de verschillende geluidzones die we hebben, waardoor andere collega's gestoord worden in hun concentratie. Daarnaast 'van horen zeggen, niet zelf geconstateerd' etende collega's op de werkplek. Wetenschap laat zien dat hoge concentratie niet langer dan enkele uren wordt volgehouden. Toch worden de concentratieruimten (de glazen cellen) als 'normale' werkplek gebruikt. | 4/14/2020 2:05 PM |
| 22 | Stilte, niet eten op de werkplek. | 4/14/2020 2:05 PM |
| 23 | praten en bellen op stille plekken erg lang werkplek bezet houden zonder er te werken. | 4/14/2020 12:49 PM |
| 24 | geen vaste plek / eten op de werkplek veel rumoer met bellen | 4/14/2020 11:28 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 25 | Die op stilteplekken | 4/14/2020 11:04 AM |
| 26 | Het bellen en overleggen in de niet daarvoor bestemde ruimten is het meest storend. | 4/14/2020 11:00 AM |
| 27 | In een kantoortuin is het met regelmatig rumoerig. Ik denk ook dat het lastig is om het stil te houden in een kantoortuin. Lastig concentreren, lastig om apart te bellen. | 4/14/2020 10:54 AM |
| 28 | Afspraken m.b.t. stilteruimte. Concentratiewerkplekken alleen gebruiken indien nodig. Flexibele werkplekken - velen "claimen" een vaste werkplek, inclusief bureau-accesoires. Clean-desk policy. Niet eten op een flexwerkplek. | 4/14/2020 10:52 AM |
| 29 | " rust ruimtes " zijn niet altijd rustig. ( praten aan het bureau) | 4/14/2020 10:45 AM |
| 30 | Niet (lang) praten/telefoneren in stilte zones | 4/14/2020 10:32 AM |
| 31 | de stilte zone is een lastig gebied, eigenlijk zouden er meer werkplekken moeten komen in het spreek gebied. | 4/14/2020 10:32 AM |
| 32 | Waar praten en waar niet is heel moeilijk te structureren in een open tuin. Je hoort ook het geluid van plekken waar je wel mag praten en waar ligt dan de scheiding. Geen telefoon op pakken niet aangesproken worden op stilte plekken? nu geen verschil. iedereen praat overal. | 4/14/2020 10:26 AM |
| 33 | Bellen en overleggen op de niet daarvoor bestemde plekken | 4/14/2020 10:26 AM |
| 34 | Flexen | 4/14/2020 10:25 AM |
| 35 | Werkplek leeg achterlaten wanneer langdurig in overleg wordt gegaan, respecteren van stiltezones (is ok lastig doordat de zones in elkaar overlopen en niet afsluitbaar zijn). | 4/14/2020 10:22 AM |
| 36 | Praten op stilteplekken Te lang een plek bezet houden terwijl ze buiten de deur zijn voor afspraken | 4/14/2020 10:19 AM |

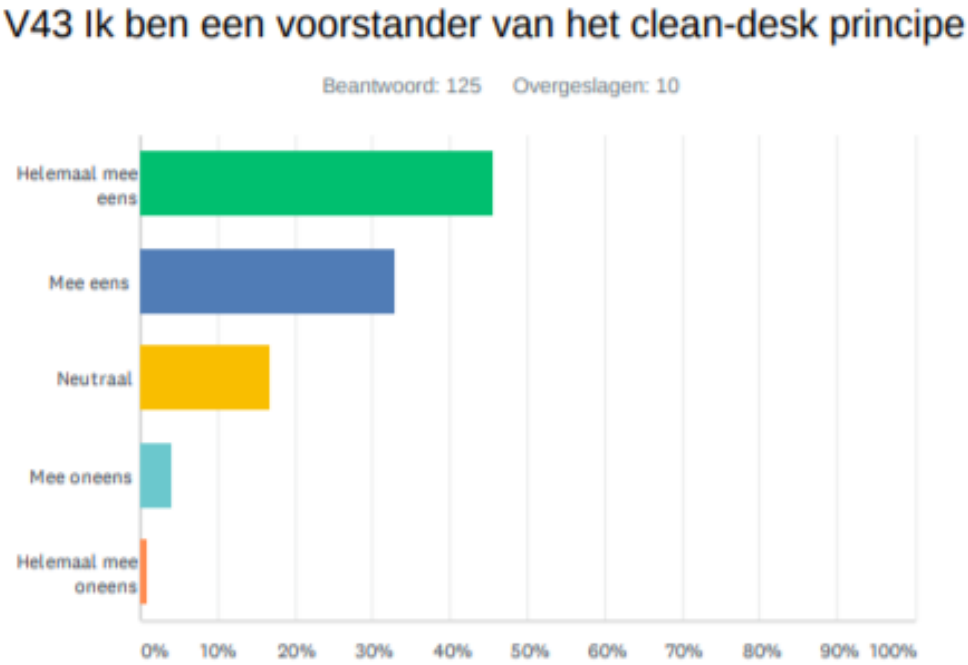
*Figuur 53 Welke gedragsregels leven ze niet na?*



