



ANY OFFICE

Essent verhuisde in het voorjaar van 2005 van het natuurlijk gelegen KEMA-terrein naar één van de twee nieuw gebouwde kantoortorens in de periferie van Arnhem. De verhuizing was aanleiding om verschillende innovaties te introduceren. Een daarvan is flexibel werken. Samen met Essent Facilities maakt K&E na driekwart jaar de balans op.



ANY OFFICE

Naam bedrijf: Essent nv

Activiteiten bedrijf: Essent (grootste energiebedrijf van Nederland) produceert, verkoopt en transporteert (groene) electriciteit en aardgas. Het concern is actief in Nederland, België en Duitsland.

Klanten: ca 2,5 miljoen consumenten en bedrijven

Aantal werknemers: ca. 12.000 mensen

Naam projectleider: Essent Facilities bv

Projectbeschrijving: Concentratie van kantooractiviteiten van het Hoofdkantoor van Essent van drie locaties naar één locatie nabij het NS-station te Arnhem. Implementatie van werkplekconcept FIT Inn, facilitair concept, telefonieconcept, beveiligingsconcept en digitalisering van archieven, post en facturering.

Architect: UN Studio

Projectontwikkelaar: Eurocommerce

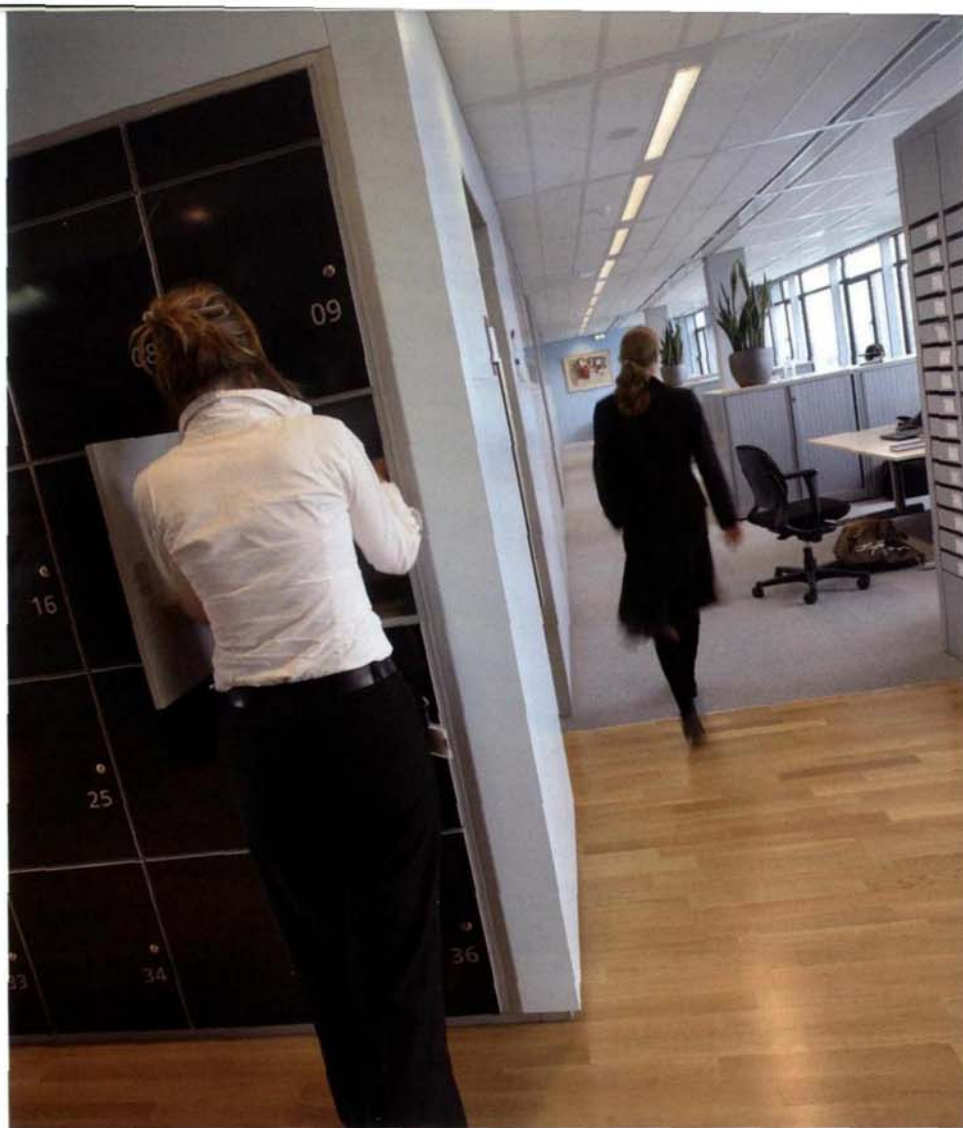
Aannemer: Bouwbedrijf Van Grunsven

Adviesbureau: AT Osborne

Interieurarchitect: Studio Groen + Schild

Interieurbouw: Odico Interieurbouw

Meubilair: Ahrend Inrichten bv





Essent kiest voor functionele benadering

Voor medewerkers én bestuur is de verhuizing van Essent uitgemond in een win-win situatie. Het betrekken van de 16 verdiepingen tellende, zeegroene toren naast het centrale station van Arnhem past binnen het locatiebeleid van het bestuur. De driehonderd medewerkers zijn in juni vorig jaar vanuit drie verschillende gebouwen bij elkaar gebracht in één efficiënte werkomgeving. En na een flinke aanloopperiode heeft het flexwerken echt zijn beslag gekregen. Maar niet zonder slag of stoot. Vooral het middenkader moest er aan wennen. Aan het woord zijn workspacemanager Ariën Termaat en projectmanager Niek Broeze van Essent Facilities.

