



Delft University of Technology

## Sociaal welzijn op kantoor vraagt om méér dan een goede koffiecorner Beyond the Coffee Corner

van der Voordt, Theo

### Publication date

2023

### Document Version

Final published version

### Published in

Smart WorkPlace

### Citation (APA)

van der Voordt, T. (2023). Sociaal welzijn op kantoor vraagt om méér dan een goede koffiecorner: Beyond the Coffee Corner. *Smart WorkPlace*, 12(November), 106-107.

### Important note

To cite this publication, please use the final published version (if applicable).  
Please check the document version above.

### Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download, forward or distribute the text or part of it, without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license such as Creative Commons.

### Takedown policy

Please contact us and provide details if you believe this document breaches copyrights.  
We will remove access to the work immediately and investigate your claim.

## Sociaal welzijn op kantoor

# BEYOND THE COFFEE CORNER

TEKST Theo van der Voordt  
BEELD Susanne Colenberg



Op 4 Oktober promoveerde Susanne Colenberg aan de TU Delft op haar studie BEYOND THE COFFEE CORNER - Workplace design and social well-being. Het proefschrift is helder gestructureerd en zowel theoretisch interessant als relevant voor de praktijk.

De studie van Colenberg focust op de sociale aspecten van welzijn. Hoe gaan mensen met elkaar om? Voelen zij zich thuis in de groep? Hoe kan de fysieke ruimte sociale interactie en verbondenheid ondersteunen? Een belangrijk onderwerp, temeer daar de coronapandemie en veelvuldig thuiswerken onderstreept hoe essentieel sociaal contact is, zowel voor ons werk als voor ons welbevinden.

Zes studies, elk met een verschillende onderzoeksmethode, geven een goed onderbouwd beeld hoe de indeling en inrichting van kantoren kunnen bijdragen aan sociale interactie en verbondenheid. Interieur gaat verder dan decoratie, kleur, materiaal en meubilair, zoals Figuur 1 laat zien. Ik zou hier zelf akoestiek expliciet aan willen toevoegen.

### METEN VAN SOCIAAL WELZIJN

Om meer inzicht te krijgen in wat sociaal welzijn op het werk inhoudt en welke rol het kantoor daarin speelt, zijn bestaande interviewdata over hoe kantoorwerkers hun werkomgeving ervaren geanalyseerd. Hieruit komen drie thematische clusters naar voren: 1) behoefte aan sociale interactie, nabijheid, verbondenheid, "er bij horen"; 2) positieve of nega-

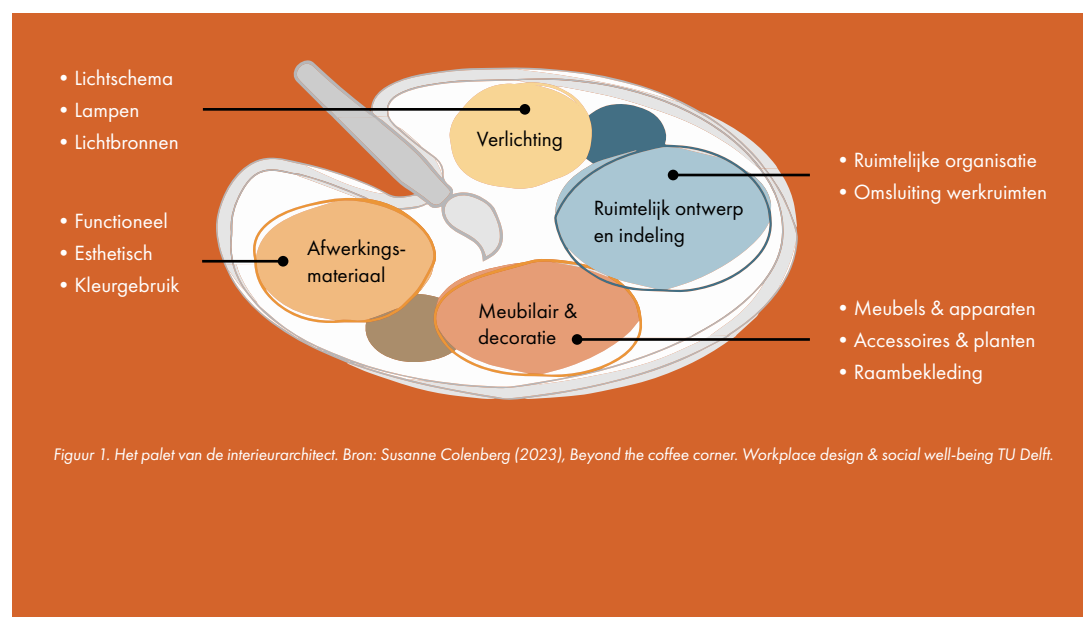
tieve omgevingskenmerken met betrekking tot identiteit, privacy, geluid en drukte; en 3) (territoriaal) gedrag, normen stellen en elkaar corrigeren versus onsociaal gedrag zoals onverschilligheid en polarisatie.