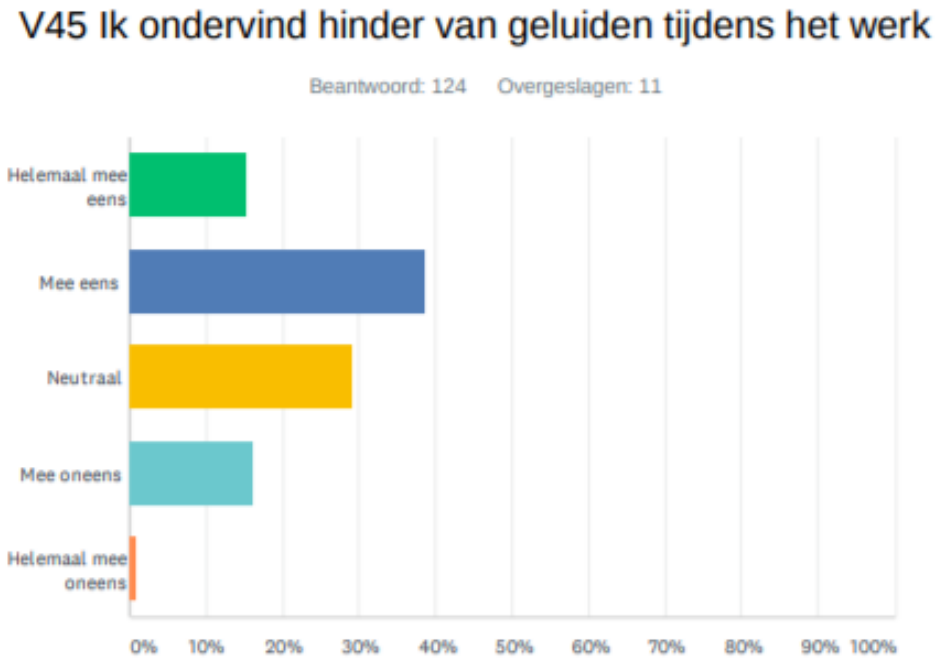

*Figuur 54 Ik spreek mensen aan als ze de gedragsregels niet naleven*



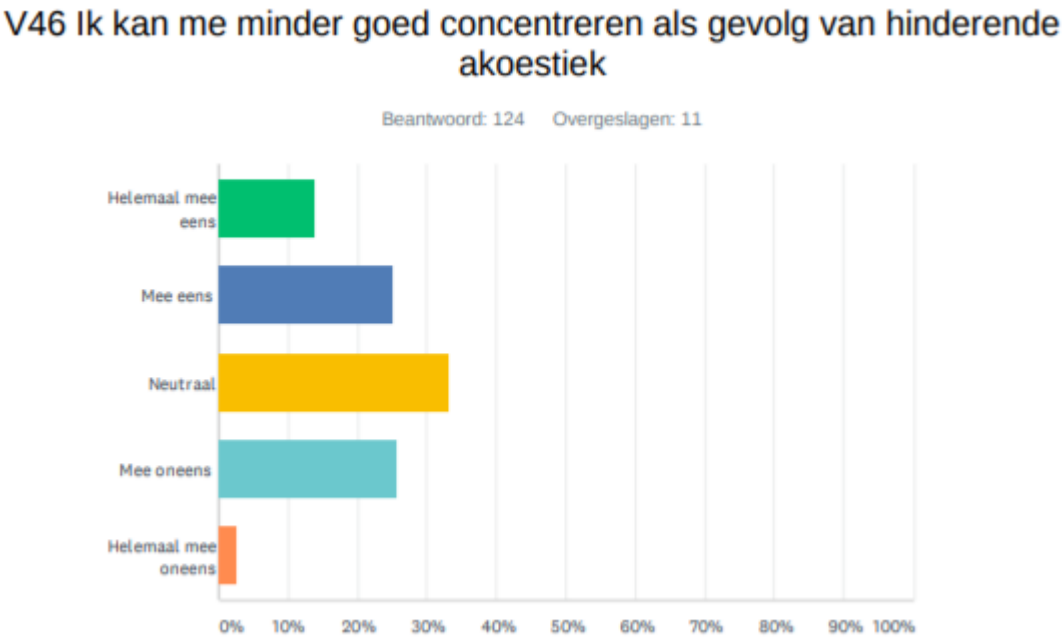

*Figuur 55 Na het afronden van een bepaalde activiteit wissel ik van werkplek*



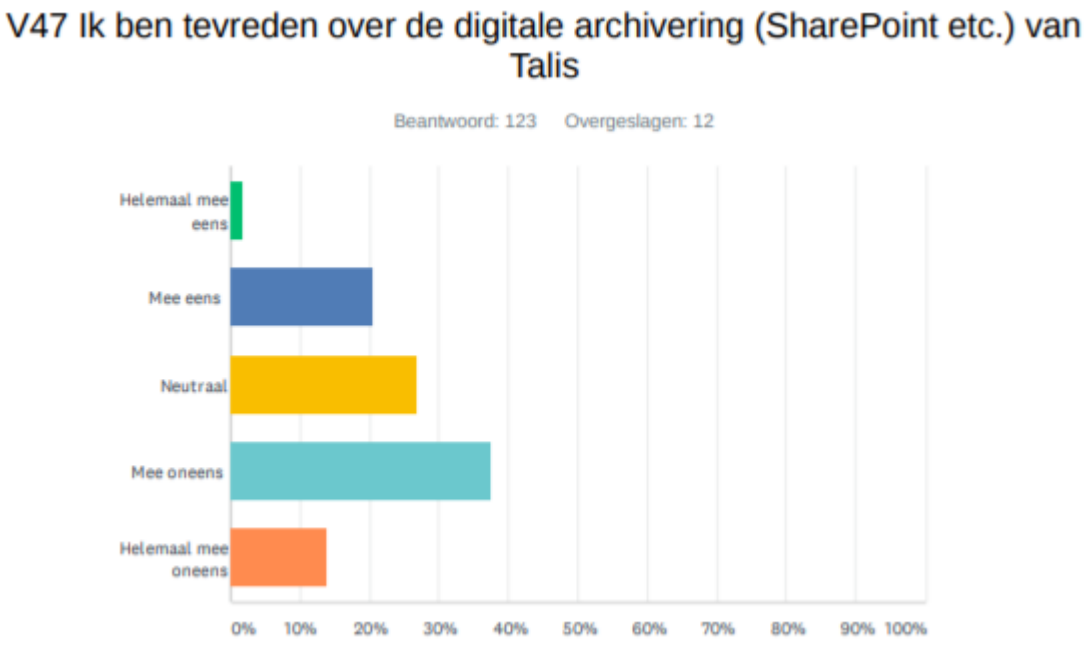

*Figuur 56 Ik ben voorstander van het clean-desk principe*



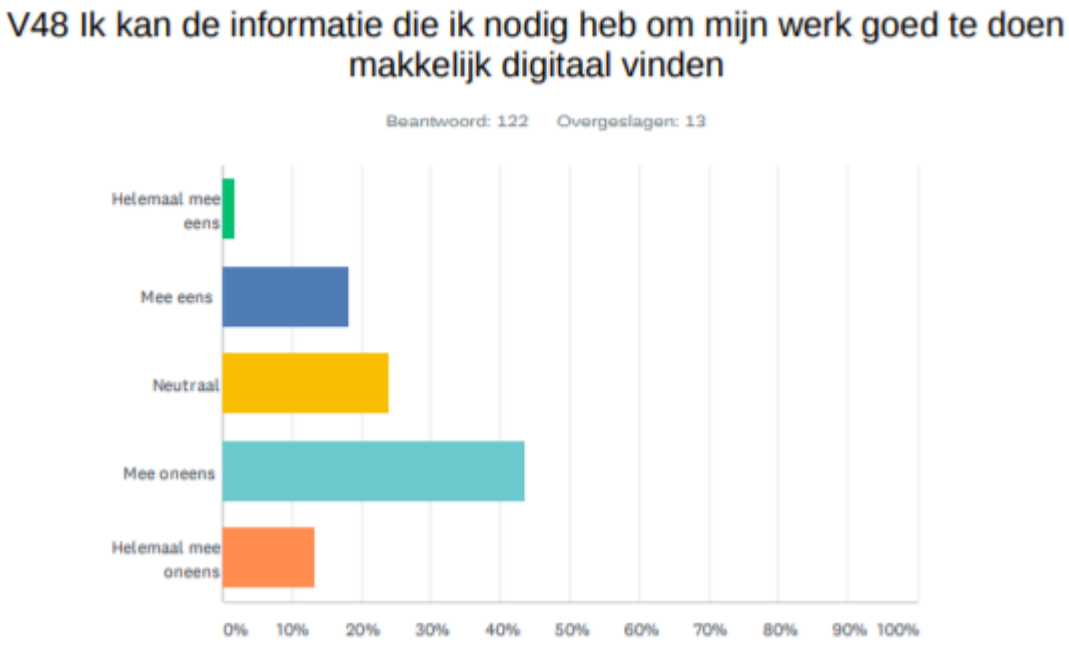

*Figuur 57 Ik ondervind hinder van geluid tijdens het werk*




*Figuur 58 Ik kan me minder goed concentreren als gevolg van hinderende akoestiek*



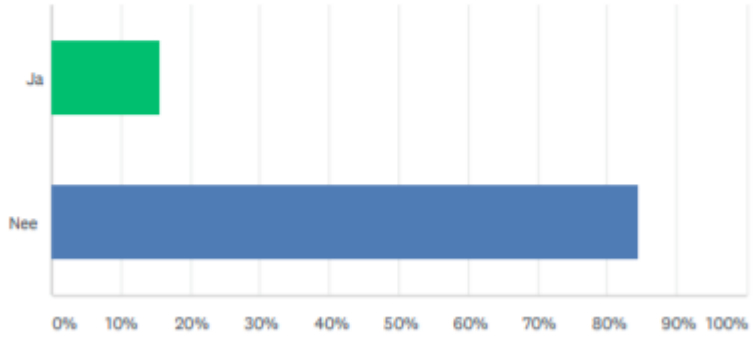

*Figuur 59 Ik ben tevreden over de digitale archivering van Talis*




*Figuur 60 Ik kan de informatie die ik nodig heb om mijn werk goed te doen makkelijk digitaal vinden*

## V49 Mis je middelen vanuit Talis om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken?

Beantwoord: 122 Overgeslagen: 13



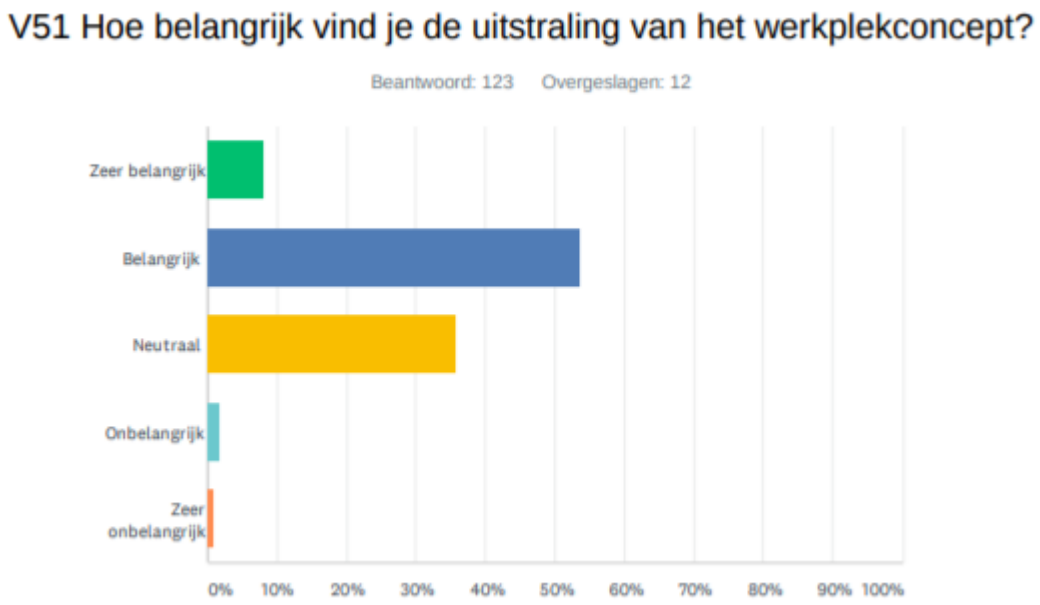

*Figuur 61 Mis je middelen vanuit Talis om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken?*