“Het gekke is dat juist de managers als eerste enthousiast waren over flexwerken bij Essent”, herinnert Termaat zich. “Bij de introductie van het plan waren zij echte pleitbezorgers. Uiteindelijk is het voor hen het moeilijkst gebleken om de knop om te zetten. Zij moeten afstand doen van hun privileges zoals de eigen kamer en de secretaresse. Er treedt een vorm van nivellering op, waardoor niet meer zichtbaar is wie ma-

nager is en wie niet. Dat kan een pijnpunt zijn. Maar uiteindelijk levert flexwerken door de bank genomen veel voordelen op voor de organisatie. Je kunt besparen op vierkante meters door slimmer om te gaan met het plannen van de werkruimte. Tegelijk is de werksituatie voor de medewerkers een stuk beter geworden doordat het voorzieningenniveau sterk is verbeterd. Voor verschillende taken zijn verschillende

werkplekken ontwikkeld. In de huiskamer kan informeel worden overlegd en als iemand niet gestoord wil worden kan hij een concentratiewerkplek gebruiken. Overal zijn aansluitingen voor de telefoon en de laptop en op elke verdieping is een multifunctionele afdelingsprinter voorhanden voor het printen, kopiëren, faxen en scannen.”

ANY OFFICE

U werkt nu negen maanden in het nieuwe gebouw. Wat zijn de belangrijkste conclusies?

Termaat: "Mensen hebben drie maanden nodig gehad om te wennen. Na dat eerste kwartaal hebben we geïnventariseerd wat operationeel niet goed was. Na een halfjaar hebben we pas de beleving gemeten. Dat leverde een zeven op als rapportcijfer. Daarover zijn we zeer tevreden. Je merkt dat er over het gebouw gesproken wordt. Mensen zijn dan ook best trots dat ze hier werken." Broeze: "Je ziet dat het FIT Inn©-concept bij de tweede generatie gebruikers pas echt aanslaat. Het is toch een kwestie van tijd. In die zin werkt het in ons voordeel dat Essent een zeer dynamische organisatie is waar veel wordt geschoven. Mensen leren dus snel. Momenteel zijn we in Den Bosch bezig met een nieuw kantoor dat plaats biedt aan ca. 2000 medewerkers. FIT Inn© breidt zich dus snel uit."

Termaat: "Hier in Arnhem zijn we momenteel aan het groeien. Tien procent uitbreiding is ingecalculeerd, maar dat blijkt te weinig te zijn. We zijn bezig met het plannen van kleine aanpassingen binnen het gebouw om het nog efficiënter te gaan gebruiken. Grote ruimtes worden opnieuw bekijken. Zo wordt het oorspronkelijke auditorium, bedoeld voor grote groepen, binnenkort efficiënter ingericht en de expositieruimte wordt verplaatst naar de begane grond zodat er op de eerste verdieping ruimte vrijkomt voor extra flexwerkplekken voor medewerkers die van andere vestigingen komen. Ook bekijken we de

mogelijkheden om het restaurant wat meer in te zetten. Daar zitten daar geen data-aansluitingen, dus dat wordt vooral een overleggelegenheid."

Hoe krijg je een ambtelijke organisatie als Essent zover dat flexwerken wordt omarmd?

Termaat: "Het facilitaire bedrijf, Essent Facilities, is al in 2002 gestart met een aantal pilotprojecten. Dit gebeurde in samenwerking met verschillende adviesbureaus, maar dat werkte niet. Essent is een jonge organisatie, ontstaan uit talloze overnames van een groot aantal regionale energiebedrijven. Het was voor buitenstaanders lastig de weg te vinden binnen de organisatie waardoor het implementatietraject vrij plat verliep. De borging was te zwak en dat heeft ons ertoe gebracht het flexwerkconcept in eigen huis verder te ontwikkelen.

Het FIT Inn© concept maakt een onderscheid tussen office- en flexmedewerkers. Officemedewerkers onderscheiden zich doordat zij minimaal 80% van de tijd op één plek werken. Administratief personeel is een goed voorbeeld. Officemedewerkers krijgen een langverblijf werkplek met desktop pc tot hun beschikking. Flexwerkers daarentegen hebben meerdere, verschillende taken en wisselen meer van werkplek. Zij overleggen, hebben brainstormsessies en telefoneren. Deze activiteiten zijn vertaald in een tiental footprints, met randvoorwaarden waaraan de verschillende werkplekken moeten voldoen." (Meer over de footprints in het kader FIT Inn©-concept)

FIT Inn©-concept

Het FIT Inn©-concept gaat er van uit dat je het kantoor gebruikt als een hotel. Vooraf bedenk je wat je er gaat doen en of je dat in je eentje doet of met meerderen. Net als in een hotel bepaal je dus welke ruimte past bij je taken of bezigheden van die dag. Ook de service is daarop afgestemd. Het Hospitality Team van Essent zorgt voor de ondersteuning en springt in wanneer er een lamp kapot is of de papierenlade van de afdelingsprinter moet worden bijgevuld. Ook reserveert die afdeling de vergaderruimtes. Het FIT Inn©-concept voorziet in een tiental footprints, ofwel werkplekken en ruimtes waar een bepaalde manier van werken bij past. Zo zijn er concentratieruimtes om je in terug te trekken, huiskamers voor informeel overleg, kortverblijf werkplekken waar even kan worden geëmaild of geïnternet tussen de besprekingen door, of de langverblijfplekken afgescheiden door akoestische schermen. Op elke etage vind je bovendien multifunctionele zones met stamtafels waar je bij elkaar kunt zitten.

Een uitgebreidere versie van het interview vindt u op kantoornet.nl