Op basis van uitspraken van kantoormedewerkers en bestaande vragenlijsten over het onderwerp is een schaal ontwikkeld waarmee je kunt meten welk effect veranderingen in de organisatie of werkomgeving hebben op sociaal welzijn. Sociaal welzijn blijkt te typeren aan de hand van twee groepen met elk vijf indicatoren. De groep 'verbondenheid' heeft betrekking op goede en prettige relaties met collega's en een gevoel van saamhorigheid op het werk. De groep 'veiligheid' heeft betrekking op de universele menselijke behoefte om geaccepteerd en gerespecteerd te worden. Een belangrijk thema in de discussie over inclusie. De gekozen 10 items meten een breed spectrum van sociaal welzijn. De schaal moet nog getest worden op betrouwbaarheid en onderscheidend vermogen, maar kan al wel gebruikt worden voor het monitoren van sociaal welzijn en het evalueren van interventies en ontwerp oplossingen.

### WAT TE DOEN: AANDACHTSPUNTEN VOOR WORKPLACE MANAGERS

De literatuurstudie naar de effecten van de gebouwde omgeving op gezondheid en welbevinden bevestigt dat grote open werkruimten ('kantoorruimten') en veel achtergrondgeluid niet bevorderlijk zijn. Goed licht, planten en persoonlijke invloed op de omgeving hebben daarentegen een positieve invloed op lichamelijk en psychisch welzijn. "Active design" leidt tot minder aaneengesloten zitten. Niet verrassend, maar goed om dit onderbouwd en genuanceerd terug te lezen. Op basis van haar andere studies onderscheidt Colenberg vier typen ontwerpstrategieën:

- comfort realiseren,
- gezond gedrag stimuleren,
- herstel ondersteunen,
- sociaal welzijn bevorderen.

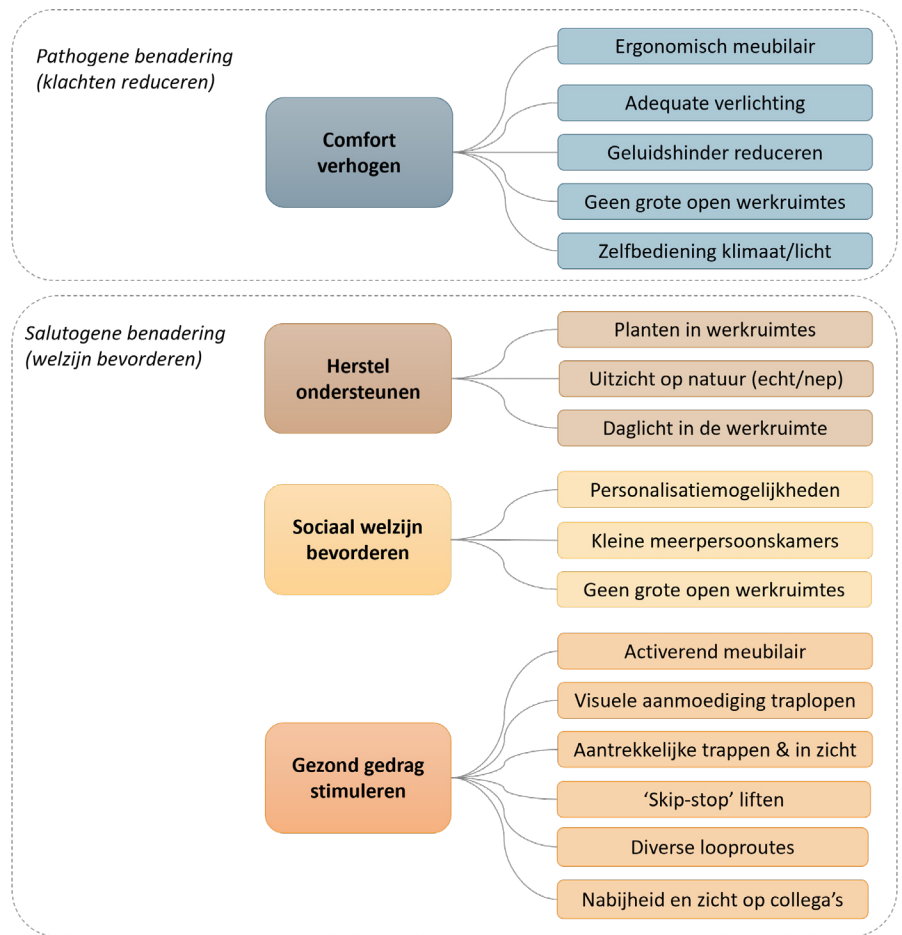


Figuur 1. Het palet van de interieurarchitect. Bron: Susanne Colenberg (2023), Beyond the coffee corner. Workplace design & social well-being TU Delft.