## V50 Welke middelen mis je?

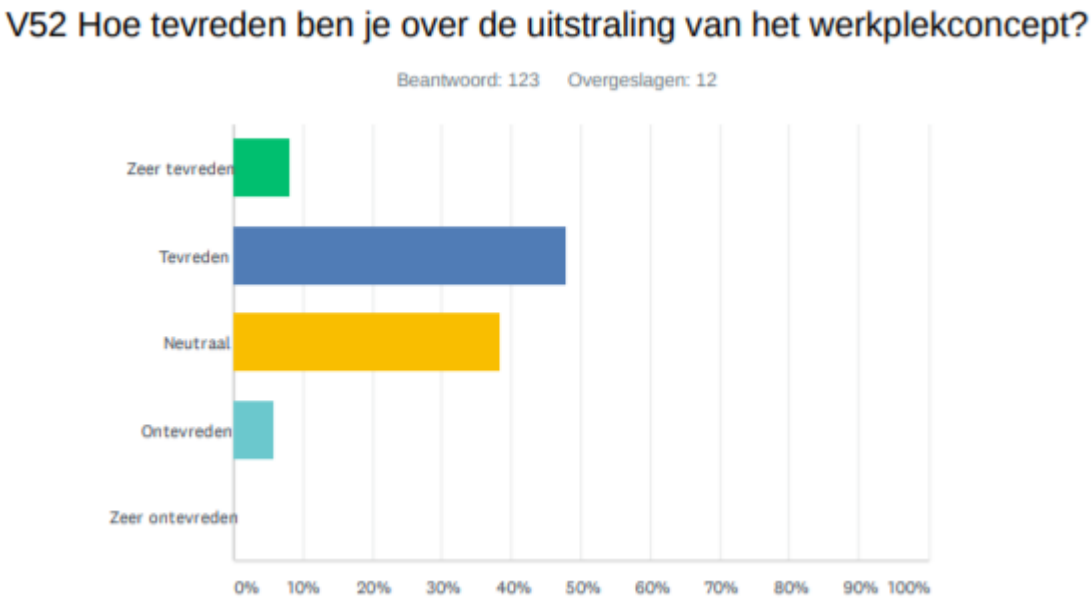
Beantwoord: 20 Overgeslagen: 115

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Goede software (Office 365), goede "oortjes", platte en zeer meeneembare laptopstandaard en idem voor toetsenbord. | 4/23/2020 10:58 AM |
| 2 | Laptop | 4/22/2020 10:28 AM |
| 3 | Goed op afstand met beeld kunnen vergaderen | 4/21/2020 12:50 PM |
| 4 | i pad teams conference call functie deugdelijk stabiele internet verbinding | 4/21/2020 10:49 AM |
| 5 | een draagbaar scherm als een Tablet om op locatie rapportages in te zien en te bespreken met projectteam(incl derden) | 4/21/2020 10:36 AM |
| 6 | headset | 4/20/2020 2:49 PM |
| 7 | Momenteel tijdens de crisis, is alles oké. Normaal gesproken mis ik een goede burostoel thuis en in het wijkbeheerderskantoor. | 4/17/2020 12:55 PM |
| 8 | 4G laptop nu wel bureaustoel en groter beeldscherm van Talis ivm Corona | 4/16/2020 5:24 PM |
| 9 | beeldscherm, toestenbord + bureaustoel (momenteel ivm coronacrisis in bruikleen; graag permanente oplossing) | 4/16/2020 11:38 AM |
| 10 | gezien ik met de fiets kom is de laptop geen uitkomst om mee te nemen | 4/15/2020 2:13 PM |
| 11 | iPad/laptop | 4/15/2020 8:58 AM |
| 12 | middelen om thuiswerken beter te faciliteren denk aan houder voor laptop en apart toetsenbord | 4/14/2020 6:43 PM |
| 13 | goede vergader faciliteiten op afstand. soft- en hardware zijn achterhaald. | 4/14/2020 3:31 PM |
| 14 | Goede laptop, 3/4G verbinding, IPad, goede basis ICT-infrastrucuur | 4/14/2020 12:57 PM |
| 15 | camera op mijn laptop, | 4/14/2020 12:09 PM |
| 16 | goede stoel printer | 4/14/2020 11:30 AM |
| 17 | microsoft teams | 4/14/2020 11:25 AM |
| 18 | op iedere werkplek, ook de wijkbeheerderskantoren een groot scherm | 4/14/2020 11:24 AM |
| 19 | Laptop waar je ook applicaties op kan installeren en een camera voor videocalls. | 4/14/2020 11:11 AM |
| 20 | Goede ict | 4/14/2020 10:53 AM |

*Figuur 62 Welke middelen mis je?*




*Figuur 63 Hoe belangrijk vind je de uitstraling van het werkplekconcept?*




*Figuur 64 Hoe tevreden ben je over de uitstraling van het werkplekconcept?*

# V54 Wat zijn volgens jou sterke punten van het werkplekconcept van Talis?

Beantwoord: 83 Overgeslagen: 52

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Flexibel en goede aansluiting bij het nieuwe werken. Ook fijn dat in Wijchen nog een kantoorpand zit, daar werk ik gemiddeld eens in de week. | 4/28/2020 3:58 PM |
| 2 | efficiënt, flexibel | 4/28/2020 12:21 PM |
| 3 | Is over het algemeen prima in orde | 4/23/2020 11:12 AM |
| 4 | Informeel maar zakelijk, verwelkomend, vrolijk. | 4/23/2020 11:00 AM |
| 5 | Dat je thuis kunt werken. | 4/22/2020 4:33 PM |
| 6 | cleandesk principe de mogelijkheid om op rustige plekken te kunnen gaan zitten (als er voldoende plaats is). zithoekjes om even dingen te bespreken met collega's pantry als plek om even informeel een praatje te maken | 4/22/2020 1:57 PM |
| 7 | Als monteur heb ik er weinig mee te maken | 4/22/2020 10:30 AM |
| 8 | De concentratieplekken en het flexibel werken | 4/22/2020 9:25 AM |
| 9 | Veel vrijheid | 4/21/2020 7:26 PM |
| 10 | veel variatie en ontmoetingsplekken | 4/21/2020 2:38 PM |
| 11 | elkaar ontmoeten, informeel informatie delen die toch belangrijk is om je werk te kunnen doen | 4/21/2020 12:51 PM |
| 12 | flexibiliteit ontmoeting toegankelijkheid voor minder mobiele mensen | 4/21/2020 11:07 AM |
| 13 | Talis heeft goed nagedacht over de indeling van de ruimtes. Het zijn mooie, gekleurde werkplekken. Over het algemeen goede werkplekken. Voor de toekomstige huisvesting zou ik (Fleur)best mee willen denken over de indeling, kleur en materiaalgebruik. www.interifleur-interieuradvies.nl | 4/21/2020 10:56 AM |
| 14 | De mogelijkheid om overal te kunnen werken. Wpol is goed bereikbaar op de laptop (wordt vervangen) en via mijn eigen IPad. de telefoon is van voldoende kwaliteit al mis ik opslagcapaciteit op het toestel. | 4/21/2020 10:48 AM |
| 15 | Je wisselt wat gemakkelijker van plaats, waardoor je verschillende collega's treft. | 4/21/2020 10:36 AM |
| 16 | geen antwoord op | 4/21/2020 10:35 AM |
| 17 | Van alles voorzien, kantine, vergaderruimtes ,mooi uitzicht en tafeltennistafel voor de ontspanning. Erg goed dat daar ook aan gedacht is! | 4/21/2020 10:31 AM |
| 18 | Hoe het er uit ziet in combinatie met de technische hulpmiddelen en ondersteuning | 4/21/2020 10:04 AM |
| 19 | - Open cultuur (mits mensen de gedragsregels naleven) - Diversiteit aan werkplekken - Vrolijke uitstraling | 4/21/2020 10:00 AM |
| 20 | weinig leegstaand bureau's | 4/21/2020 9:50 AM |
| 21 | prettige ruime werkplekken nieuw en modern materiaal | 4/20/2020 2:51 PM |
| 22 | flexibel werken. | 4/20/2020 10:07 AM |
| 23 | Fijne ruimtes om in te werken, ruimtelijk maar niet ongezellig. | 4/20/2020 8:24 AM |
| 24 | Binnen het kantoor de soorten werkplekken, aanlandplekken, meubilair, kleurstellingen en buiten kantoor het niet tijd/plaatsgebonden werken. | 4/17/2020 1:02 PM |
| 25 | veel contact met collega's | 4/17/2020 11:25 AM |
| 26 | flexibel, transparant, vrolijke kleuren | 4/17/2020 10:57 AM |
| 27 | rustige uitstraling duidelijkheid waar wat voor dient | 4/16/2020 5:26 PM |
| 28 | Het ziet er strak en warm uit. Prettig binnenkomen | 4/16/2020 12:28 PM |
| 29 | geen vaste plaatsen; meer inzicht in werkzaamheden van collega's buiten eigen team. elkaar op die manier verder helpen | 4/16/2020 11:49 AM |
| 30 | Ik was neutraal, dus ik heb hier geen opmerking over. | 4/15/2020 2:18 PM |

| | | |
|---|---|---|
| 31 | de verschillende mogelijkheden om je werkplek in te stellen | 4/15/2020 2:16 PM |
| 32 | Dat er zones zijn waar meer en minder geluid mag zijn. helaas houdt niet iedereen zich hieraan. | 4/15/2020 12:45 PM |
| 33 | Open ruimte, geen benauwde hokjes om in te werken | 4/15/2020 9:44 AM |
| 34 | Ruimte van het werkplek en de daglicht toetreding. | 4/15/2020 9:42 AM |
| 35 | goede voorzieningen, vaak genoeg van, uitstraling is netjes. | 4/15/2020 6:41 AM |
| 36 | Niet eten op de werkplek, flexibele werkplekken, ook op andere verdiepingen mogelijk. Meer mogelijkheden om elkaar op te zoeken en samen te werken, maar kan nog beter | 4/14/2020 8:56 PM |
| 37 | transparantie en cleandesk | 4/14/2020 6:43 PM |
| 38 | Geen | 4/14/2020 5:30 PM |
| 39 | Thuiswerken en overal kunnen inloggen | 4/14/2020 4:35 PM |
| 40 | Lichte frisse kleuren en materialen die bijdragen aan een prettige akoestiek. | 4/14/2020 3:50 PM |
| 41 | geen | 4/14/2020 3:32 PM |
| 42 | afwisselend, je terugtrekken is mogelijk, kletsen in de pantry, voldoende contactmogelijkheden, open en transparant | 4/14/2020 3:20 PM |
| 43 | verstelbare bureaus en stoelen voldoende ruimte tussen de bureaus | 4/14/2020 2:52 PM |
| 44 | Geen voorstander van alleen kantoortuin | 4/14/2020 2:42 PM |
| 45 | Je ontmoet en spreekt wel eens andere mensen. Je hoort nog eens wat. | 4/14/2020 2:19 PM |
| 46 | vrijheid om werk/privé met eigen invloed in te kunnen delen. | 4/14/2020 2:08 PM |
| 47 | Geen overbodige bureaus | 4/14/2020 2:07 PM |
| 48 | de flexibiliteit vind ik erg fijn | 4/14/2020 1:58 PM |
| 49 | voor iedereen toegankelijk | 4/14/2020 1:30 PM |
| 50 | fris | 4/14/2020 1:12 PM |
| 51 | cleandesk policy | 4/14/2020 12:52 PM |
| 52 | veel vrijheid | 4/14/2020 12:39 PM |
| 53 | Ruim genoeg opgezet. Makkelijk verstelbaar bureau. | 4/14/2020 12:10 PM |
| 54 | Voldoende ruimte per werkplek, alles makkelijk verstelbaar | 4/14/2020 11:49 AM |
| 55 | - | 4/14/2020 11:33 AM |
| 56 | dat je als collega's dicht bij elkaar zit en daardoor de contacten makkelijk zijn | 4/14/2020 11:26 AM |
| 57 | Leuke kleuren, strak, netjes | 4/14/2020 11:24 AM |
| 58 | Plaatsonafhankelijk werken gaat uitstekend. | 4/14/2020 11:23 AM |
| 59 | Vrijheid | 4/14/2020 11:22 AM |
| 60 | dat je elkaar ontmoet, gezamenlijke lunchplek, dat je bij elkaar kan zitten om samen te werken, clean desk | 4/14/2020 11:18 AM |
| 61 | over het algemeen voldoende plek om te werken | 4/14/2020 11:13 AM |
| 62 | Ik vraag me bij de vorige twee vragen af wat de 'uitstraling' betekent, dus ik heb hier geen antwoord op kunnen geven (gekozen voor neutraal). Sterk hieraan vind ik dat je zelf je verantwoording kan nemen voor je werk (in combinatie met privé-leven) | 4/14/2020 11:07 AM |
| 63 | Het feit dat ik niet gebonden ben aan een vaste plek. | 4/14/2020 11:04 AM |
| 64 | Schoon, afwisselende plaatsen | 4/14/2020 10:59 AM |
| 65 | Scheiding concentratiewerkplekken, stilte- en niet-stilteruimtes. | 4/14/2020 10:59 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 66 | Altijd en overal kunnen werken | 4/14/2020 10:58 AM |
| 67 | Mooie kleuren, transparant | 4/14/2020 10:57 AM |
| 68 | Dat we flex werk plekken hebben. | 4/14/2020 10:56 AM |
| 69 | eenvoudig contact met elkaar | 4/14/2020 10:52 AM |
| 70 | Plaats onafhankelijk werken | 4/14/2020 10:50 AM |
| 71 | Korte lijntjes, ik vind het prettig om makkelijk even te kunnen kiezen voor een zitje of andere werkplek om even te sparren. Het tijdsonafhankelijk werken vind ik helemaal top, je kunt doen wat je wilt wanneer je wilt, zo voelt dat voor mij. | 4/14/2020 10:46 AM |
| 72 | disciplines onder één dak | 4/14/2020 10:46 AM |
| 73 | Doordat het een open kantoorruimte is, is het makkelijker om met mensen te overleggen en om in contact te blijven. | 4/14/2020 10:45 AM |
| 74 | - De mogelijkheid om zelf een geschikte werkplek te vinden, passend bij de werkzaamheden die je gaat doen. - Elkaar makkelijk ontmoeten. | 4/14/2020 10:36 AM |
| 75 | Diverse verschillende werkplekken, plek om samen te eten en te ontmoeten en kleurrijk terwijl deze toch rust uitstraalt. | 4/14/2020 10:36 AM |
| 76 | Korte lijnen omdat iedereen bij elkaar zit, fijn om in contact te blijven. Dit is een stuk minder als iedereen in aparte ruimtes zit, zoals bij vorige kantoor | 4/14/2020 10:36 AM |
| 77 | de kleurzones maken onderscheid, maar de afdeling is open, daardoor wel overlast uit de kantine als het daar druk is of er wordt vergaderd. | 4/14/2020 10:34 AM |
| 78 | - | 4/14/2020 10:31 AM |
| 79 | Snel contact met collega's voor overleggen | 4/14/2020 10:29 AM |
| 80 | Zijn die er dan? | 4/14/2020 10:27 AM |
| 81 | Uitstraling, veel groen | 4/14/2020 10:24 AM |
| 82 | Er zijn minder bureaus nodig | 4/14/2020 10:22 AM |
| 83 | De theorie is goed | 4/14/2020 10:21 AM |