De ‘comfortstrategie’ heeft betrekking op het verminderen van belasting en gezondheidsrisico’s zoals stress door geluid of drukte. De andere drie benaderingen zijn gericht op het bevorderen van welzijn en het floeren van medewerkers door het versterken van hun mentale en fysieke reserves. Deze ‘kaart’ van ontwerpstrategieën kan een handig hulpmiddel zijn in gesprekken tussen interieurontwerpers, werkplekmanagers en eindgebruikers over de gewenste veranderingen en mogelijke opties voor een nieuwe kantoorinrichting. Figuur 2 geeft een overzicht van relevante omgevingsaspecten.

Door middel van een online enquête in verschillende kantooromgevingen is onderzocht hoe tevreden medewerkers zijn met de fysieke kenmerken van de werkplek en verschillende vormen van privacy op die plek. Belangrijke ingrediënten voor sociaal welzijn! Kleine, relatief afgezonderde kamers zorgen voor een grotere tevredenheid met privacy en geven minder hinder van geluid dan bijvoorbeeld privacy-schermen rondom het bureau, zachte vloerbedekking en het inperken van vrij zicht op de medewerkers.

Op basis van diepte-interviews met ervaren interieurontwerpers over hun aannames en keuzes in concrete kantoorprojecten is nader onderzocht hoe ontwerpers proberen om informele contacten en verbondenheid te stimuleren. Een kernbegrip is ‘ontworpen functionaliteiten’ (in vakjargon: ‘affordances’): eigenschappen van de ruimte die doelbewust worden gecreëerd om bijvoorbeeld een gevoel van privacy of een bepaalde sfeer op te roepen en gewenst gedrag te stimuleren. Dit heeft een mind-map opgeleverd met doelen en middelen relaties, met als hoofddoelen verbinding (sociale cohesie, teamgeest) en sociale interactie (face-to-face ontmoetingen). Deze zijn uitgewerkt in indicatoren zoals zichtbaarheid, keuzevrijheid en openheid/beslotenheid, en concreet gerelateerd aan onder meer wanden en vloerafwerking en ruimtelijke lay-out. Meer beeldmateriaal zou hier helpen. Ontwerpers focussen zich vooral op het stimuleren van toevallige ontmoetingen en het creëren van plekken waar mensen in een informele sfeer bij elkaar kunnen zijn. De oplossing wordt gezocht in aantrekkelijke, ruime, herkenbare en centraal gelegen pauzeruimtes. De verwachting is dat dit bijdraagt aan het gevoel van verbondenheid tussen de mensen die in het kantoor werken. Dit soort plekken is ook bedoeld om groepsidentiteit en een gevoel van geborgenheid uit te stralen. Daarnaast proberen interieurontwerpers door hun ontwerpkeuzes mensen aan te moedigen om informele interacties weg te houden van de werk-



Figuur 2. Ontwerpstrategieën voor gezonde kantoren. Bron Colenberg, S. & Jylhä, T. (2022) Identifying interior design strategies for healthy workplaces - A literature review. *Journal of Corporate Real Estate* 24 (3), pp. 173-189.

plekken en zo ongewenste afleiding tegen te gaan. Verbondenheid kan ook gestimuleerd worden door het bieden van groeps-privacy voor persoonlijke gesprekken.

### WE WETEN AL VEEL, MAAR OOK NOG VEEL NIET

De ideeën en aannames van de ondervraagde ontwerpers klinken plausibel, maar moeten nog wel getoetst worden aan de daadwerkelijke invloed van kantoorruimten op hoe mensen zich voelen en gedragen in relatie tot anderen, om zo meer “evidence-based” te kunnen ontwerpen, op basis van de best beschikbare en onderbouwde kennis. Een andere relevante vraag voor verder interdisciplinair en trans-disciplinair onderzoek is wat kantoormedewerkers ervaren als een “sociaal kantoor”. Welke “ontworpen functionaliteiten” beïnvloeden hun beleving en gedrag? Inzicht hierin is zowel van belang voor ontwerpers als voor leidinggevenden en werkplekmanagers die verantwoordelijk zijn voor de richting van de werkomgeving. Daarbij gaat het niet alleen om goede pauzeruimten, maar ook om een goede ba-

lans tussen communicatie/concentratie en open/besloten ruimten, grootte en locatie van plekken, en werkplekken waar je zowel geconcentreerd kunt werken als kunt ontspannen en collega's kunt ontmoeten.

Bij een proefschrift horen ook stellingen. Een van de stellingen luidt: evidence-based ontwerpen komt gebruikers meer ten goede dan gebruikersparticipatie. Mij lijkt het vooral en-en. Gebruikersparticipatie levert context- en persoonsafhankelijke informatie op. Dit draagt bij aan evidence-based ontwerpen en levert input voor onze generieke “body of knowledge”. Omgekeerd kan bestaande bewijslast ingebracht worden in bijeenkomsten met gebruikers en samen met gebruikersparticipatie een rijkdom aan informatie opleveren voor ontwerpers en workplace managers. Een mooi thema voor verdere discussie en onderzoek.

Het volledige proefschrift van Susanne Colenberg kunt u downloaden via <https://books.ipkampprinting.nl/thesis/604456-colenberg/>