*Figuur 65 Sterke punten van het werkplekconcept*

# V55 Wat zijn volgens jou verbeterpunten van het werkplekconcept van Talis?

Beantwoord: 83 Overgeslagen: 52

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Niet alle medewerkers zijn flexibel en daardoor komt het concept niet helemaal tot zijn recht. | 4/28/2020 3:58 PM |
| 2 | nog steeds van 9 tot 5 | 4/28/2020 12:21 PM |
| 3 | Kan soms iets uitgebreider en netter | 4/23/2020 11:12 AM |
| 4 | Rommelige inrichting qua kasten, te kleine kluisjes voor medewerkers, onhandige zitplekken in de bestuurskamer (daar kan je als vrouw niet voldoende zakelijk zitten en werken tegelijk) | 4/23/2020 11:00 AM |
| 5 | Geen kantoortuin en vaste werkplekken inrichten. | 4/22/2020 4:33 PM |
| 6 | meer plek om te kunnen zitten (aan een blok of apart) beter naleven van gedragsregels/ meer rekening houden met elkaar. een kleinere ruimte met wat meer privacy voor persoonlijke gesprekken. de glazen ruimtes op de afdeling niet prettig voor persoonlijke gesprekken en de vergaderkamers beneden veel te groot. | 4/22/2020 1:57 PM |
| 7 | Zie vorige | 4/22/2020 10:30 AM |
| 8 | Vaste werkplekken en meer concentratieplekken(Vijverlaan). | 4/22/2020 9:25 AM |
| 9 | Weinig plekken, vaste plekken | 4/21/2020 7:26 PM |
| 10 | blokken van 6 bureaus zijn niet handig; er is behoefte aan meer plekken waar gepraat en getelefoneerd mag worden | 4/21/2020 2:38 PM |
| 11 | meer concentratieplekken en overleg- en belruimtes | 4/21/2020 12:51 PM |
| 12 | meer creatieve "speel" ruimten ruimte voor ontspanning zoals pingpong meer aandacht voor hygiëne en gezond werken of privé toetsen bord en muis en schoonmaak doekjes voor bureau | 4/21/2020 11:07 AM |
| 13 | Nog meer bureaus waar je aan kan staan. Meer daglicht. | 4/21/2020 10:56 AM |
| 14 | het tweede draagbare scherm, een telefoon met goede camerafunctie en voldoende opslagcapaciteit. kleinere kantoorruimtes voor teamwerkzaamheden met scherm. een kantoortuin met minder prikkels... (maar dat geld niet voor iedereen) | 4/21/2020 10:48 AM |
| 15 | Medewerkers meer de keuze kunnen geven welk type plek ze willen werken en niet afhankelijk moeten zijn hoe laat je binnenkomt. | 4/21/2020 10:36 AM |
| 16 | zou graag zien dat er meer werkplekken buiten het hoofdkantoor en de Vijverlaan zouden komen. | 4/21/2020 10:35 AM |
| 17 | Meer groen. | 4/21/2020 10:31 AM |
| 18 | Overzichtelijker/eenvoudiger en toegankelijker maken van de digitale systemen als SharePoint en SAP | 4/21/2020 10:04 AM |
| 19 | - Meer concentratie werkplekken - Ligging van de vergaderruimtes (ook zonder daglicht) - Gedragsregels duidelijker communiceren | 4/21/2020 10:00 AM |
| 20 | geen opmerking | 4/21/2020 9:50 AM |
| 21 | wordt onvoldoende goed toegepast | 4/20/2020 2:51 PM |
| 22 | overal dubbel of grote schermen | 4/20/2020 10:07 AM |
| 23 | Weet ik zo niet | 4/20/2020 8:24 AM |
| 24 | Parkeermogelijkheden in de buurt en de parkeerplaats van de Talis-auto's dichterbij. Het gordijntje als afscheiding tussen pauzeren en overleggen in de kantine is onvoldoende. De koffievoorzieningen in de buurt van (grotere) overlegruimten zijn te weinig, waardoor overleggen vaak niet op tijd kunnen beginnen. Spreekkamers voor klanten moeten ruimer en met betere temperatuurregeling. En ik mis een geschikte overlegruimte voor klanten, dus niet midden op een afdeling, ook niet in de catacomben en voldoende ruim om naast de bewoner met begeleiding en andere professionals te zitten, circa 6 personen, vlakbij de hoofdingang met voldoende privacy. | 4/17/2020 1:02 PM |
| 25 | kleinere ruimten | 4/17/2020 11:25 AM |
| 26 | meer kleinere samenwerkingsruimten; meer staande werkplekken om te kunnen afwisselen; | 4/17/2020 10:57 AM |

| | | |
|---|---|---|
| | meer presentatieschermen | |
| 27 | vergaderruimte waar je ook mensen kan ontvangen waar gegeten kan worden | 4/16/2020 5:26 PM |
| 28 | beter naleven afspraken; meer werkplekken zodat je ook echt kunt kiezen naar gelang je werkzaamheden | 4/16/2020 11:49 AM |
| 29 | Handhaven afspraken mbt stille zones, concentratie werkplekken en deze uitbreiden. Niet eten op werkplek. | 4/15/2020 7:54 PM |
| 30 | Ik was neutraal, dus ik heb hier geen opmerking over. | 4/15/2020 2:18 PM |
| 31 | overal twee schermen of één groot scherm | 4/15/2020 2:16 PM |
| 32 | dat er meer kleine ruimtes zijn met een klein aantal werkplekken om te kunnen samen werken of juist extra stil te zijn. | 4/15/2020 12:45 PM |
| 33 | Meer variatie in bureau stoelen. De huidige stoelen zijn niet voor iedereen geschikt. | 4/15/2020 9:44 AM |
| 34 | Met lamellen of gordijnen werkplek(tijdelijk) kunnen afschermen. | 4/15/2020 9:42 AM |
| 35 | wat meer groepswerkplekken zou goed zijn voor projectteams. | 4/15/2020 6:41 AM |
| 36 | Meer rustige / stille gebieden creëren waar mensen zich af kunnen zonderen. Niet alleen door in hokjes te gaan zitten, maar ook plaatsen waar stil gewerkt kan worden. Verstoorde concentratie is bij veel mensen een probleem | 4/14/2020 8:56 PM |
| 37 | kantoortuin is niet altijd prettig werken dus dit aanpassen | 4/14/2020 6:43 PM |
| 38 | Meer privacy | 4/14/2020 5:30 PM |
| 39 | geen | 4/14/2020 4:35 PM |
| 40 | Kleinere ruimtes waarin met minder mensen tegelijk wordt gewerkt. | 4/14/2020 3:50 PM |
| 41 | het concept van het nieuwe werken volledig herzien. | 4/14/2020 3:32 PM |
| 42 | Klimaat, meer daglicht toetreding in vergaderruimten (zie kelder) Mogelijkheden creëren om even te ontspannen (ruimte om te tafeltennissen; veel inschrijvingen voor de competitie) | 4/14/2020 3:20 PM |
| 43 | Mogelijkheid om je eigen werkplek te hebben in gesloten ruimte's Niet alleen kantoortuin of ruimtes met glazen wanden waardoor je je niet kan concentreren | 4/14/2020 2:42 PM |
| 44 | Er zijn bij Talis veel mensen die toch een eigen werkplek hebben. Je hoort (te) veel. | 4/14/2020 2:19 PM |
| 45 | Mensen die wel beter bij elkaar zouden moeten zitten die zouden dat moeten kunnen. Is geen aandacht voor. | 4/14/2020 2:07 PM |
| 46 | mag iets meer uitstraling hebben en het is soms lastig om op korte termijn een vergaderruimte te verkrijgen | 4/14/2020 1:58 PM |
| 47 | Beter (elec)verstelbare buro's | 4/14/2020 1:30 PM |
| 48 | geen | 4/14/2020 1:12 PM |
| 49 | meer concentratieplekken | 4/14/2020 1:10 PM |
| 50 | actueel is hoe gaat dit met en na corona? voor coraona gold: meer mensen en middelen op minder meters | 4/14/2020 12:52 PM |
| 51 | weinig contact met directe collega's | 4/14/2020 12:39 PM |
| 52 | Op de 2e verdieping is nu een niet-stil en een stiller gebied. In het stiller gebied heb je echter wel eens last van geluid van de andere kant van de verdieping. Daarnaast zit nu de kantine in een aangesloten ruimte zonder afscheiding op de 2e verdieping. Het geluid, maar ook de geur van de lunch is wel een bron van ergenis | 4/14/2020 12:10 PM |
| 53 | Doordat de meeste collegas op dinsdag en donderdag werken is de werkvloer druk en rumoerig. Hierdoor is er veel afleiding. Ook kunnen de huurders mij niet altijd goed horen aan de telefoon omdat ze de achtergrondgeluiden goed horen. | 4/14/2020 11:58 AM |
| 54 | Nieuwe medewerkers duidelijker informeren over Do en Don't van HNW (word bestand) Uit eigen standpunt weet je dat je rekening houdt met je collega's (veel bellen, apart zitten enz.) | 4/14/2020 11:49 AM |

| | | |
|---|---|---|
| | Maar nooit eerder gewezen op bovengenoemd bestand en de diverse zone's . Was nieuw voor mij. | |
| 55 | De medewerkers die vaak op kantoor werken een vaste werkplek | 4/14/2020 11:34 AM |
| 56 | - | 4/14/2020 11:33 AM |
| 57 | maatregelen tegen de gehorigheid. Als iemand voor je een tel. gesprek voert kun je letterlijk alles horen en dat verstoort je eigen werk of is lastig bij een telefoongesprek. | 4/14/2020 11:26 AM |
| 58 | nvt | 4/14/2020 11:24 AM |
| 59 | Representativiteit (tafeltennistafel waar je met bezoek langs moet wurmen, kan echt niet). Meer vergaderruimtes en meer discipline m.b.t. gebruik ervan (overleg met 2 personen doe je niet in Luna). | 4/14/2020 11:23 AM |
| 60 | Klimaat | 4/14/2020 11:22 AM |
| 61 | Weinig concentratiewerkplekken, altijd wel rumoer (niet door de akoestiek, maar door de mensen). We hebben nu geen plekken waar je rustig kan bellen, soms is er een vergaderruimte leeg, maar op dinsdag en donderdag niet en dan is er de meeste behoefte aan | 4/14/2020 11:18 AM |
| 62 | nvt | 4/14/2020 11:13 AM |
| 63 | Meer ruimte scheidende wanden zouden wat kunnen helpen aan de verbetering van het binnenklimaat en een positieve invloed hebben op storende factoren die er nu in grote mate zijn. | 4/14/2020 11:04 AM |
| 64 | Meer mogelijkheden om te loungen met goede geluidswerende middelen; voor overleg tussen 2 of 3 personen. | 4/14/2020 10:59 AM |
| 65 | Digitalisering vd processen (bv huurcontracten ed) | 4/14/2020 10:58 AM |
| 66 | frisse lucht, rekening houden met 1,5 m economie, meer ruimte om te bellen. Ook meer gewoon vinden om thuis te werken. | 4/14/2020 10:57 AM |
| 67 | Geen kantoortuin idee. Kleinere ruimtes waarbij een indeling is van stilte ruimtes en niet stilte ruimtes. Maar het concept van flexplek aanhouden. | 4/14/2020 10:56 AM |
| 68 | Alles ga naar meer vaste plekken. Ik wordt gek van alles goed zetten elke dag. En elke dag zoeken naar een plekje | 4/14/2020 10:54 AM |
| 69 | geconcentreerd werken is onmogelijk. Al je snel afgeleid bent is het heel lastig om op kantoor te werken. | 4/14/2020 10:52 AM |
| 70 | Meer concentratieplekken. Nu vaak erg onrustig werken. | 4/14/2020 10:50 AM |
| 71 | Iets meer rustige ruimtes, en beter waarborgen dat die rustig blijven. | 4/14/2020 10:46 AM |
| 72 | meer naar afgebakende ruimtes toe. ruimtes inrichten zodat er meer afstemming kan plaatsvinden tussen directe collega's | 4/14/2020 10:46 AM |
| 73 | Doordat het een open kantoorruimte is, heb je snel last van geluidshinder van andere collega's en kan je vaak niet echt goed geconcentreerd te werk gaan. | 4/14/2020 10:45 AM |
| 74 | - Mensen houden te lang een werkplek bezet (bijvoorbeeld als ze veel en lang gaan vergaderen). | 4/14/2020 10:36 AM |
| 75 | de stilte werkplekken zijn te gehorig (van het ene hokje naar het andere hokje kun je letterlijk gesprekken volgen), er zijn te weinig informele overlegplekken. Voor een kort informeel overleg zit je of in de kantine/pantry of je bezet direct een vergaderruimte. Wellecht enkele zitjes met geluiddempende scheiding? Het stiltegebied ligt dicht tegen de pantry terwijl de pantry juist de plek is waar veel gepraat wordt. Dit is afleidt. Collega's worden onvoldoende gestimuleerd om bij een overleg van meer dan 2 uur achter elkaar hun werkplek leeg te ruimten met onnodig bezet houden van werkplekken tot gevolg (uitzonderingen daargelaten). | 4/14/2020 10:36 AM |
| 76 | Duidelijke stilteruimte, werkt niet als men 10 stappen verder wel mag praten. Wellicht een aparte etage hier voor? | 4/14/2020 10:36 AM |
| 77 | meer afsluiting van bepaalde zones | 4/14/2020 10:34 AM |
| 78 | - | 4/14/2020 10:31 AM |
| 79 | Buiten het feit dat snel overleg mogelijk is in het huidige concept, ben ik geen voorstander van het 'werktuin' concept in verband met concentratie. | 4/14/2020 10:29 AM |
| 80 | Meer semi afgesloten. | 4/14/2020 10:27 AM |
| 81 | Locatie van de kantine, afsluitbare zones, vergaderruimtes | 4/14/2020 10:24 AM |
| 82 | Vervelend om steeds alles op te ruimen wanneer je buiten de deur afspraken hebt. | 4/14/2020 10:22 AM |
| 83 | Praktijk kan beter | 4/14/2020 10:21 AM |

*Figuur 66 Verbeterpunten van het werkplekconcept*

## Bijlage O: Gewenste uitstraling volgens medewerkers

### V56 Als je de gewenste uitstraling van het kantoorpand zou beschrijven. Welke 3 woorden komen dan in je op?

Beantwoord: 108 Overgeslagen: 27

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Eigentijds, degelijk, uitnodigend | 4/28/2020 4:03 PM |
| 2 | Licht, slim/efficiënt, uitzicht | 4/28/2020 12:23 PM |
| 3 | strak, schoon en toegankelijk | 4/23/2020 11:14 AM |
| 4 | Open, Inclusief, verzorgd | 4/23/2020 11:01 AM |
| 5 | Geen idee. Maakt mij niet uit. | 4/22/2020 4:34 PM |
| 6 | open vriendelijk sterk | 4/22/2020 1:59 PM |
| 7 | Laagdrempelig, geen kantoortuin, gastvrij, geen poespas | 4/22/2020 10:32 AM |
| 8 | frisse en professionele uitstraling en duurzaam | 4/22/2020 9:33 AM |
| 9 | Mooi, duurzaam, groen | 4/21/2020 7:27 PM |
| 10 | modern, prettig in gebruik, efficient | 4/21/2020 2:40 PM |
| 11 | sober, open/licht, duurzaam | 4/21/2020 12:52 PM |
| 12 | flexibel mooi | 4/21/2020 11:26 AM |
| 13 | sober doch doelmatig gezond en veilig open en transparant | 4/21/2020 11:08 AM |
| 14 | Een pand waar werknemers maar ook huurders zich goed bij voelen. (Prettig) Een pand die past bij waar Talis voor staat. (krachtig) en bereikbaar. | 4/21/2020 10:58 AM |
| 15 | bereikbaar, doelmatig, gastvrij | 4/21/2020 10:51 AM |
| 16 | Open, maar duidelijke scheidingen, groen (planten etc), industrieel | 4/21/2020 10:41 AM |
| 17 | Zichtbaar, onopvallend en niet te gedateerd | 4/21/2020 10:41 AM |
| 18 | dichtbij klanten, station | 4/21/2020 10:38 AM |
| 19 | Groen, positiviteit en fijn sfeer | 4/21/2020 10:33 AM |
| 20 | herkennend opvallend uitstraling | 4/21/2020 10:25 AM |
| 21 | transparant licht warm (uitstraling) | 4/21/2020 10:23 AM |
| 22 | ruimtelijk, licht, modern | 4/21/2020 10:07 AM |
| 23 | - Duurzaam - Betaalbaar - Uitnodigend/open | 4/21/2020 10:02 AM |
| 24 | toegankelijk, groen om kantoorpand, licht | 4/21/2020 9:51 AM |
| 25 | transparant/open toegankelijk duurzaam | 4/20/2020 2:52 PM |
| 26 | Buitenkant sober en saai. Wel passend bij een sociaal huisvester. Binnen prima uitstraling. | 4/20/2020 10:08 AM |
| 27 | Uitnodigend, gezellig, ruimtelijk | 4/20/2020 8:25 AM |
| 28 | Vriendelijk, zakelijk, prettig. | 4/17/2020 1:04 PM |
| 29 | zakelijk. goede baliefunctie | 4/17/2020 11:28 AM |
| 30 | fris, open en duurzaam | 4/17/2020 10:58 AM |
| 31 | Gewoon pand, eenvoud, niet te luxe duidelijk dat Talis daar zit | 4/16/2020 5:28 PM |
| 32 | modern gezellig praktisch | 4/16/2020 3:36 PM |
| 33 | uitstraling, daglicht, temperatuur | 4/16/2020 12:29 PM |
| 34 | vooruitstrevend, klantvriendelijk | 4/16/2020 11:51 AM |
| 35 | doelmatig, verzorgd en modern | 4/16/2020 9:51 AM |
| 36 | Net en toegankelijk | 4/15/2020 2:54 PM |
| 37 | Opgeruimd, gezellig, schoon. | 4/15/2020 2:20 PM |

| | | |
|---|---|---|
| 38 | neutraal doelmatig fris | 4/15/2020 2:17 PM |
| 39 | open, toegankelijk, vriendelijk | 4/15/2020 12:46 PM |
| 40 | levendig, | 4/15/2020 9:53 AM |
| 41 | Disign, modern, licht, goede locatie. | 4/15/2020 9:47 AM |
| 42 | Functioneel, licht en ruimte | 4/15/2020 9:46 AM |
| 43 | een open, toegankelijk en prettig. | 4/15/2020 9:01 AM |
| 44 | Fris transparant gedurfd | 4/15/2020 9:00 AM |
| 45 | netjes, toegankelijk, warm. | 4/15/2020 6:42 AM |
| 46 | Professioneel, modern, Nieuwe werken | 4/14/2020 8:58 PM |
| 47 | fris, toegankelijk en functioneel | 4/14/2020 6:45 PM |
| 48 | Ruimte, licht en rust | 4/14/2020 5:39 PM |
| 49 | Modern, laagdrempelig, toegankelijk | 4/14/2020 4:37 PM |
| 50 | kleinere ruimtes (ipv kantoortuin) Warm | 4/14/2020 3:56 PM |
| 51 | Ruimte voor werken | 4/14/2020 3:33 PM |
| 52 | open, ruimtelijk, sfeer | 4/14/2020 3:24 PM |
| 53 | sober duidelijk zichtbaar het logo van Talis erop veel ramen | 4/14/2020 2:56 PM |
| 54 | Meer groen | 4/14/2020 2:42 PM |
| 55 | Fris Open Vriendelijk | 4/14/2020 2:21 PM |
| 56 | professioneel, net meubilair, buitenkant mag fraaier | 4/14/2020 2:11 PM |
| 57 | sober en doelmatig, neutraal functioneel | 4/14/2020 2:10 PM |
| 58 | Transparant, sober, licht. | 4/14/2020 2:08 PM |
| 59 | Schoon Overzichtelijk Gezellig | 4/14/2020 1:59 PM |
| 60 | overzichtelijk en kleinere kantoortuinen | 4/14/2020 1:40 PM |
| 61 | fris , open en toegangkelijk | 4/14/2020 1:13 PM |
| 62 | duurzaam, mooi en schoon | 4/14/2020 1:11 PM |
| 63 | Doelmatig, Sober, Duurzaam | 4/14/2020 12:59 PM |
| 64 | fris creatief en open (qua zichtlijnen) | 4/14/2020 12:54 PM |
| 65 | rustig, uitzicht en dak | 4/14/2020 12:42 PM |
| 66 | Uitzicht, fris, modern | 4/14/2020 12:15 PM |
| 67 | sociaal, middenin de samenleving | 4/14/2020 12:10 PM |
| 68 | Rust, duidelijk en uitnodigend. | 4/14/2020 12:00 PM |
| 69 | Warm welkom, schoon en verzorgde uitstraling | 4/14/2020 11:52 AM |
| 70 | Kantoorpand niets mis mee, maar de omgeving! - Bouwterrein - Vervallen gebied - allemaal oud en vervallen - slecht bereikbaar klanten - geen kantoor of bedrijf omgeving | 4/14/2020 11:38 AM |
| 71 | sober en neutraal | 4/14/2020 11:34 AM |
| 72 | S | 4/14/2020 11:33 AM |
| 73 | Herkenbaar dat het van Talis is. Degelijke uitstraling. markant. | 4/14/2020 11:29 AM |
| 74 | Doelmatig. Herkenbaar. Representatief. | 4/14/2020 11:25 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 75 | van buiten; oud, grijs, statisch. van binnen; netjes, kleurrijk, strak | 4/14/2020 11:24 AM |
| 76 | Eenvoudig, netjes en schoon | 4/14/2020 11:23 AM |
| 77 | Sober en doelmatig met aandacht | 4/14/2020 11:20 AM |
| 78 | modern uitnodigend nieuwsgierig | 4/14/2020 11:15 AM |
| 79 | netjes, fris, ruimtelijk. | 4/14/2020 11:13 AM |
| 80 | meer planten, toegankelijk, voor ieder wat wils | 4/14/2020 11:08 AM |
| 81 | Degelijk Sober Efficiënt | 4/14/2020 11:07 AM |
| 82 | Rustig, intiem, functioneel | 4/14/2020 11:05 AM |
| 83 | Sober, functioneel, schoon | 4/14/2020 11:01 AM |
| 84 | praktisch design, transparant, energiek | 4/14/2020 11:00 AM |
| 85 | Bescheiden, open, duurzaam | 4/14/2020 11:00 AM |
| 86 | Strak, Beplanting , Scandinavisch | 4/14/2020 10:58 AM |
| 87 | Schoon, licht, toegankelijk | 4/14/2020 10:56 AM |
| 88 | Schoon opgeruimd en netjes | 4/14/2020 10:56 AM |
| 89 | Netjes in het straatbeeld | 4/14/2020 10:55 AM |
| 90 | open, fris, uitnodigend | 4/14/2020 10:53 AM |
| 91 | Modern maar sober. | 4/14/2020 10:51 AM |
| 92 | zichtbaar, benaderbaar en bereikbaar | 4/14/2020 10:49 AM |
| 93 | Rustgevend, licht en positief | 4/14/2020 10:47 AM |
| 94 | Licht, groen, inspirerend. | 4/14/2020 10:46 AM |
| 95 | duurzaam, modern, open | 4/14/2020 10:39 AM |
| 96 | licht, uitnodigend, basic | 4/14/2020 10:39 AM |
| 97 | Modern, open / transparant, divers | 4/14/2020 10:38 AM |
| 98 | clean desk, optimaal klimaat | 4/14/2020 10:36 AM |
| 99 | - centrale ligging - transparant/open - fris | 4/14/2020 10:35 AM |
| 100 | Toegankelijk (voor mindervalide), uitnodigend, sociaal (mensen bij de balie zichtbaar). | 4/14/2020 10:34 AM |
| 101 | licht, fris, gezellig | 4/14/2020 10:31 AM |
| 102 | Parkeergelegenheid Afgescheiden werkruimten In de avond goed verlicht | 4/14/2020 10:29 AM |
| 103 | Uit de tijd | 4/14/2020 10:28 AM |
| 104 | toegankelijkheid, onderhoud en schoon | 4/14/2020 10:27 AM |
| 105 | Toegankelijk, open, inspirerend | 4/14/2020 10:25 AM |
| 106 | Eenvoudig, overzichtelijk, kleurrijk | 4/14/2020 10:24 AM |
| 107 | Fris, herkenbaar, kleurrijk | 4/14/2020 10:24 AM |
| 108 | Open, kleurrijk, herkenbaar | 4/14/2020 10:24 AM |

*Figuur 67 Gewenste uitstraling huisvesting*

# V57 Welke 3 woorden beschrijven volgens jou de ongewenste uitstraling van het kantoorpand?

Beantwoord: 105 Overgeslagen: 30

| # | REACTIES | DATE |
|---|---|---|
| 1 | Luxueus, "gesloten", duur | 4/28/2020 4:03 PM |
| 2 | Afstand, chique/ luxe, groots | 4/28/2020 12:23 PM |
| 3 | Versleten, onverzorgd en rommelig | 4/23/2020 11:14 AM |
| 4 | Protserigheid, arrogantie, kilte | 4/23/2020 11:01 AM |
| 5 | Ouderwets, vies, luxe | 4/22/2020 4:34 PM |
| 6 | gesloten stenig (veel steen), dicht donker | 4/22/2020 1:59 PM |
| 7 | - | 4/22/2020 10:32 AM |
| 8 | sober | 4/22/2020 9:33 AM |
| 9 | Lelijk, groot, vierkant | 4/21/2020 7:27 PM |
| 10 | traditioneel, rommelig, niet duurzaam | 4/21/2020 2:40 PM |
| 11 | kostbaar, hokkerig/gesloten, consevatief | 4/21/2020 12:52 PM |
| 12 | klimaat | 4/21/2020 11:26 AM |
| 13 | elitair gesloten onveilig | 4/21/2020 11:08 AM |
| 14 | armoedig, vies, niet toegankelijk | 4/21/2020 10:58 AM |
| 15 | bouwput, gesloten, goud | 4/21/2020 10:51 AM |
| 16 | Hokjes, kaal, stak modern interieur | 4/21/2020 10:41 AM |
| 17 | onzichtbaar, opvallend en slecht onderhouden | 4/21/2020 10:41 AM |
| 18 | niet op een bedrijventerrein | 4/21/2020 10:38 AM |
| 19 | grauwe buitenkant | 4/21/2020 10:33 AM |
| 20 | te lux sober duur | 4/21/2020 10:25 AM |
| 21 | onrustig donker | 4/21/2020 10:23 AM |
| 22 | afgesloten, donker, oud | 4/21/2020 10:07 AM |
| 23 | - Luxe - Ontransparant - Instabiliteit | 4/21/2020 10:02 AM |
| 24 | fabriekspand, donker, alleen stenen om pand | 4/21/2020 9:51 AM |
| 25 | luxe te groot nieuw | 4/20/2020 2:52 PM |
| 26 | Kil, steriel, hokjes | 4/20/2020 8:25 AM |
| 27 | Sober, industrieel, kil. | 4/17/2020 1:04 PM |
| 28 | luxe. rommelig | 4/17/2020 11:28 AM |
| 29 | chique | 4/17/2020 10:58 AM |
| 30 | Te luxe te groot onduidelijke bewegwijzering | 4/16/2020 5:28 PM |
| 31 | klinisch, kunstlicht, koud | 4/16/2020 12:29 PM |
| 32 | nvt | 4/16/2020 11:51 AM |
| 33 | Somber, weinig ramen, onveilig | 4/15/2020 7:58 PM |
| 34 | Rommelig, lelijke omgeving, midden in de stad | 4/15/2020 2:20 PM |
| 35 | sober slechte indeling geslotenheid | 4/15/2020 2:17 PM |
| 36 | zeer luxe slecht onderhouden | 4/15/2020 1:03 PM |
| 37 | gesloten, onmenselijk, donker | 4/15/2020 12:46 PM |

| | | |
|---|---|---|
| 38 | grauw, grijs | 4/15/2020 9:53 AM |
| 39 | Slecht ouderhoud, donker, gedateerd. | 4/15/2020 9:47 AM |
| 40 | Te luxe, donker en klein | 4/15/2020 9:46 AM |
| 41 | Gesloten met veel verdiepingen | 4/15/2020 9:01 AM |
| 42 | Donker somber "industrie terrein" | 4/15/2020 9:00 AM |
| 43 | kil, ontoegankelijk en onoverzichtelijk. | 4/15/2020 6:42 AM |
| 44 | Hokkerig, donker, oud | 4/14/2020 8:58 PM |
| 45 | donker, gesloten en te chic | 4/14/2020 6:45 PM |
| 46 | Donker, kil en slecht akoestiek | 4/14/2020 5:39 PM |
| 47 | Statisch, betonblok uitstraling | 4/14/2020 4:37 PM |
| 48 | Luxe Dichtgeschroefte ramen Gesloten | 4/14/2020 3:56 PM |
| 49 | beperken van werken | 4/14/2020 3:33 PM |
| 50 | drukte, te kleine spreekkamers, rommel | 4/14/2020 3:24 PM |
| 51 | luxe nieuwbouw | 4/14/2020 2:56 PM |
| 52 | Beton Kantoorachtig | 4/14/2020 2:42 PM |
| 53 | Gehorig Buitenkant is saai Vergaderruimten in kelder zijn erg gesloten | 4/14/2020 2:21 PM |
| 54 | de buitenkant van nu is niet uitnodigend, te dicht op elkaar zitten | 4/14/2020 2:11 PM |
| 55 | toplocatie, glamour, trendy | 4/14/2020 2:10 PM |
| 56 | Vuil, grauw, gesloten. | 4/14/2020 2:08 PM |
| 57 | rommelig geen sfeer onoverzichtelijk | 4/14/2020 1:59 PM |
| 58 | Lawaai,drukte | 4/14/2020 1:40 PM |
| 59 | grauw, slecht bereikbaar , oud | 4/14/2020 1:13 PM |
| 60 | energieverslindend, rommelig, vuil | 4/14/2020 1:11 PM |
| 61 | Luxe, statuur, grachtjespand | 4/14/2020 12:59 PM |
| 62 | rommelig gehorig en gesloten | 4/14/2020 12:54 PM |
| 63 | saai, ongezond onbereikbaar | 4/14/2020 12:42 PM |
| 64 | oudbollig, afgelegen, grote open ruimtes | 4/14/2020 12:15 PM |
| 65 | duur, verheven of juist armoedig | 4/14/2020 12:10 PM |
| 66 | Afstandelijk, rommeling in de hal en soms druk | 4/14/2020 12:00 PM |
| 67 | Weinig warmte, geen schone uitstraling van buitenaf, | 4/14/2020 11:52 AM |
| 68 | Zie vraag 52 | 4/14/2020 11:38 AM |
| 69 | kitscherig en luxueus | 4/14/2020 11:34 AM |
| 70 | Saai oud beton | 4/14/2020 11:33 AM |
| 71 | deel van een groter kantoor met andere bedrijven. afgelegen. geen markant pand | 4/14/2020 11:29 AM |
| 72 | Rommelig. Ongezellig. Chique. | 4/14/2020 11:25 AM |
| 73 | zie hierboven | 4/14/2020 11:24 AM |
| 74 | Klimaat, luxe, | 4/14/2020 11:23 AM |
| 75 | Luxe, groots en armoedig | 4/14/2020 11:20 AM |

| | | |
|---|---|---|
| 76 | somber gedateerd kleurloos | 4/14/2020 11:15 AM |
| 77 | oud, koud, krap | 4/14/2020 11:13 AM |
| 78 | te zakelijk, ?, ? | 4/14/2020 11:08 AM |
| 79 | Duur Luxueus Rommelig | 4/14/2020 11:07 AM |
| 80 | rumoerig, onaangenaam, stress bevorderend | 4/14/2020 11:05 AM |
| 81 | Poenerig, duur, bling bling | 4/14/2020 11:01 AM |
| 82 | saai, standaard, suf | 4/14/2020 11:00 AM |
| 83 | Duur, gesloten (voor huurders), slecht onderhouden | 4/14/2020 11:00 AM |
| 84 | Kantoortuin, geen beplanting , grote ruimtes. | 4/14/2020 10:58 AM |
| 85 | Vies, donker, klein | 4/14/2020 10:56 AM |
| 86 | vervallen vies | 4/14/2020 10:56 AM |
| 87 | Niet zoals waalbandijk | 4/14/2020 10:55 AM |
| 88 | oud, saai en gesloten | 4/14/2020 10:53 AM |
| 89 | Luxueus en duur. | 4/14/2020 10:51 AM |
| 90 | Druk, donker en boos | 4/14/2020 10:47 AM |
| 91 | Afgesloten, graauw, hokjes | 4/14/2020 10:46 AM |
| 92 | steriel, oud | 4/14/2020 10:39 AM |
| 93 | Modern, "duur", te groot | 4/14/2020 10:39 AM |
| 94 | Grijs, ongastvrij, ouderwets | 4/14/2020 10:38 AM |
| 95 | rommelige werkvloer | 4/14/2020 10:36 AM |
| 96 | - stoffig - hokkerig - ligging achteraf | 4/14/2020 10:35 AM |
| 97 | Voor de toekomstige uitstraling zou ik ongewenst vinden: tè modern (glazen kantoorpanden), verschillende aanmeldbalies voordat je bij Talis bent (meerdere bedrijven in 1), geen of betaalde parkeergelegenheid. | 4/14/2020 10:34 AM |
| 98 | donker, grauw, saai | 4/14/2020 10:31 AM |
| 99 | Geen/slechte parkeergelegenheid Kantoortuin Geen avond buiten verlichting | 4/14/2020 10:29 AM |
| 100 | Grauw, vies aan de buiten en binnen kant | 4/14/2020 10:28 AM |
| 101 | vies, slecht onderhoud en zoeken naar ingang | 4/14/2020 10:27 AM |
| 102 | Gesloten, saai, weinig verbindend | 4/14/2020 10:25 AM |
| 103 | Overdadig Saai Rommelig | 4/14/2020 10:24 AM |
| 104 | Armoedig, grauw, geen uitstraling | 4/14/2020 10:24 AM |
| 105 | Grauw, armoedig, onherkenbaar | 4/14/2020 10:24 AM |

*Figuur 68 Ongewenste uitstraling huisvesting*